



**Universidad Nacional
de Tres de Febrero**

TESIS

Maestría en Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales Internacionales

Autor: **Jorge Daniel Banera**

Directora: *Claudia A. Priore*

T
BAN
DL

**LA PROTECCIÓN DE LA ESTABILIDAD DEL TRABAJADOR
QUE DENUNCIA SER VÍCTIMA DE ACOSO LABORAL**

INDICE

UNIDAD 1

Introducción.

Descripción del proyecto.

Estado actual del conocimiento.

Breve reseña sobre el origen del mobbing en distintos países.

Acoso laboral – Mobbing: Formando un concepto.

Definición conceptual.

Definición operacional. (Características que definen la existencia de mobbing)

Distinción con otras figuras:

- El estrés
- El burn out
- El acoso sexual (sexual harassment)
- La violencia laboral (bullying)
- El acoso moral

Consecuencias del mobbing:

a.-) Para el Trabajador

b.-) Para la organización del trabajo

c.-) En el contexto familiar y social

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo fue originariamente concebido para demostrar la existencia de conductas humanas tales como el acoso que producidas en el ámbito laboral constituyen un accionar delictivo que debería ser penado.

Al ir recopilando información empecé a darme cuenta que propiciar la penalización del acoso laboral significaba que el mismo ya se había consumado y generalmente que la relación laboral se encontraba extinguida por tal motivo.

Entiendo que en el mismo sentido se orientan las indemnizaciones laborales (tarifadas) y civiles (integrales) que el trabajador podrá reclamar al considerar extinguida la relación laboral por ser víctima de acoso laboral.

Resulta evidente con lo hasta aquí expuesto que la finalidad perseguida por la ley de nuestro país, al igual que la de los diversos proyectos que existen en el Congreso Nacional (¹) apuntan a regular el acoso laboral, considerándolo desde una injuria de carácter laboral hasta un delito que debe formar parte del Código Penal, pero en todos los casos se pretende que el trabajador pueda accionar civil, laboral o penalmente para obtener tanto el pago de indemnizaciones como una sanción penal (condena) para el acosador. Logrando con esto a mi entender, el efecto contrario. Es decir, en vez de combatir el acoso laboral dadas las particulares características del mismo, lo más probable es que el trabajador "aguante" y "aguante" obviamente –so riesgo de enfermarse– para conservar su puesto en el trabajo.

Ahora bien y cuando ya no aguante más ni física ni psíquicamente, vale la pena preguntarnos: ¿Para que puede servirle ahora al trabajador una indemnización?; ¿Cuánto tiempo y dinero le demandará para que recupere su salud?; ¿Puede creerse verdaderamente que obteniendo sumas de dinero mayores a las previstas en la legislación laboral (reparación civil integral) e incluso con la condena penal del acosador, el trabajador acosado recuperará su salud psicofísica, su honor, su dignidad y por sobre todas las cosas, su puesto de trabajo?.

Si el trabajador aguanta "de todo" es para no perder su puesto en el trabajo. Pudiendo ratificar lo dicho al desarrollar el tema del acoso laboral en el ámbito de la administración pública, donde advertimos que "seguridad y estabilidad" son básicamente los pilares que sirven para entender porqué elige una persona ingresar a trabajar en la administración pública, pero también esos pilares hacen que dichos empleados estén dispuestos a soportar cualquier conducta, cualquier ambiente laboral, a fin de conservar sus empleos.

La pregunta que surge entonces es: si el trabajador tiene miedo a perder su trabajo al denunciar una situación de acoso, no es ahí donde la ley debiera dar su protección.

Es precisamente en este momento donde surge el binomio indefensión – impunidad impuesta por las nuevas culturas que debe ser controlado por la ley, según la orientación alemana (Behlert, 1990) de la Nueva Sociología de la Ley, entendida como una forma de vida social. (²)

Es al momento de denunciar una situación de mobbing que la ley deberá proteger al trabajador para que éste proceda casi con la misma naturalidad que lo hacen un delegado sindical recién electo o una embarazada cuando comunican tal situación a la empresa a fin de obtener la protección que la ley les confiere por encontrarse en dicho estado.

Claro está que la comparación dista mucho de ser parecida ya que, en principio, nadie creería que la denuncia de embarazo sea una mentira, en segundo lugar el estado de embarazo comenzará con el transcurso del tiempo a hacerse visible y por último tal denuncia conlleva para la mujer, en la mayoría de los casos, un estado de felicidad capaz de trascender el vínculo laboral. Lamentablemente en el caso del trabajador acosado, el temor a denunciar una situación de acoso tiene mucho que ver, en principio, con prejuicios tales como la credibilidad de esta denuncia, luego con la posibilidad de su prueba y por último, pero no menos importante, con el grave riesgo que se corre de perder el trabajo a consecuencia de esa denuncia.

Resulta claro que la finalidad perseguida por la ley es primordialmente reparadora, la ley trata de reparar económicamente al trabajador víctima de acoso laboral; pero debiéramos preguntarnos que pasa con el trabajador que pretende mantener su trabajo y que cese la situación de acoso laboral. El Estado no puede propiciar la existencia de trabajadores que se enfermen por trabajar, sino la de garantizar ambientes de trabajo donde los trabajadores puedan desarrollarse y crecer en un ambiente sano para su salud física y psíquica.

