La lucha de los sindicatos de bancarios de Brasil contra el acoso moral.

The struggle of the Brazilian bank unions against bullying.

Plinio Pavão[1]

Resumen

En los últimos años de la dictadura militar y el comienzo del proceso de apertura política en Brasil, la reanudación de los sindicatos por sus legítimos propietarios – los trabajadores –, la creación de la Central Única de Trabajadores - CUT/Brasil y la rearticulación de los movimientos sociales, posibilitaron la lucha por libertades democráticas y por mejores condiciones de trabajo, obteniéndose muchos avances para la sociedad y para los trabajadores en particular. En la década de 1990 la profundización de las políticas neoliberales hicieron los puestos de trabajo aun más penosos. Los trabajadores de los bancos están entre los sectores que más sufren de acoso moral. La introducción de nuevas tecnologías y la adopción de nuevas formas de gestión del trabajo contribuyeron a empeorar la situación, al reducir en un 50% los puestos de trabajo bancarios, ejerciendo presión por una productividad insostenible. En los años 2000, finalmente, se estableció un proceso de negociación con los representantes de los empleadores y se creó un programa para la prevención de la violencia psicológica en los bancos, a través de un protocolo firmado por la mayoría de los sindicatos y grandes bancos. Este protocolo constituye una herramienta importante en la lucha contra las prácticas de violencia psicológica en el trabajo bancario.

Palabras clave: Salud Laboral, Acecho, Violencia, Trabajo, Prevención de Accidentes.

Abstract

In the final years of the military dictatorship and the opening of the political process in Brazil, the resumption of trade unions by their rightful owners - the workers - the creation of the Central Única de Trabajadores - CUT / Brazil and the reemergence of social movements, spearheaded the struggle for democratic rights and improved working conditions, leading to many advances for both society and individual workers. In the 1990s, the implementation of neoliberal policies put a greater burden on jobs. Bank workers are in a sector that suffers from bullying. The introduction of new technologies and the adoption of new forms of managing organizations contributed to a worsening of the situation, with jobs being reduced by 50% in this sector and unsustainable productivity demands. In 2000, a collective bargaining process was finally established with employer representatives, and a program was created for the prevention of psychological violence in banks, through a policy signed by the majority of unions and large banks. This policy is an important tool in the struggle against psychological violence in the banking sector.

Keywords: Occupational Health, Stalking, Violence, Work, Accident Prevention.

[1] Licenciado en Ciencias Matemáticas, Secretario de Salud del Trabajador de la Confederación de los Trabajadores del Sector Financiero – CONTRAF/ CUT, representante de la Central Única de los Trabajadores - CUT/ Brasil en la Comisión Tripartita Paritaria Permanente - CTPP del Ministerio de Trabajo y Empleo, que decide sobre las normativas sobre salud de los trabajadores en Brasil.

Salud del Trabajador: un concepto sanitario

La Constitución brasileña de 1988 consagró el concepto de "Salud del Trabajador" como parte de la Salud Pública y en la Ley Orgánica de Salud N º 8.080/1990, su artículo 5 refiere:

> Se entiende por la salud del trabajador, a los efectos de esta Ley, un conjunto de actividades destinadas, a través de las acciones de vigilancia epidemiológica y vigilancia de la salud, la promoción y protección de la salud de los trabajadores, y búsqueda de la recuperación y rehabilitación los trabajadores sujetos a riesgos y peligros que surgen de las condiciones de trabajo (...)

Dicho término surge, en los años 1980, con el inicio de la apertura política, a través de la articulación del movimiento sanitario, el movimiento sindical y otros grupos sociales involucrados en la materia, tomando como inspiración la reforma sanitaria italiana. Aparece, como una alternativa al modelo hegemónico de las prácticas de intervención y regulación que veía al trabajador como objeto y no como agente de prevención de situaciones de riesgo en el lugar de trabajo; vestigio claro del período autoritario, por lo cual se enfrenta a la resistencia de muchos profesionales de salud y empresarios que insisten en la referencia de términos obsoletos. (Nardi & 1998).

Los efectos de la dictadura militar en los sindicatos y la salud de los trabajadores

Brasil vivió veinte años de dictadura (1964-1984), durante esa época el movimiento sindical sufrió la más intensa y profunda represión política, al igual que toda la sociedad. La ocupación militar y las interferencias afectaron alrededor de 2.000 sindicatos. Sus líderes fueron revocados, arrestados y exiliados. Los militares comenzaron a utilizar la tortura, el asesinato y la censura, para poner fin a la libertad de expresión, de organización y la protesta política, para aniquilar todas las formas de organización de los trabajadores, lo que representó un gran retroceso en relación con sus logros.

