



Violencia institucional puertas adentro. (El lado oscuro de la Luna)

myf

280

Dra. María Dolores Aguirre Guarrochena
Jueza de Menores de la 4ª Nominación de Rosario

La violencia institucional no sólo es la que se ejerce respecto de los usuarios. Existe otra, escasamente visibilizada y raramente estudiada: la que se ejerce puertas adentro. De ello dan cuenta los muy escasos fallos hallados respecto del tema y los contados artículos doctrinarios que tratan el tema. Sin ser una regla, la mayoría de los casos de violencia institucional afecta a las mujeres trabajadoras. La Provincia de Santa Fe cuenta con una importante herramienta de empoderamiento.

No soy especialista en esta materia. Pero el simple hecho de ser un ser humano y, además, trabajadora, me habilita para tratar este tema tan poco explorado –lo cual va de la mano, creo yo, de su escasa visibilidad– como lo es la violencia institucional interna (o puertas adentro) entendida como aquella que se produce dentro de instituciones públicas, caracterizadas en gran medida por un cierto grado de verticalismo, por mayores o menores rigideces burocráticas (por ejemplo, a la hora de pensar posibles cambios en los puestos de trabajo) y por un mayor anoni-

mato de los y las trabajadoras dentro del enorme engranaje de la estructura.

Por empezar, diremos que la violencia institucional interna o de puertas adentro es toda conducta (activa u omisiva, directa o indirecta) que supone un hostigamiento relativamente permanente de la víctima (a través de distintas estrategias). En pocas palabras, es un ejercicio del poder. Se trata de un ataque pluriofensivo, dado que ataca tanto la dignidad como la igualdad de las personas, pasando por su integridad física o psíquica, moral o social.

Obviamente, estas conductas desplegadas por la persona agresora no son abiertas y declaradas sino, antes bien, soterradas y sinuosas, difíciles de ser explicadas por la víctima (incluso, para sí misma, lo cual genera un peligroso estado de confusión, al que se aludirá más adelante). Se trata de distintas estrategias de descalificación, entre las cuales se incluyen –a modo de simples ejemplos– sobrecargar selectivamente a la víctima con mayor cantidad de trabajo que el que es capaz de soportar,

ignorarla, hablar de esa persona en su presencia como si la misma se encontrara ausente, filtrarle información útil para el desarrollo de la tarea, gritarle, no asignarle tarea alguna, no valorar el esfuerzo desplegado, hacerle sentir responsable de los errores (aun cuando no los cometa), atacar sus convicciones personales (políticas, religiosas, culturales), ridiculizar a la persona (ya sea ante sus compañeros o ante los eventuales usuarios de la oficina de que se trate), invadir su privacidad, etc. «El acoso nace de forma anodina y se propaga insidiosamente. Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Luego, los ataques se multiplican. Durante un largo período y con regularidad. La víctima es acorralada, se la coloca en una posición de inferioridad y se la somete a maniobras hostiles y degradantes».¹

La Provincia de Santa Fe cuenta con una Ley –12.434, del año 2005– que regula específicamente este fenómeno y expresa que «a los fines de la presente ley se considera violencia laboral a to-

Claves Judiciales

Violencia institucional puertas adentro.
(El lado oscuro de la Luna)

da conducta activa u omisiva, ejercida en el ámbito laboral por funcionarios o empleados públicos que, valiéndose de su posición jerárquica o de circunstancias vinculadas con su función, constituya un manifiesto abuso de poder, materializado mediante amenaza, intimidación, inequidad salarial fundada en razones de género, acoso, maltrato físico, psicológico y/o social u ofensa que atente contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social del trabajador o trabajadora» (art. 3 de la ley provincial 12.434).

Este carácter encubierto, soterrado, insidioso de la violencia institucional -lo cual no constituye su esencia, pero se presente en una importante cantidad de casos- constituye una de las mayores dificultades a la hora de probar estas agresiones, lo cual será objeto de análisis más adelante.

Sin desconocer las facetas psicológicas de la cuestión -en la mayoría de los casos, las personas agresoras presentan personalidades de fuertes rasgos perversos- creemos que allí no

puede terminar el análisis. En efecto, nadie duda de que la persona agresora tiene un «punto de goce» en el ejercicio solapado de su poder sobre la víctima, al punto de lograr reducirla casi a la condición de objeto (el objeto de su goce). Pero, insistimos, allí no puede detenerse el análisis. De lo contrario, presentar al sujeto agresor como «enfermo» (mental, supongamos) nos vuelve a colocar a merced de sus designios (que el propio sujeto logre visibilizar su perversión y que decida iniciar una terapia psicológica para superarla, en la medida de sus posibilidades).