¹ Diversos artículos en <http://www.diariojudicial.com.ar>: Lunes 2 de Octubre de 2006: Acoso sexual: piden que se amplíe la discusión al ámbito laboral Varios diputados coincidieron en la necesidad de legislar la figura del acoso sexual en el ámbito privado y del trabajo. La iniciativa, que tiene media sanción del Senado, propone penas de hasta cuatro años de prisión. Otras noticias del 01/02/2006 - Mobbing: un nuevo fenómeno en el derecho laboral; el 18/04/2006 - Impulsan nueva legislación contra la violencia en el ámbito laboral; el 11/04/2006 - Sancionarán la violencia laboral en la Justicia; el 05/04/2006 - Fuerte discusión en el Senado por el proyecto de acoso sexual; el 11/05/2006 - Media sanción para el proyecto de acoso sexual, el 09/06/2005 - Los acosadores sexuales podrán ir a la cárcel; el 03/07/2006-Exigen que se ponga en marcha una fiscalía para delitos sexuales; el 15 de Febrero de 2007 Se trata al Mobbing como un tipo especial de injuria laboral.

² En <http://www.mobbingargentina.com.ar/bibliografia.html> abril de 2007.

El aporte que pretendemos lograr radica en advertir, desde un doble visión psicológica y jurídica, la imperiosa protección legal que el Estado debe otorgar al trabajador para que denuncie una situación de acoso laboral concediéndole, por ese solo hecho, una suerte de estabilidad relativa temporal, ya que sólo así será posible desenmascarar y sancionar el acoso laboral y contar con ambiente de trabajo decente.

Desde la dimensión psicológica lo que se pretende es analizar cuáles son las conductas de violencia psicológica que constituyen mobbing o acoso laboral, mientras que desde la perspectiva jurídica habrá que ocuparse por definir los medios de tutela frente a dichas conductas.

No obstante la tutela jurídica frente al acoso laboral implica, en primer lugar, la formulación de un concepto jurídico de este fenómeno social, ya que no se puede ofrecer tutela jurídica frente a una conducta de acoso laboral, sin antes haber determinado cuales son sus parámetros conceptuales.

Descripción del proyecto

Con el convencimiento de que los principios y derechos fundamentales del trabajo seguirán siendo aquellos que fueran enseñados en los tiempos de estudiantes, cuales son la protección de las relaciones laborales, la libertad de empleo, la ausencia de discriminación, la igualdad de oportunidades y trato, la seguridad en el trabajo en su concepción más amplia, al igual que el de garantía de condiciones de trabajo, la irrenunciabilidad de los derechos, la estabilidad y continuidad del empleo y el principio de la justicia social, acompañado del respeto a la dignidad humana, la integridad física y mental del trabajador.

“Lo que pretendemos investigar es la ausencia de protección legal que tiene el trabajador acosado, para denunciar situaciones de acoso laboral y conservar su puesto en el trabajo”.

Son objetivos de esta investigación:

- Poder definir que conductas humanas constituyen un acoso laboral.
- Reconocer al acoso laboral como un problema que atañe a la sociedad en general.
- Identificar el acoso laboral como un tipo de conducta que puede producir claros daños psicológicos en la salud.
- Identificar cual es la actual situación legislativa del acoso laboral
- Determinar la ausencia de mecanismos adecuados para la resolución de estos conflictos
- Determinar que sin protección legal, el acoso laboral solo se denuncia al poner fin a una relación laboral y con una finalidad económica reparadora.
- Determinar que no todos no somos iguales ante la ley si existen ámbitos cómo el laboral donde pueden violarse derechos sin ninguna consecuencia.
- Determinar el papel del Estado de garantizar no sólo el trabajo, sino el trabajo decente, conforme lo dispuesto en el art 14 bis C.N..

Estado actual del conocimiento

En la actualidad el acoso laboral implica una situación de persecución tanto física como psicológica que se manifestó en nuestro País principalmente en el ámbito de la Administración Pública.

Esto que parece ser tan claro al menos conceptualmente, no lo es así legislativamente y sino vale recordar que en nuestro país al menos hasta febrero del 2006, el tema de la violencia en el trabajo en el ámbito de la Administración Pública había quedado circunscripto al acoso sexual hacia las mujeres, lo cual y de manera absurda excluía otras formas de violencia entre las que se encuentran el acoso psicológico, también llamado mobbing. ⁽³⁾

Podemos decir que el gran avance que se produce sobre el tema parte de lo conceptual, hoy nadie duda en incluir el mal trato psicológico sufrido por un trabajador como una forma de acoso laboral.

Las formas en las que suele presentarse son variadas y de lo más sutiles: el aislamiento del trabajador, la marginación a través de la hostilidad y la falta de comunicación, la difusión de conceptos peyorativos, la asignación de tareas humillantes, descalificadoras o de muy difícil concreción, el menoscabo de la imagen del empleado frente a sus colegas, clientes o superiores y los cambios continuos de tareas son llamadas conductas de hostigamiento, que

³ Barbado, Patricia B.: “El tratamiento legal de la violencia laboral a nivel nacional: una necesidad impostergable”, *Revista de Jurisprudencia Argentina*, N° III (Mobbing. Estudio multidisciplinario sobre el acoso psicológico en el trabajo); Editorial LexisNexis, Bs. As., 27/09/06; pág.2.

junto a otros criterios tales como su duración y repetición, sirven para descubrir si nos encontramos o no frente a una situación de mobbing o acoso laboral.