Por otro lado, en el año 1970, con el llamado "milagro económico" , las tasas de accidentes de trabajo se dispararon. Según el Anuário Estatístico da Previdência Social de ese año, el número promedio de accidentes es casi 127 por cada mil trabajadores/ año. Con esto, el gobierno se ve obligado a crear la Ley 6.514/1977, que regula el cumplimiento de las normas para reducir la ocurrencia de accidentes, muchos de ellos fatales. Aunque estas reglas habían sido de carácter eminentemente técnico y se establecieron de manera autoritaria, sin escuchar a los trabajadores, produjo una reducción de estos índices. El promedio en los años 1980 se redujo a 53 accidentes por cada mil trabajadores/año.

Creación de la Central Única de los Trabajadores - CUT-Brasil

Sólo a finales de 1970, con el inicio de la apertura democrática obligada por la presión social, es que los movimientos sociales en general y, en particular, el movimiento sindical combativo comienzan a articularse a través de elecciones libres. En 1978 el Sindicato de Metalúrgicos del ABC, en el Grande São Paulo, organizó la primera huelga en Brasil después del golpe de 1964. El movimiento encabezado por Luiz Inacio Lula da Silva, proyectó aquel sindicato mundialmente. Pero, al igual que los Metalúrgicos del ABC, muchos sectores importantes, incluyendo los bancarios, pasaron por un proceso similar en aquella época.

En todo Brasil la lucha sindical de trabajadores bancarios recuperaban a través de elecciones, el comando de los sindicatos más importantes del país, quitándolos de las manos de aquellos que eran conniventes con la dictadura. (Marini, 1986).

En este contexto, llamado Nuevo Sindicalismo, nació en 1983 la Central Única de los Trabajadores (CUT) Brasil. Sus reivindicaciones y luchas altamente politizadas, trataban de los diversos aspectos de las libertades democráticas, tales como la libertad de organización sindical, el derecho de huelga y otros más generales como el fin de la represión en toda la sociedad, además, por supuesto, de las cuestiones salariales. (Radermacher & Melleiro, 2007).

Los tópicos relativos a las condiciones de trabajo surgen de forma natural en el orden del día de la CUT y sus entidades afiliadas, siguiendo de cerca los debates del Movimiento Sanitario.

Los aspectos involucrados en el debate ideológico de la Salud del Trabajador

Hay que reconocer que si bien es quizás el campo más emocionante de la agenda sindical_ porque a través de los avances en esta materia es posible lograr que los trabajadores se empoderen, liberándolos de la sumisión de los empleadores y de la alienación del trabajo_ es sin duda el más difícil de tratar, tanto desde el punto de vista del proceso de negociación con los empleadores, como por el desconocimiento de los trabajadores respecto a la relación de explotación que sufren.

> La jerarquización y la división de las tareas constituyen aspectos clave en la organización del trabajo. Desde el punto de vista de los intereses del capital, deberán funcionar de manera de garantizar, a la vez, la eficiencia máxima del proceso de producción, el menor costo relativo del trabajo y la máxima sujeción posible de los empleados. Están así integrados, por lo tanto, los objetivos económicos y objetivos políticos. (Seligmann-Silva, 1994, p. 95).

El autor da una idea clara de los aspectos ideológicos implicados en las relaciones laborales. En otras palabras, desde el punto de vista del capital, es necesario que el trabajador sea convencido de que la lógica del proceso de producción capitalista es "natural" y forma parte de la estructura social actual. "Las ideas de la clase dominante son, en cada época, las ideas dominantes." (Marx y Engels, 2006, p.78).

La superación de la estructura capitalista en la que los trabajadores venden su fuerza de trabajo a los propietarios de los medios de producción es parte de nuestra utopía, pero, por desgracia, no se vislumbra una salida en el horizonte. No obstante, es posible hacer que el trabajador se perciba más allá de su potencial productivo y tome conciencia que aun cuando, mediante la firma de su contrato de trabajo, vende su fuerza de trabajo al patrón y éste se convierte en capital; debe haber un límite a la explotación del potencial productivo, y aunque este límite no está establecido objetivamente, el sentido común indica que las limitaciones y las necesidades humanas deben ser respetadas como una forma de preservar la integridad física, psicológica y social de la persona.

Dejours (2007) va más allá de considerar que "el trabajo no es sólo producir, necesariamente implica la transformación del ego." (p. 18) y todavía "a cambio de su participación y de los riesgos movilizando toda su personalidad para realizar la tarea, es decir, a cambio de su contribución a la organización del trabajo, la gente espera una retribución." (p. 19).