Ante esta visión (que no desconocemos y que compartimos en cuanto al diagnóstico) proponemos un paso más: tratar la violencia institucional interna o de puertas adentro como un *fenómeno del poder*. Desde esta perspectiva, es cuando el Estado debe intervenir en cuanto regulador de las conductas humanas (entendidas como *exterioridad*). Y ello se fundamenta en el art. 19 de nuestra Constitución Nacional, entendido a *contrario sensu*: se trata de conductas que, apreciadas en su conjunto

(en un contexto) tienen un enorme poder de afectar a terceros (su dignidad humana, su integridad física y psíquica, la igualdad esencial de los seres humanos, sus derechos laborales, su derecho a un trato digno, por nombrar sólo los derechos vulnerados de modo más evidente).

Cuando comenzamos a investigar este tema, nos encontramos con un muy limitado número de fallos en tal sentido, la mayoría de los cuales están referidos a supuestos de violencia institucional interna acaecidos en instituciones policiales. Ello no puede sorprendernos y denota la marcada selectividad que impregna a los organismos encargados de investigar y juzgado estos hechos. En otros términos: los actos de agresión institucional (interna) cometidos en instituciones policiales son más «visibles» que otros cometidos en otras instituciones públicas, integradas probablemente por empleados y funcionarios públicos con mayores jerarquías profesionales y que pertenecerían a sectores sociales más favorecidos.

Amén de lo dicho, aquel dato que mencionábamos expone también la vigencia de prejuicios y estereotipos en torno a este tema, tales como suponer que estas agresiones sólo pueden ser protagonizadas por personas de escasos recursos simbólicos y culturales, cuyas acciones violentas son fácilmente detectables. Por el contrario, este tipo de agresiones puede darse en cualquier tipo de institución pública y cuanto mayor sea la calificación profesional que presenten sus integrantes (y cuanto mayor sea el manejo de los recursos simbólicos), tanto más podrá ser el poder ofensivo del sujeto agresor.

La violencia institucional interna puede ser vertical (el que se da entre sujetos que pertenecen a distintas categorías profesionales o ubicados en distintos grados del escalafón) u horizontal (el que se da entre sujetos que pertenecen a la misma jerarquía profesional o al mismo grado de escalafón).

Si bien la violencia institucional interna puede ser ejercida tanto por hombres como por mujeres, lo cierto es

que quienes más la padecen parecen ser las mujeres, lo que nos hace sospechar que en muchos casos existe algún otro «condimento» que coloca al sujeto agresor en la condición de sujeto hegemónico (por su condición de género o por otros motivos tales como cuestiones raciales o culturales, aunque esto último sea menos frecuente en la realidad latinoamericana más cercana). A fuerza de ser sincera, no se han encontrado desarrollos teóricos en este sentido y la hipótesis planteada merecería el despliegue de un trabajo de campo mucho más extenso, que excede las posibilidades del presente.

Con respecto a las víctimas, puede decirse que las mismas no responden a un único «patrón» de personalidad. Puede serlo cualquiera, independientemente de su edad, formación, nivel cultural, condición de género o estructura psíquica. Lo cierto es que hay víctimas más vulnerables que otras. Entre las más vulnerables se encuentran aquellas personas que tienden fácilmente a culpabilizarse y aquellas otras –por lo general, mujeres–

que caen más fácilmente en una suerte de idealización de su agresor –por lo general, varones, en estos casos– (por ejemplo, atribuyéndoles ciertos caracteres tales como inteligencia, capacidad, dedicación, etc.). En estos casos (sin negar otros), las víctimas corren un enorme peligro ante el avance de los actos de agresión o de hostigamiento y la propia confusión de la víctima (que muchas veces no puede explicarse a sí misma la situación o no puede alcanzar a visibilizarla).

Tal como ya lo adelantáramos, la prueba de la violencia institucional interna presenta una notable dificultad, constituyendo un verdadero desafío para las y los operadores. Precisamente, el carácter soterrado, encubierto, solapado, de estos actos de hostigamiento o agresivos, sumado a su sutileza y multiplicidad, dificultan la tarea de ofrecimiento y producción de la prueba (¿cómo probar la sobrecarga de tareas o la indiferencia hacia la víctima o los mohines de desagrado o descalificación o el ocultamiento de información relevante para el desarrollo de tal o

Claves Judiciales

Violencia institucional puertas adentro.
(El lado oscuro de la Luna)

cual tarea?). Creemos que en estos casos el testimonio de la propia víctima y el de su entorno serán fundamental, siendo suficiente con que los mismos sean cotejados por algunos *datos periféricos* que permitan reconstruir una *muestra representativa* de un *contexto* probablemente mucho más amplio, seguramente inabarcable en su totalidad.