El acoso laboral resulta indemnizable y sancionable según la ley civil y laboral, debatiéndose en la actualidad si además de una reparación patrimonial el acoso debe o no ser considerado un delito penal, toda vez que tal actitud o comportamiento implica atentar contra la salud de otra persona, pudiendo adelantar que no hay todavía a nivel nacional e internacional un respuesta uniforme en cuanto a su resolución.

Breve reseña sobre el origen del mobbing en distintos países

El hostigamiento en el lugar del trabajo no resulta ser un fenómeno novedoso, ya que existe desde mucho antes de que términos como acoso moral, bossing o mobbing fuesen acuñados, por otro lado este fenómeno de acoso en el trabajo ha merecido en las sociedades altamente industrializadas definiciones diferentes lo que ha llevado originariamente a la confusión sobre si existe “un acoso laboral” para cada país.

En cuanto al origen del término mobbing, podemos decir que el mismo es mencionado en 1961 por Lorenz, un etólogo estudioso del comportamiento animal, para describir la reacción defensiva de hostigamiento de un grupo de animales más débiles que atacan en grupo a un animal de mayor envergadura por el que se sienten amenazados.

Con posterioridad un médico sueco, Heinemann, utiliza en 1972 la expresión mobbing para referirse al comportamiento destructivo de un grupo pequeño de niños, contra un único niño. Sin temor a equivocarnos podemos decir que es en el ámbito escolar donde se encuentra el germen o verdadero origen del mobbing, sirva sólo a título de ejemplo actitudes de los docentes hacia los niños, sus alumnos, tales como: exhibirlos en un rincón con un bonete, hacerlos arrodillar sobre granos de sal, extender las manos con las palmas hacia arriba para recibir la ilustración de la regla, etc. etc. humillación, desvalorización, sometimiento, son algunas de las herramientas utilizadas para lograr un buen aprendizaje.

En tal sentido, vale advertir que el término “bullying” utilizado para definir este tipo de comportamientos escolares hostiles es usado principalmente por investigadores ingleses o australianos. Leymann, psicólogo y psiquiatra nacido en Alemania pero afincado en Suecia desde 1955 prefirió no utilizar “bullying” por la connotación que tiene de agresión física, en consecuencia en la década del 80 Leymann comienza a hablar de mobbing en el trabajo, al ver que las conductas observadas tanto por Lorenz en los animales, como por Heinemann en los niños, era similar a ciertas conductas o comportamiento que se producían en el ámbito del trabajo.

Actualmente en Inglaterra y Australia se utiliza preferentemente el término “bullying” para definir actitudes de comportamiento hostil tanto en la escuela como en el trabajo, mientras en Estados Unidos y Europa se prefiere utilizar el término “mobbing” para definir la violencia psicológica en el trabajo y dejar el término “bullying” cuando se refiere a actitudes hostiles en el ambiente escolar.

Contribuye a la confusión sobre el nombre que reciben estas conductas de acoso u hostigamiento, el hecho de que existen subespecies dentro del fenómeno que estamos analizando, así, cuando el acoso lo ejerce el jefe sobre uno o más subordinados, en este caso se habla de bossing; mientras que cuando es ejercido por unos subordinados sobre el jefe o sobre otros jerárquicamente inferiores, se habla de mobbing vertical; y cuando lo ejercen unos empleados sobre otros a su mismo nivel, se habla de mobbing horizontal.

Vale aclarar, que el mobbing no se circunscribe únicamente a la esfera del ámbito laboral y / o a los círculos escolares, sino que en definitiva puede desarrollarse en cualquier otro ámbito donde los seres humanos interactúen en forma más o menos organizada jerárquicamente. (4)

Existen además según los países, variedad de estudios y diversidad legislativa sobre mobbing, bullying, harassment, whistleblowers e ijime, en Japón, que estudian y legislan sobre un fenómeno similar que se traduce como una situación de acoso no deseada, con matices diferentes.

Si bien se trata de límites difusos las cuestiones están relacionadas, en el acoso moral el blanco –por lo general– es el individuo que “molesta” en razón de ello, se trata de perjudicarlo.

La cuestión implica no plantear un conflicto abierto, confesable, sino que se da una relación de dominante-dominado, ya sea por diferencias jerárquicas o por dominación psicológica entre pares, porque en todos los casos existe la desestimación del otro como interlocutor válido, destruyendo su identidad.

⁴ Ahuad, E.J. “Cómo proceder ante el acoso moral laboral (bossing/mobbing)”, *Revista Laboral Sociedad Argentina de Derecho*, N° 26 (junio-julio 2005), págs. 30 – 32.

Sea cual fuere la denominación utilizada, la característica común del acoso es que la víctima se debate entre conservar su puesto de trabajo o sufrir el abuso de personas con poder para vulnerarla.