Es evidente, por tanto, que el debate de los aspectos involucrados en la Salud del Trabajador no puede atenerse a superficialidades, ni tener una visión reduccionista, aislada, como por ejemplo, simplemente ofrecer formación a los trabajadores para evitar accidentes; es decir, condicionarlos física y psicológicamente para que no se enfermen. Se debe profundizar en la raíz de la relación capital - trabajo y, comprender que las situaciones de riesgo que ahora comprometen la salud de los trabajadores, su integridad física, psíquica y social, tienen su origen en la forma de explotación instaurada por el capital, identificadas por Marx y Engels en los primeros estudios del proceso de industrialización.

Desde entonces, se han producido muchos cambios en los procesos de producción: avances tecnológicos y automatización de procesos, modernización del parque industrial, diversificación de las actividades económicas haciéndose más complejas, incremento de las ganancias y la productividad, pero la ideología no ha cambiado. En este aspecto la sociedad no ha evolucionado: vivimos y viviremos durante muchos años en una sociedad de clases y la relación capital X trabajo seguirá siendo un reflejo de la lucha de clases, en la que los dueños del capital subyugan a los detentores de la fuerza de trabajo.

La salud de los trabajadores bancarios

Los problemas de salud afrontados por los bancarios, desde finales de la década de 1980, eran de tipo músculo-esquelético, conocido por LER-DORT (Lesiones por Esfuerzo Repetitivo – Enfermedad Huesteo-muscular Relacionada con el Trabajo). Estas enfermedades fueron detectadas inicialmente en los trabajadores de procesamiento de datos y era conocida como "la tenosinovitis de los mecanógrafos", pero pronto fue reconocida oficialmente como una patología laboral, sufrida también por los bancarios, debido a la introducción generalizada de las computadoras en las actividades del sistema financiero y de puestos de trabajo inadecuados.

A mediados de la década de 1990, se percibe un cambio en la situación epidemiológica de los trabajadores, aunque todavía había una alta incidencia de trastornos musculoesqueléticos, comienza a aparecer de manera significativa la enfermedad mental, a menudo asociada con las LER/DORT.

Una depresión leve o trastorno de pánico, alcoholismo y el uso de otras drogas lícitas e ilícitas, incluso el suicidio llegaron a ser fácilmente relacionadas con todas las formas de violencia psicológica impuesta en el lugar de trabajo. Sin embargo, no había estudios científicos para confirmar esta relación.

Años 1990: el neoliberalismo y la resistencia del movimiento obrero

Si en la década de los ochenta, con la apertura y el florecer de las libertades políticas y democráticas, el movimiento sindical se levantó y fueron muchos los logros de los trabajadores, obtenidos desde un proceso de organización creciente; en la década de los noventa, con la victoria de Collor de Mello en las elecciones

presidenciales, estaban dadas las condiciones para la introducción de los principios neoliberales en Brasil, que, aunque tardíamente, casi ha alcanzado la totalidad de sus objetivos.

Después del impeachment de Collor en septiembre de 1992, hubo un breve estancamiento en la implantación del proyecto neoliberal durante el mandato de Itamar Franco (1992-1994), retornando con fuerza en los dos mandatos del presidente Fernando Henrique Cardoso – FHC (1995 - 2002). A la vez que imponía un proceso de desintegración del Estado mediante la privatización y los ataques a todo lo que a los ojos de los capitalistas podría representar una interferencia al libre funcionamiento del mercado, el pensamiento neoliberal se imponía de manera abrumadora, invadiendo los medios de comunicación, las universidades, los centros de trabajo, el Parlamento y muchos otros órganos que de alguna manera ejercían influencia en la opinión pública.

Fue parte de la estrategia para la venta de las empresas públicas al capital privado (nacional e internacional) atacar a sus empleados y su organización como una forma de reducir la resistencia por la preservación de sus puestos de trabajo y la propiedad pública. Aunque los bancos federales han escapado a la furia de la privatización de FHC, ya que con la elección de Luis Inácio Lula da Silva en 2003, no hubo continuidad del proyecto neoliberal, estas instituciones estaban siendo preparadas para la privatización y sus empleados fueron víctimas de un proceso de violencia psicológica.

La idea era sustituir los empleados antiguos "lleno de vicios", en la visión de los privatistas, por estar acostumbrados a reivindicar colectivamente y a tener una postura de defensa del banco público como una herramienta para la implementación de políticas sociales. Estos trabajadores eran sustituidos por nuevos, a través del concurso público, pero con salarios más bajos y con derechos inferiores, los cuales serían entrenados de acuerdo con la nueva orden vigente. A tal fin, se crearon Programas de Demisión Voluntaria (PDV) y los empleados eran "estimulados" a suscribirlos bajo un intenso acoso moral y presiones de todo tipo.

Durante los años 1996 y 1997 se registraron 25 suicidios de empleados del Banco de Brasil, un sinnúmero de trabajadores se adhirieron a los PDV y se aventuraron estructurando pequeñas empresas porque no había oferta de empleo, pero la mayoría fue rápidamente a la quiebra; mientras que aquellos que no se adherían a dichos planes fueron despedidos bajo el argumento de baja productividad sin comprobación por parte de la empresa. Una gran cantidad de los trabajadores sometidos a este proceso tenían record de buen servicio prestados a la institución.