Otro de los aspectos problemáticos en materia de prueba está dado, justamente, por los testigos (precisamente, por el contexto), muchos de los cuales asumirán diferentes actitudes: desde no querer involucrarse (por temor a ser la próxima víctima o por temor a ver reducidas sus expectativas de ascenso) a ser indiferentes ante la situación (sobre todo, si las agresiones presentan algún condimento de género y el testigo no visibiliza la cuestión) a culpabilizar a los dos sujetos involucrados en el tema (responsabilizando tanto al agresor como a su víctima, descalificándolos a los dos por igual: «los dos están locos»).

Debido precisamente a este desafío

probatorio, debemos plantear la necesidad de contar con operadores y operadoras especializados en la temática, dado que justamente serán ellas y ellos quienes deberán dar muestras de aquella especialización a la hora de la escucha y de la valoración de la prueba. Aquí se pondrá en juego, como decimos, la especialidad de la persona que deba juzgar estos actos de violencia, aplicando criterios amplios, sin ceñirse a reglas rígidas, tratando de abrirse a la percepción de un contexto dentro del cual se producen estos actos. De lo contrario, la insidia de la violencia institucional –presente en la gran mayoría de los casos– ganará la partida.

Finalmente, no se puede dejar de tratar otros dos desafíos que plantea la violencia institucional: el trato dado a la víctima durante el desarrollo de la investigación y el dilema de la relocalización.

En cuanto al primer tema, somos de la idea de que la institución involucrada debería extremar todas las medi-

das tendientes a impedir el contacto entre la víctima y la persona agresora durante la tramitación de la causa (algo así como una especie de «prohibición de acercamiento», si se nos permite la comparación con otros supuestos de violencia). De lo contrario, el contacto de la víctima con la persona agresora durante el desarrollo de la investigación (y ante el albur que ésta significa) será suficiente para desalentar cualquier intento de planteo de la cuestión. Sin referirlo expresamente, el artículo 5 de la ley provincial que comentábamos establece que «ningún trabajador/a que haya sido víctima de violencia laboral, que haya denunciado las mismas o haya comparecido como testigo, podrá sufrir perjuicio alguno en su empleo o en cualquier otro ámbito, cuando el mismo le fuera ocasionado como represalia por su denuncia o testimonio»². Insistimos en la importancia de hacer cesar el contacto entre la víctima y la persona agresora por dos motivos: por las represalias que la primera puede llegar a padecer durante la tramitación de la causa y por el sufrimiento psicológico que supon-

dría seguir compartiendo el espacio laboral ante la incertidumbre que el desarrollo de la investigación puede suponer. Se nos podrá criticar que esta solución generaría una «catarata» de cambios de puestos de trabajo dentro de la estructura de la institución, crítica hipotética que desde ya no compartimos. En primer lugar, porque no hay datos ciertos y objetivos que permitan cuantificar el fenómeno y, en segundo lugar, porque somos de la opinión de que los y las trabajadoras no se presentarían a radicar este tipo de presentaciones (sumamente serias, por cierto) por simple deporte.

Respecto del segundo de los temas adelantados más arriba –el dilema de la relocalización– somos de la idea de que, una vez comprobados los actos violentos (en realidad, *el contexto violento* al que antes nos referíamos), la institución debería relocalizar a *la persona agresora*, es decir, asignarle otro puesto de trabajo. En efecto, la relocalización de la víctima supondría una obvia revictimización por varios motivos: por la pérdida de su even-

tual entorno afectivo de compañeros y compañeras de trabajo y por los prejuicios que pueden rodear su traslado a otra dependencia donde la persona no es conocida y llega con esta suerte de «precedente» (el de poder ser tildada como persona «conflictiva»). El tema dista de ser sencillo, sobre todo en aquellas instituciones donde algunos cargos son concursados (por ejemplo, como jefes o jefas de departamentos o de ciertas áreas o como Magistrados u otros funcionarios del Poder Judicial). En estos casos, no encontramos otra solución que la de relocalizar a la víctima, dado que no quedan opciones. Pero, no obstante, se nos ocurre que ello debería conjugarse con un adecuado acompañamiento institucional de la víctima en su nuevo lugar de trabajo, no sólo para asistirle en el aprendizaje de las nuevas destrezas que le serán exigidas, sino fundamentalmente para desactivar cualquier tipo de opinión prejuiciosa o discriminatoria que el arribo de esta nueva persona pueda generar en el grupo de compañeros y compañeras.

Quizás se nos acuse de idealistas. Es probable. Pero podemos decir en nuestra defensa que nunca vamos a perder la esperanza por construir lugares más «vivibles», más humanos, sobre todo en las instituciones públicas, donde el «clima» laboral redundo directamente en el servicio dado a la comunidad. Y no sólo no perderemos la esperanza. La esperanza ilumina las acciones. ■

CITAS

¹ HIRIGOYEN, MARIE-FRANCE *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*, Edit. Paidós, Buenos Aires, 1999.

² Nos referimos al artículo 5 de la ley 12.434 de la Provincia de Santa Fe, similar al artículo 6 de la ley 9671 de Entre Ríos.