En la génesis de estas conductas no hay una explicación sino “sentimientos inconfesables”: el rechazo al que es distinto en su aspecto y en sus elecciones de vida, piensa diferente o no se suma a las reglas implícitas de la empresa, otras razones son la envidia, la rivalidad, el miedo y la desconfianza.

En el caso de las mujeres, el acoso tienen connotación machista y la sufren quienes rechazan las insinuaciones de sus superiores o de sus pares. A raíz de esta actitud, con el tiempo son marginadas, humilladas o maltratadas, por eso es que en el acoso sexual y moral se mezclan fácilmente en el caso de las mujeres, quienes también sufren las persecuciones para impedir que alcancen puestos de mayor responsabilidad.

En términos generales podemos decir que las diversas situaciones de acoso intentan ser resueltas sin un criterio doctrinario ni legislativo uniforme, mientras hay países como España, que pretenden aumentar el monto de indemnización que debe percibir el trabajador acosado, incluyendo no solo la indemnización laboral sino también las previstas en el derecho civil, tales como; indemnizaciones por daños y perjuicio, por daño al honor, etc., pudiendo inclusive extenderse la responsabilidad no sólo hacia el empleador, sino que el trabajador además podrá accionar (simultáneamente) contra el propio acosador. Hay en cambio, otros países como el caso de Francia, donde consideran tales conductas o comportamientos como delictivos e incluyen definitivamente ese accionar dentro del código penal.

El mobbing es una forma de violencia que presenta aspectos atípicos respecto del resto de los factores psicosociales del trabajo, como es su carácter consciente y deliberado de producir daño y es que su factor de riesgo, o principal causa que lo puede producir, es otra persona con conductas, más o menos disimuladas, pero conscientes y deliberadas para producir un daño moral importante en otra. El mobbing sólo tiene de asunto laboral, el hecho de que el hostigador utiliza la empresa y las relaciones en el trabajo para dirimir sus manías, fobias, complejos y miserias personales. (5)

Por último, que el sector de la Administración Pública es el más propicio para la proliferación de tales actos de violencia o acoso resulta más evidente si se recuerda que todos los estudios disponibles sean particulares u oficiales; tales como los de la OIT, de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, sitúan un porcentaje mayor de “víctimas” en las organización públicas, lo que llevo al mismo tiempo a diversos países a tomar iniciativas legislativas en el ámbito de la Administración Pública.

En tal sentido, Suecia fue el pionero en esta legislación tipificando en 1993 el acoso moral o psicológico en el trabajo como un delito, Francia –enero de 2002–, en Bélgica – junio de 2002 – , en Brasil – 2002 y 2003 – y en la Argentina principalmente entre los años 2000 a 2004 han introducido reformas legislativas sobre el tema.

Las diferencias legislativa existente tienen que ver con los alcances que cada sociedad le confiere a dicho instituto, mientras que para algunos países el mobbing sólo es un delito penal, en otros, como por ejemplo en los países comunitarios, abarca todos los ámbitos: desde la prevención y el resarcimiento del riesgo (Derechos Civil y Laboral) hasta su sanción con una pena (Derecho Penal).

Sin perjuicio de lo dicho, la regulación legal que hacen los países comunitarios respecto del acoso laboral se divide en tres momentos:

- 1.- En un primer momento la normativa imperante estaba constituida por las Resoluciones 11/6/1986 y 90/C y por la Recomendación 92/131/CEE que se limitaban a regular una modalidad de hostigamiento en el trabajo, el acoso sexual.
- 2.- En un segundo momento, las Directivas 2000/43/CE y 200/78/CE tratan al acoso laboral cómo una categoría genérica de presión laboral injustificada al abordarlo de forma independiente del hostigamiento sexual, lo que obliga a los Estados miembros a establecer mecanismos de tutela capaces de cohibir el hostigamiento como género de presión laboral.
- 3.- Por último, en un tercer momento, la Directiva 2002/73/CE, en la medida en que trata el acoso sexual y laboral en el mismo artículo, enfoca este ultimo como género del cual el hostigamiento sexual es una especie, vale decir, una de las medidas acosadoras que puede ser utilizada para hostigar al trabajador en el entorno laboral.

De lo expuesto puede advertirse la tendencia de la normativa de los países comunitarios reside en regular el acoso sexual como una modalidad de acoso laboral, por lo que se impone tratar el hostigamiento sexual no como una categoría independiente sino como una especie del genero acoso laboral, de manera que la lucha contra el acoso sexual en el trabajo debe ser planteada como una paso más para combatir el acoso laboral.

⁵ Niño Escalante, J. “EL mobbing y las evaluaciones de riesgos laborales”, Revista MAPFRE SEGURIDAD, N° 95 (tercer trimestre 2004), págs. 9 a 17.

Acoso laboral – Mobbing: Formando un concepto

Analizando situaciones ocurridas en otros tiempos, encontramos conductas o institutos protegidos por el derecho tales como el “jus primae noctis”, que es el derecho a la primera noche, o derecho de pernada, que existía en la sociedad medieval y por el cual, el Señor Feudal tenía derecho a una primera noche con la doncella que pretendía contraer matrimonio, siendo dicha ley derogada en Francia en el año 1.409, quedando sin efecto la aplicación de esta práctica.