La tecnología al servicio del capital

Al mismo tiempo, las nuevas tecnologías llegaron a las grandes empresas en general y al sistema financiero de manera particular. Los servicios de atención, que tradicionalmente requerían un gran número de trabajadores, son sustituidos por ordenadores. El auto-servicio bancario y la banca electrónica (Internet Banking) hacen que el propio usuario pase a resolver problemas que anteriormente dependían de los empleados. La eliminación de cientos de miles de puestos de trabajo se justifica por la "automatización de la banca".

El sector se redujo de 800.000 trabajadores a finales de 1980 a 400.000 en 2000. Otro factor que ha contribuido con el cambio de las características de los lugares de trabajo ha sido la incorporación de las llamadas "formas modernas de gestión" – la reestructuración productiva, reingeniería, calidad total, entre otras – provocando inseguridad y ansiedad en los trabajadores.

Aunque el proceso de "automatización" ha proporcionado productividad al suprimir gran parte de las tareas mecánicas, éstas fueron sustituidas por muchas otras, haciendo, por el contrario, que hubiese un aumento en la carga de trabajo, tornándolo aún más penoso. (Antunes, 2011).

La visión dominante también predica el culto al individualismo: el colega a su lado se convierte en un adversario a ser eliminado, pues si el empleado no muestra su capacidad para superar su condición todos los días, la comparación resulta inevitable y empieza a vivir en una condición insegura, o sea, el empleo gana cada vez más un carácter de efímero y el trabajador pasa a preocuparse más por la competencia de los compañeros de al lado. En otras palabras: el individualismo sustituye a la cooperación en la realización de las tareas.

La cooperación entre la academia y el sindicato: una fórmula de éxito

A principios del 2000, con la difusión de la obra de la investigadora francesa Hirigoyen sobre el problema del acoso moral, y la labor pionera de la médica Margarida Barreto en Brasil, el movimiento sindical pasó a tener paulatinamente una referencia más clara acerca de éstos fenómenos y se va a enfrentar de manera más objetiva. En una conferencia pronunciada en 2002 en el Sindicato de Trabajadores Plásticos y Químicos de São Paulo,

Hirigoyen afirmó:

> Lo que me interesa es examinar el acoso moral en relación con las diferentes formas de sufrimiento en el trabajo, ya que incluso en países que cuentan con legislación para proteger a los trabajadores, estamos viendo más trastornos psicológicos en el lugar de trabajo. Cuando empecé a trabajar sobre el tema, lo que se dijo es que no era grave, ya que el acoso moral ha existido siempre y que si la gente se quejaba era, en esencia, porque no eran lo suficientemente fuertes o suficientemente adaptados al mundo del trabajo actual. Lo que he visto es que el mundo del trabajo es cada vez más difícil, requiere más personas, con condiciones más difíciles psicológicamente. Tal vez, el trabajo físico, hoy en día, es más ligero, pero psicológicamente es cada vez más duro y pesado. El intercambio de experiencias con la autora sobre el tema, mostró que los procedimientos de intimidación eran los mismos en todo el mundo: Francia, Brasil, Quebec, el resto de Europa y América Latina. El procedimiento adoptado es el mismo descrito por las víctimas y el sufrimiento también.

Los sindicatos bancarios han adoptado diferentes formas de abordar el problema. En primer lugar buscando los conocimientos teóricos a través de la lectura y, promoviendo la participación en seminarios y otros eventos para tratar de tomar el control sobre el problema del acoso moral y la violencia en el lugar de trabajo, en general. Diversos materiales impresos se han elaborado con el fin de llevar información a los dirigentes sindicales y trabajadores, así como denuncias en el Ministerio Público, reclamos ante los tribunales, manifestaciones de protestas e incluso huelgas sin resultados alentadores ya que la directiva de los bancos se ha mantenido incólume. En la mesa de negociación, los representantes de los trabajadores insistieron en la necesidad de discutir el tema, pero los banqueros, negando su existencia, se oponían a hablar de ello.

Investigación demuestra la magnitud del problema en los bancos

En 2006, la Confederación Nacional de los Trabajadores del Ramo Financiero - Contraf/CUT, bajo la coordinación del Sindicato de los Bancarios de Pernambuco, realizó una encuesta nacional, cuya coordinación técnica estuvo a cargo de la Dra. Regina Heloisa Maciel, psicóloga e investigadora en la Universidad de Fortaleza/CE. El trabajo efectuado en los grandes bancos y en todas las regiones del país, con la participación de 2.609 bancarios, señaló, entre otras cosas, que el 38,9 % de los encuestados reportaron haber experimentado al menos una situación de acoso en los últimos 6 meses y 7,97 % reportó haber sufrido repetidos ataques durante seis meses, con una frecuencia de por lo menos una vez por semana. (Maciel, 2006).