El acoso laboral es un problema que nace de la interacción y/o vinculación del hombre con una organización laboral que le es ajena y donde se generan todo tipo de relaciones.

Obviamente el Estado a fin de regular las conductas humanas que interactúan en las relaciones laborales dicta diversas normas a fin de mantener o lograr la paz social resultando a veces insuficientes dado los diversos factores que influyen en la vida humana.

Para el tratamiento del acoso laboral, debemos enfocar nuestro estudio en la violencia que se lleva a cabo en forma oculta y silenciosa en algunos casos y en forma pública en otros por quienes generalmente se encuentran en una situación jerárquica superior, provocando con su accionar sobre el acosado un daño cuya dimensión adquiere a veces alcances inimaginables, pudiendo en ocasiones extremas, llegar a la muerte del trabajador acosado.

En castellano las acepciones del mobbing en el trabajo suelen combinar los términos acoso, hostigamiento, violencia, maltrato con adjetivos como laboral, moral, psicológico, sexual.

La palabra “mobbing” deriva del término inglés “mob” cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (una persona) o a algo (un edificio, un objeto) bien sea de forma amistosa o bien de forma hostil. El sustantivo “mob” es el gentío, el vulgo, la plebe o “populacho”, mientras que el verbo “to mob” describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien la de asediar o atacar en masa a alguien. El origen de la palabra describe, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien, y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones de trabajo. (6)

Fue el experto psicólogo y psiquiatra europeo Heinz Leymann quién en la década del 80 dio la primer definición técnica acerca del mobbing en el Congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, al expresar que mobbing era el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo relativamente corto, de conductas o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: la víctima con el objeto de lograr su exclusión laboral.

En 1996 la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció a la violencia laboral como una epidemia soslayada que pronto superaría a las enfermedades e infecciones y paso a considerarla como una amenaza para la salud pública y un obstáculo para el desarrollo de las Naciones.

El término “violencia en el trabajo” recién fue acuñado en el informe preparado en la Oficina Internacional del Trabajo (O.I.T.-1998-) por Chappell y Di Martino denominado “Violence at work” y describía diversas situaciones de violencia física.

En el año 1999 la experta francesa Marie F. Hirigoyen acuñó el concepto de “**acoso moral**” con el propósito de darle otro nombre a la perversión cotidiana, con vista a obtener en la Comunidad Europea la penalización de los hechos y de establecer una prevención eficaz para una modalidad de conducta violenta cuya mayor dificultad reside en hallar pruebas flagrantes.

Al hablar de acoso moral en el trabajo, Marie France Hirigoyen, lo define como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.

El concepto de mobbing, es traducido de manera correcta al castellano como acoso psicológico y no como acoso moral (ya que en todo caso deberíamos decir inmoral), el mismo posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral (7).

El acoso laboral refiere a las acciones persistentes y reiteradas realizadas con el fin de incomodar con palabras o gestos, bromas o insultos al trabajador/a en razón de su sexo, nacionalidad, edad, color, origen étnico, religión, capacidades diferentes, aspecto físico, preferencias o situación familiar, entre otros. Son algunas de las principales características del acoso laboral o mobbing, las siguientes:

⁶ En <http://www.mobbingargentina.com.ar/bibliografia.html> abril de 2007.

⁷ Piñuel y Zabala, I. “El mobbing o acoso psicológico en el trabajo”, Revista JA 2005 – II, N° 4 (abril 27 de 2005), págs. 52 – 69.

- Produce un estado de confusión
- Disminución de la autoestima
- La víctima asume la responsabilidad de los acontecimientos
- Guardan silencio de los sufrimientos que les producen tales conductas
- Aparece un miedo a ser juzgados y calificados por sus compañeros, así como por sus superiores como “empleados problemáticos”

Como se observa, en primer lugar, la conceptualización del mobbing responde a una noción elaborada desde la Psicología, coincidiendo desde tal disciplina en definirlo en un sentido amplio como “episodios sistemáticos y reiterados de agresión psicológica urdidos con la finalidad de destruir a la víctima por una o varias personas”; extensa fórmula descriptiva que, bajo la perspectiva del Derecho Laboral, aparece caracterizada por la sola finalidad de destruir psicológicamente al acosado.

Al margen de las diversas acepciones lo que actúa como un unificador para elaborar un concepto sobre el mobbing son sus consecuencias, ya que en la mayoría de los casos, la persona es excluida al menos temporalmente del mundo del trabajo, ya sea porque renuncia, por enfermedad (depresiones, ansiedad y trastornos psicósomáticos) e incluso por la muerte del trabajador (suicidio), a consecuencia del acoso laboral sufrido.

En tal sentido se manifiesta la doctrina Española al definir al mobbing como la presión laboral tendiente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración (presión laboral tendenciosa) y con ello por primera vez se tiene una definición de mobbing en una línea y media, con plena validez jurídica, que es susceptible de ser memorizada y por lo tanto divulgada, para corregir este problema. ⁽⁸⁾

El denominado “concepto uniformado de mobbing” resalta la denigración como mecanismo frente a los tratos degradantes y también resalta la autoeliminación como finalidad de un comportamiento doloso.