Los datos del estudio fueron tan convincentes que los bancos finalmente acordaron incluir en el acuerdo de negociación colectiva del mismo año una provisión para la formación de un grupo bipartidista de trabajo para crear un Programa de Prevención de Conflictos en el Lugar de Trabajo.

En el debate con la Federación Nacional de los Bancos – Fenaban, la Contraf/ CUT, contó con el asesoramiento de la médica y técnica de la Fundación Jorge Duprat Figueiredo de Seguridad y Salud Ocupacional – Fundacentro , Dra. Maria Maeno, el abogado Dr. Antonio Rebouças y la psicóloga Lis Andréa Soboll, PhD de la Escola de Saúde Pública, Universidad de São Paulo, con su tesis "La violencia psicológica y acoso en el trabajo bancario", 2010.

De los debates y su tesis doctoral, Soboll elaboró un texto para apoyar la participación de representantes de los trabajadores en el Grupo de Trabajo. El estudio fue sustentado bajo el enfoque de la investigación cualitativa a través de entrevistas con varios bancarios que estaban experimentando situaciones de sufrimiento mental, donde se evidencia que el origen de la imagen patológica de toda la gente entrevistada fue la presión por la productividad, la excesiva carga de trabajo y la falta de reconocimiento por parte de las empresas. En el texto preparado para el número uno de la edición de Cuadernos Contraf-CUT Soboll reproduce extractos de algunas de estas entrevistas:

> Teníamos reuniones que fueron muy difíciles en que se hablaba de la producción. Entonces él (gerente de la sucursal) gritaba, tirando la carpeta sobre la mesa, rompía el lápiz, la pluma, gritando, maldiciendo (...) (28 años de edad, mujer, Gerente de Cuentas). (p. 16).
>
> Nuestra directora obligó a una compañera de trabajo a escribir en el cuaderno, yo no lo creía: "Yo no soy competente para realizar esta función". ¿Puedes creerlo? (...) (26 años de edad, mujer, 3 años de trabajo, centro de llamadas). (p. 16).
>
> (...) Llego a casa después de la universidad y, a menudo, llevo cosas del trabajo para hacer,

> informes, cursos, folletos de estudio, todo. Despierto temprano, veo algo del banco, mientras tomo el desayuno (....) (26 años, sexo masculino, gerente de cuenta, 3 años de trabajo). (p. 18).

Otro aspecto importante considerado por los representantes de los trabajadores en este proceso, es el hecho de que el problema del acoso y otros actos de violencia en el lugar de trabajo, no es cuestión meramente individual, existe un componente de organización muy fuerte que transforma los lugares de trabajo, en sitios muy propicios para la propagación de estas prácticas. Se tiende a culpar a la persona que comete estas prácticas, pero si no vemos el problema en términos más generales, siempre habrá acosadores sustituyendo otros acosadores.

> Hemos dicho que la nueva organización del trabajo, se basa exclusivamente en el aspecto económico, rompe relaciones y contratos de trabajo, legitima a la fuerte competición en todos los niveles, individualiza la culpa y perjuicios por la no ejecución de metas de producción no razonables, fácilmente hace a la empresa un nómada sin responsabilidades a nivel local, aumenta el ritmo y la flexibilidad de la mano de obra, plantea la guerra económica como coartada para justificar la supervivencia de la empresa a cualquier costo y crear un ambiente de trabajo en el que la violencia comienza a hogar permanentemente. (Freitas, Heloani y Barreto, 2008, p. 35).

La construcción de una cláusula para prevenir el acoso moral

Estas reflexiones fueron fundamentales en la actitud adoptada por los representantes de los trabajadores en la mesa de negociación. Un proceso que culminó con la inclusión de una cláusula en el acuerdo colectivo de los bancarios, a partir de 2010, donde los bancos y los sindicatos pueden unirse a un protocolo "prevención de conflictos en el lugar de trabajo", a través del cual los sindicatos envían a los bancos informes de casos de acoso moral y otras formas de violencia psicológica en los lugares de trabajo, preservando el nombre o nombres de los denunciantes y, dentro de 60 días, los bancos informan a los sindicatos si han sido encontrados los hechos denunciados y si es así, cuáles son las medidas adoptadas.

El protocolo también establece que los bancos se comprometen a internalizar la cultura de la promoción de ambientes armoniosos, por declaración expresa de "combatir todo tipo de acoso" en todos los niveles de la empresa. Por supuesto, uno no puede imaginar un proceso de cambio cultural como resultado sólo de una declaración formal; los aspectos ideológicos, como se ha reiterado, también son elementos obstaculizadores del cambio cultural.

Las empresas tendrían que reconocer el componente de la organización del trabajo como uno de los factores fundamentales de la violencia psicológica en el lugar de trabajo, por ejemplo, al fijar una meta de producción, ya sea de arriba a abajo, sin tener en cuenta las opiniones de los trabajadores que tienen que cumplirla. A su vez, el gerente local es consciente de las dificultades en el logro de este objetivo, pero no se atreve a cuestionarlo. Queda por hacer que la cumplan y, por tanto, cualquier forma de presión es válida. En corto plazo, sin embargo, estas presiones se traducen en un aumento de productividad, entonces la dirección del banco hace la vista gorda, porque después de todo, lo importante es la mejora de los resultados del negocio.

Sin querer convertir la cláusula en la gran panacea que resolverá todos los problemas del lugar de trabajo, explorar estas contradicciones pueden ayudar en el cambio de la cultura de las organizaciones. La gente debe entender que el protocolo es una herramienta más al servicio de los trabajadores y sindicalistas en la prevención y lucha contra un fenómeno más complejo, relacionado con los entornos de trabajo.

Su adopción no impide el uso de otras formas de enfrentar el problema y cuando se decide no usarse, el sindicato se libera a los términos de la cláusula y puede hacer uso de cualquier mecanismo que considere más eficaz para cada situación. Pero la principal virtud de la cláusula es que hace el empleado participe en la solución del problema, sin la cual no se puede pensar en una salida, no sólo para esto, sino también para cualquier otra situación relacionada con la Salud del Trabajador.

Evaluación de la aplicación del protocolo

Dado que el protocolo fue firmado por la mayoría de los sindicatos de la Contraf-CUT, y casi todos los principales bancos el 26 de enero de 2011, en agosto de ese año se produjo la Primera Reunión Semestral de Evaluación, prevista en el acuerdo. Los datos presentados en esta evaluación son todavía muy preliminares y no permiten un diagnóstico bien definido.

Muchos sindicatos, aunque signatarios, no lograron éxito en la práctica para hacer cumplir el protocolo ya que los bancarios, especialmente de los bancos privados, tienen miedo de denunciar porque después pueden ser identificados por el banco. Esta preocupación tiene un fundamento real, ya que si bien es cierto que los sindicatos preservan los nombres de los denunciantes, es posible que el banco llegue a descubrir la identidad del demandante a partir del lugar de trabajo donde ocurrió el problema y de la descripción de los acontecimientos. No obstante, el sindicato debe dar confianza a los empleados, asegurando que va a estar a su lado para impedir cualquier intento de represalias por parte del banco. No se puede dejar de usar el instrumento por este motivo. Los sindicatos no fueron capaces de aliviar el problema de la violencia psicológica en el lugar de trabajo sin la participación de los trabajadores, al darse cuenta de que esa violencia no puede ser naturalizada y reaccionar contra este estado de cosas.

Lo ideal sería que las quejas, en la medida de lo posible, no tengan carácter individual, sino colectivo, porque si solo un trabajador es víctima, esta situación crea una gran incertidumbre e inestabilidad en el lugar de trabajo y por lo tanto, es más que una cuestión de solidaridad – que ya sería una buena razón – debe ser visto como un problema colectivo.

Los resultados de la evaluación

En el período de febrero a junio de 2011, 103 quejas fueron registradas, de las cuales 65 fueron reportadas a través de los sindicatos y 38 por canales internos de los bancos. De éstas, 69 denuncias fueron aceptadas hasta al 30 de junio y en 23 de ellas los bancos reconocen que ha habido violencia psicológica. 37 denuncias no fueron consideradas como acoso; en 9 casos no se reunió evidencia suficiente para investigar, y 34 quedaron pendientes porque los 60 días no habían caducado. Llama la atención el bajo número de quejas enviadas a través de los sindicatos en que los bancos reconocen la situación de violencia. De los 34 casos concluidos, sólo 5 tuvieron este resultado, aun cuando fueron adoptadas medidas saneadoras razonables.

Conclusiones

La inclusión de la cláusula en el Convenio Colectivo de los bancarios, en el 2010, tuvo un gran impacto y fue acogida como una iniciativa que establece, por vez primera, un proceso mediante el cual los trabajadores, sindicatos y empresas participan conjuntamente en la búsqueda de soluciones de un problema muy generalizado en la actualidad.

Muchos sindicatos han buscado la Contraf-CUT para comprender mejor la experiencia y tratar de aplicar en sus respectivos sectores. Sin embargo, no se pueden dejar engañar, pensando que la solución estaría ya en marcha, que todo es cuestión de tiempo hasta que las compañías eliminen la violencia psicológica de sus lugares de trabajo; ya que esta es sólo una herramienta más. Tanto el bajo nivel de uso por los sindicatos, como la tolerancia a las situaciones de violencia demostrada por los bancos, indican que tenemos que continuar para llegar a un verdadero cambio de cultura.