Definición conceptual

Que un trabajador se vea marginado, hostigado o vejado por sus propios compañeros o su jefe es tan antiguo como el propio trabajo; lo que ocurre es que, desde hace pocos años, estamos ante una nueva concienciación de este fenómeno al que se denomina “mobbing”.

El definir ciertos actos o acciones como mobbing no significa que el mismo deba ser tolerado, muy por el contrario y siguiendo lo que hoy es una doctrina constitucional firme: la celebración de un contrato de trabajo no implica en modo alguno la privación para una de las partes, los trabajadores, de los derechos que la Constitución Nacional les reconoce como ciudadanos; ya que ni la libertad de empresa ni ningún otro derecho pueden legitimar que quienes prestan servicios en relación de dependencia deban soportar despojos transitorios o limitaciones injustificadas de sus derechos fundamentales y libertades públicas, que tienen su valor central y medular en el sistema jurídico constitucional.

Esta persecución psicológica laboral no solo vulnera el derecho constitucional a trabajar, consagrado y protegido en el art. 14 bis de nuestra carta magna, o los derechos constitucionales de integridad moral y honor, sino que va más allá quebrantando todo el espíritu constitucional.

En un principio el acoso moral fuera tratado como un conflicto subjetivo que encontraba causa en los rasgos de la personalidad del acosador y acosado, lo que ha hecho que dicho conflicto fuera considerado como un problema individual sobre el cual resultaba muy difícil intervenir.

Sin embargo, esta concepción ha sido rechazada por la OIT, que considera que la violencia en el lugar de trabajo no obedece únicamente a factores personales, sino que deriva de una combinación de causas relativas a las personas, al medio ambiente o entorno laboral, a las condiciones organizativas y contractuales del trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores, y entre éstos y los empresarios ⁽⁹⁾.

Resulta, así, más razonable considerar el acoso moral como un conflicto, que asume al mismo tiempo el carácter de evento intrapersonal (conflicto subjetivo) y social, puesto que en él se mezclan tanto las percepciones y vivencias personales de los afectados, como las interacciones sociales que las producen ⁽¹⁰⁾.

⁸ Síntesis del libro del magistrado español Gimeno Lahoz; “El mobbing desde la óptica de un juez”.

⁹ CHAPPELLI, D. y MARTINO, V. Violence at work. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2000.

¹⁰ BARÓN DUQUE, M. Afrontamiento individual del acoso moral en el trabajo a través de los recursos de negociación. En Lan Harremanak, núm. 7, 2003, pág. 137.

En efecto, el hostigamiento en el trabajo evidencia un problema social derivado de la falta de democracia en la vida cotidiana del trabajador en su organización de trabajo, y que sólo puede ser resuelto con la restauración de la dignidad del trabajador como persona y como ciudadano ⁽¹¹⁾, lo que exige la delimitación del concepto de acoso laboral desde una doble dimensión, la psicológica y la jurídica.

Resumiendo lo dicho y siguiendo los conceptos de Leyman, puede definirse al acoso laboral o mobbing, al igual que lo hacen la mayoría de los países, como una conducta hostil o intimidatorio que actualmente incluye además del maltrato físico el maltrato psíquico, practicada en el ámbito laboral, en forma reiterativa y persistente en el tiempo por una persona o grupo de personas. ⁽¹²⁾

Sin perjuicio de lo dicho y con una finalidad práctica, preferimos utilizar una definición conceptual más breve y recordable, porque entendemos que ello contribuye además, al espíritu del presente trabajo que radica en hacer visible al mobbing para poder sancionarlo, en consecuencia y siguiendo la definición elaborada por la O.I.T. habrá acoso laboral o mobbing cuando exista una *“persecución psicológica laboral”*.

Definición operacional (Características que definen la existencia de mobbing)

Asimismo en lo que respecta al mobbing o acoso laboral como categoría genérica, dos hechos fueron determinantes para despertar la preocupación social por este tema. El primer hecho está vinculado a los distintos movimientos sociales a favor de los derechos humanos que luchaban por revalorizar la importancia del respeto a la vida, a la integridad y a la dignidad en las relaciones de las personas como requisitos indispensables para la construcción de una sociedad civilizada, donde las conductas de violencia psicológica en el ámbito laboral, pasen a ser consideradas como inaceptables ⁽¹³⁾

El segundo hecho está relacionado con los estudios realizados en la década de los ochenta por Leymann entre la población asalariada de Suecia, que demostraron que el 3,5 de los asalariados de aquél país ya habían sido víctimas de acoso laboral.

Los tres criterios de diagnóstico más comunes aceptados por los investigadores europeos ⁽¹⁴⁾ que sirven para dilucidar si estamos o no ante un caso de mobbing son:

- 1.- la existencia de una o más de las conductas de hostigamiento internacionalmente reconocidas por investigaciones como tales;
- 2.- la duración del hostigamiento como algo que se presenta a lo largo de un período y por lo tanto que no responde a una acción puntual o esporádica. Se entiende que como mínimo a lo largo de más de seis meses;
- 3.- la repetición de las conductas de hostigamiento o frecuencia de los comportamientos de hostigamiento por lo menos semanal (una vez o más a la semana).