Los sindicatos vinculados a Contraf-CUT también creen que es importante negociar una cláusula para establecer límites a las metas de producción, porque no hay como tomar medidas preventivas contra la violencia psicológica sin profundizar en los factores que la favorecen. Así que reclaman un ítem de la Convención para impedir la adopción de metas abusivas con los siguientes supuestos: 1) participación de los empleados en el establecimiento de las metas de producción; 2) tener en cuenta el tamaño de la sucursal, ubicación, número de empleados, clientes, el perfil económico de la ubicación y el tiempo de ejecución de las tareas; 3) reducción proporcional cuando uno o más trabajadores están ausentes por cualquier razón; 4) reducción acorde con su cumplimiento, teniendo en cuenta el proceso de saturación del mercado, 5) la prohibición de establecimiento de clasificación del trabajador en la sucursal o de la sucursal/región en relación a otras sucursales/regiones, 6) prohibición de la individualización de las metas que deberán ser por sucursal y la producción será siempre del equipo; y 7) los empleados contratados para la función de cajero u otros de naturaleza técnica, no serán obligados al cumplimiento de metas.

La Fenaban, desde que la cláusula se incluyó en la lista de las demandas de los bancarios en 2007, se niega a discutir el tema con el argumento de no admitir la inherencia de los sindicatos en la gestión de los bancos, al señalar que las metas no son abusivas, sino "un reto". En contraste, la Contraf-CUT entiende que esto no es para discutir la gestión, pero la organización del trabajo y dado que los informes de los trabajadores son muy claros acerca de cómo se establecen y son cobradas las metas, hoy día son consideradas las grandes villanas y fuente de las enfermedades.

En 2011 el acuerdo firmado entre la Contraf-CUT y Fenaban dio un pequeño paso en la cuestión de las metas, incluyendo un artículo con la prohibición de divulgación de la clasificación individual, reconociendo que esta práctica acarrea al menos restricciones a los

trabajadores. No obstante, para lograr con éxito la eliminación de la violencia psicológica y el acoso moral, así como de todas las situaciones de riesgos en los lugares de trabajo, resulta necesario involucrar y concientizar a los trabajadores sobre las cuestiones inherentes a las relaciones Capital X Trabajo.

Referencias Bibliográficas

Antunes, R. (2011). La nueva morfologia del trabajo en Brasil. Reestructuración y precariedad. *Nueva Sociedad,* 232. Recuperado de: http://www.nuso.org/upload/articulos/3765_1.pdf

Brasil. Congresso Nacional . (1977, 22 de dezembro). Lei n. 6.514: *Altera o Capítulo V do Titulo II da Consolidação das Leis do Trabalho, relativo a segurança e medicina do trabalho e dá outras providências.* Publicada no Diário Oficial da União. Disponível em: http://br.vlex.com/vid/capitulo-titulo-leis-relativo-medicina-34215684

Brasil. Congresso Nacional. (1990, 19 de setembro). Lei n. 8.080: Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Em *Diário Oficial da União*. Disponível em: http://www.ebah.com.br/content/ABAAABl6MAH/lei-n-8-080-90

Brasil. Ministério da Previdência Social (MPS). (s.f). Acidentes de Trabalho ocorridos nos últimos 40 años: Número de Acidentes e Doenças do Trabalho no Brasil, de 1970 a 2009. Disponível em: http://www.segurancanotrabalho.eng.br/estatisticas/1.pdf

Brasil. Senado Federal. (1988, 05 de Outubro). *Constituição da República Federativa do Brasil.* Publicada no Diário Oficial da União. Disponível em: http://br.vlex.com/vid/constitui-vigente-federativa-brasil-34289693

Dejours, C. (2007). Psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade" In: A. M. Mendes, S.C.C. Lima & E. P. Facas. *Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho.* (pp. 13-26). Brasília, DF: Paralelo 15.

Freitas, M., Heloani, R. & Barreto, M. (2008). *Assédio Moral no Trabalho.* São Paulo: Cengage Learning Edições Ltda.

Hirigoyen, M. (2002). *1º Seminário Internacional sobre Assédio Moral no Trabalho.* São Paulo, Brasil. Disponível em: http://www.assediomoral.org/spip.php?article214

Maciel, R., Medeiros, S., Néves, L., Hora, A., Bitu, F. & Souza, T. (2006). *Relatório de pesquisa Assédio Moral no Trabalho: Impactos sobre a saúde dos Bancários e sua relação com gênero e raça.* Recife, Brasil: Contraf/CUT. Disponível em: http://www.bancariospe.org.br/assedio/form_cadastro.htm

Marini, R. M. (1986). *El movimiento obrero brasilero.* Traducción de Francisco Cervantes. México: Ediciones Era. (Cuadernos Políticos, n° 46). Disponible en: http://www.marini-escritos.unam.mx

Marx, K. & Engels, F. (2006). *A Ideologia Alemã*. São Paulo: Editora Martin Claret.