La concurrencia de estas tres características acredita la existencia de un trabajador sometido a un cuadro de acoso psicológico en el trabajo o mobbing.

Al hacer una lectura pausada de estos criterios puede entenderse con mayor claridad el concepto uniformado del mobbing, al que hicimos referencia en el punto anterior (Acoso laboral - mobbing: Formando un concepto) ya que puede verse con total claridad la denigración del trabajador frente a los tratos (en realidad maltrato) sufridos en el trabajo y la autoeliminación como un comportamiento doloso. Vale decir, quién acosa laboralmente persigue la expulsión laboral del trabajador acosado, ello claro está, sin perjuicio de que pueda además, perseguir otros fines, como por ejemplo sexuales.

Al hablar de una definición operacional, nos referimos a la necesidad de que se cumplan ciertos requisitos a fin de poder evaluar si nos encontramos o no, frente a un caso de acoso laboral o mobbing.

Por ello destacamos a continuación algunos de estos requisitos.

- a) Que los ataques que sufre el trabajador sean recurrentes y sistemáticos.
- b) La actividad acosadora se debe producir “de manera frecuente”. Se considera que debe sufrir el acoso, al menos una vez a la semana. Y que dichos ataques se prolonguen en el tiempo, al menos por unos seis meses.

¹¹ MOLINA NAVARRETE, C. La tutela frente a la violencia moral en los lugares de trabajo: entre prevención e indemnización. En Aranzadi Social, Tomo V, 2001, pág. 1134; ARAMENDI, P. Acoso moral: su tipificación jurídica y su tutela. En Aranzadi Social, núm. 2, 2002, pág. 54.

¹² En el informe sobre Violence at work (O.I.T. - 1998) cómo en el primer informe Mundial sobre la Violencia y la Salud (OMS - 2002) se sostiene que la violencia en el trabajo incluye tanto el maltrato físico y el maltrato psíquico.

¹³ Belandia, R. Acción sindical ante el acoso moral en el trabajo. En Lan Harremanak, núm. 7, 2003, pág. 197.

¹⁴ Piñuel y Zabala, I. “El mobbing o acoso psicológico en el trabajo”, Revista JA 2005 - II, N° 4 (abril 27 de 2005), págs. 52 - 69.

- c) Que se produzca un daño psíquico o físico en la persona del trabajador o que de persistir tales conductas puedan producirlo en un futuro no muy lejano.
- d) Que tales ataques se produzcan en el ámbito del trabajo.
- e) Que tales ataques produzcan el aislamiento del trabajador al atacar tanto su vida privada como su reputación.
- f) Que se este en presencia de un conflicto asimétrico, donde el hostigador posee más recursos y aplica los mismos a fin de llevar a cabo sus planes en perjuicio del trabajador acosado.
- g) Que tales conductas se manifiesten en forma directa o indirecta

Los criterios vistos para analizar la existencia o no de mobbing están íntimamente vinculados con la definición del término salud con relación al trabajo.

La salud, en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de enfermedades o afecciones, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene del trabajo.

La Organización Mundial de la Salud define el concepto de salud en su Constitución de 1946 como un estado de completo bienestar físico, mental y social; como se advierte para la OMS estar sano no implica simplemente ausencia de enfermedades.

Diferenciando la enfermedad profesional del accidente, ya que el accidente es un suceso imprevisto y repentino, mientras que la enfermedad profesional se ve como un padecimiento que se contrae y desarrolla durante el ejercicio habitual del trabajo.

Distinción con otras figuras

Debemos realizar en primer lugar una distinción de lo que es mobbing o acoso laboral de lo que no es. En el ámbito de trabajo y en las relaciones laborales, surgen muchas situaciones que las personas, por lo pronto, no saben diferenciar si se encuentran ante un caso de acoso laboral, estrés o discriminación, agresión esporádica ó violencia física, entre otros casos, siendo entonces necesario diferenciarlos.

El punto de partida lo constituye la pregunta que surge al acercarnos a una situación laboral conflictiva: ¿Es posible decir que todo conflicto personal constituye acoso laboral? La respuesta ha de ser necesariamente negativa. Existen determinadas categorías de conflictos personales que no constituyen hostigamiento psicológico. Así, los conflictos personales pueden ser divididos ⁽¹⁵⁾ en dos grupos.

- 1) El primer grupo engloba los conflictos que no presentan consecuencias psicológicas y comprende los desacuerdos en el trabajo como por ejemplo, las desavenencias en la manera de realizar las tareas; la mala gestión del personal, como por ejemplo, órdenes equivocadas y los arrebatos transitorios, como por ejemplo por haber traspapelado ciertos papeles.
- 2) El segundo grupo, incluye los conflictos que presentan consecuencias psicológicas, se subdivide en tres categorías.
 - 2.1) Aquellos conflictos que presentan consecuencias destructoras pero no necesariamente malintencionadas. En este subgrupo podemos encontrar: el estrés, entendido como agotamiento psicofísico causado por las condiciones de trabajo; la ansiedad neurótica, típica de personas que presentan una personalidad agresiva; las causadas por el jefe tirano, es decir, aquel que adopta órdenes abusivas o intolerantes; las causadas por el jefe paranoico, aquel que no admite más verdad que la propia, y las causadas por las personalidades obsesivas, que tienden a dominar las conductas de los demás.
 - 2.2) Aquellos conflictos que causan consecuencias destructoras inconscientemente malintencionadas: las causadas por el erotómano, que convierte a un ser amado en objeto de acoso; las causadas por los obedientes, que siguen, sin crítica alguna, órdenes destructivas sin parar a pensar el daño que pueden causar, y las causadas por narcisistas, que preocupados por su ego pisan a los demás.
 - 2.3) Aquellos conflictos de los que derivan consecuencias destructoras *conscientemente malintencionadas*: las causadas por los perversos narcisistas, es decir, aquellos que consideran a los demás como un rival frente a su poder al que deben destruir.