Nardi, H. C. (1998). Saúde do trabalhador. In: Cattani, A.D. (Org.). *Trabalho e Tecnologia – Dicionário Crítico* (p. 219-224). 1 ed. Petrópolis – Porte Alegre: Vozes – Editora da UFRGS. V. 1

Radermacher, R. & Melleiro, W. (2007). Mudanças no Cenário Sindical Brasileiro sob o Governo de Lula, *Nueva Sociedad*, 211. Disponível em: http://www.nuso.org/upload/articulos/3461_2.pdf

Seligman-Silva, E. (1994). *Desgaste Mental no Trabalho Dominado.* Rio de Janeiro: Editora UFRJ; Cortez Editora.

Soboll, L. (2010, Setember 10). Assédio moral, violência organizacional e metas abusivas. Contra-CUT Sao Paulo. Disponível em http://www.cutsp.org.br/noticias/2010/09/02/assedio-moral-violencia-organizacional-e-metas-abusivas

Notas Complementarias

[i]La traducción usual al español del término "Saúde do Trabalhador" sería "Salud Laboral", pero se optó por utilizar aquí "Salud del Trabajador", término que fue acuñado en portugués de una nueva visión que va en contra de los conceptos hegemónicos de Medicina del trabajo, Salud Ocupacional, Higiene Ocupacional, etc.

[ii]Fenaban es la representante de los empleadores en las negociaciones con los sindicatos de bancarios en todo Brasil.

[iii]Fundacentro es una Fundación dependiente del Ministerio de Trabajo y Empleo que tiene como objetivo llevar a cabo estudios e investigaciones en el área de Salud Ocupacional.

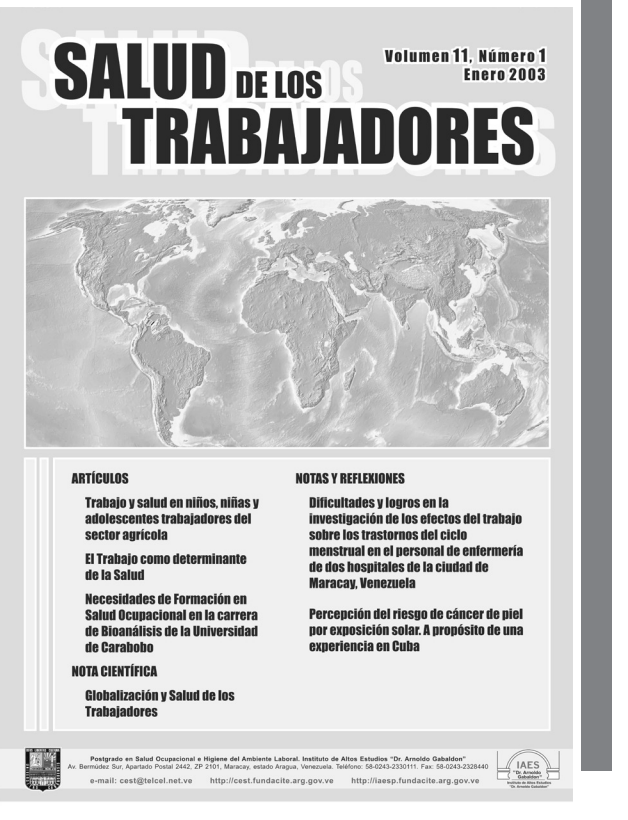
[iv]Bicbanco, Bradesco, Caixa Econômica Federal, City Bank, HSBC, Itaú, Safra, Santander e Votorantin, son los bancos que se suscribieron. De las grandes instituciones sólo el Banco de Brasil no se sumó, ya que tiene su propio programa con el mismo propósito, aunque con características diferentes.

Fecha de recepción: 12 de febrero de 2012
Fecha de aceptación: 29 de junio de 2012

Cambiar.... para avanzar »»»›››

La Revista **Salud de los Trabajadores** estrena una **nueva presentación**, sin que ello afecte la calidad que en el transcurso de estos **20 años** ha mantenido, como publicación científica dedicada a informar, actualizar y divulgar conocimientos e investigación sobre Salud Ocupacional y Ambiental, **en Venezuela y el mundo.**

Nueva Imagen de la revista a partir del 2003



Con esta portada, inicia así, un nuevo período caracterizado por la incorporación de cambios e innovaciones que permiten garantizar a nuestros lectores la calidad a la cual están acostumbrados...