Sólo estas conductas (conscientes y malintencionadas) llevadas a cabo por personas perversas y narcisistas, se califican psicológicamente como de acoso laboral.

¹⁵ Hirigoyen, M. F.: El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona, Paidós, 2001; pág.214.

Proviene de la psicología la elaboración de pautas que sirven para distinguir que conductas constituyen o no acoso laboral. Dicho de otra manera, lo que en clave psicológica distingue las conductas de acoso laboral de las demás especies de conflictos laborales, es la frecuencia y duración de los ataques a la víctima, es decir, la persistencia y continuidad de la situación de tensión a que se somete al trabajador afectado.

El estrés

El estrés podemos decir que forma parte de un amplio catálogo de enfermedades laborales, enfermedades en cuanto producen incapacidad para realizar tareas, y laborales, porque tienen su origen o derivan directamente de la acción o función que el trabajador desempeña en ese ámbito.

Para su mejor comprensión podemos decir según diversos estudios ⁽¹⁶⁾ que el estrés tiene las siguientes fuentes:

- a.-) Fuentes fisiológicas. Son ellas las que pueden incluirse en el campo de las enfermedades en general, es decir, toda forma de trastorno que ataque los aspectos fisiológicos del trabajador incluyendo los producidos por accidentes y enfermedades.
- b.-) Fuentes ambientales. El lugar de trabajo es muy poco amigable. Ataca al trabajador con la estridencia de sus ruidos, molestias causadas por lugares de trabajo poco amplios para el número de trabajadores y usuarios, exigencias de adaptación a medios provocativos y angustiantes, etc.
- c.-) Fuentes psicológicas. Estas tienen que ver con la personalidad del trabajador y con su inteligencia emocional. También con la forma de enfrentar los retos laborales y responder a los estímulos que se dirigen contra el individuo obligándolo a tomar una decisión sea de respuesta o de negación. Es el caso de una sobrecarga de trabajo. Según las características personales el trabajador responderá positivamente reaccionando de una forma que le permita adecuarse a la situación. Otros en cambio entrarán en la desesperación y el agotamiento. Asimismo, existe una situación que es provocada por las relaciones interpersonales.

¿Cuál será la respuesta del ejecutivo de mayor edad que entra en interrelación competitiva con ejecutivos jóvenes? ¿Será la experiencia capaz de alzarse con ventaja frente al ímpetu y la osadía de la savia joven? Conforme su respuesta sea positiva, es posible que dicha experiencia sea enriquecedora y produzca un plus en el desarrollo colectivo. Pero, si es negativa, el afán de mostrar superioridad con el objeto de no caer en depreciación frente a los superiores, le va a indicar que se encuentra cerca de sus límites provocando todo tipo de reacciones adversas como miedos al despido o la sustitución, miedo a manifestar incapacidad competitiva, conflictos con los pares, insatisfacciones y obsesión por demostrar validez intelectual y dominio de las materias en las que debe responder laboralmente.

Es fácil comprender como al trabajador independientemente de pertenecer al ámbito público o privado, en una situación de estrés verá la forma de salir delante de cualquier modo. Obsesionado en demostrar eficiencia y capacidad, ingresará a la lista de víctimas laborales dependiente de todo tipo de drogas activantes, tabaco, alcohol, estimulantes. Vivirá en permanente tensión y por cierto, bajarán los niveles de autoestima, llegando a la depresión y la ansiedad, esto es lo que podemos definir como estrés laboral y obviamente no debe confundirse con el acoso laboral.

El burn out

El burn out, llamado también el síndrome de "estar quemado", es una manifestación del desgaste personal del trabajador, quien se sume en un trastorno ansioso como un resultado de la interacción permanente, diaria, entre el trabajo que realiza y su contexto.

En el trabajo coexisten en continua interacción exigencia y capacidad del trabajador, generalmente hay un ritmo muy elevado de estímulos en los que los requerimientos por parte de las funciones laborales superan en mucho a la capacidad de respuesta del trabajador.

Ello trae como consecuencia con el transcurso del tiempo, un desgaste en el trabajador que crea una gran insatisfacción con el trabajo realizado. Constituye un agotamiento en todos los niveles del yo interior, evidentemente de carácter psicológico y que ataca principalmente a aquellas profesiones que de algún modo se realizan en forma de ayuda o asistencia a otras personas. Entre ellas se encuentran los Profesores, Asistentes Sociales, Medicina Pública, Jueces y funcionarios judiciales.

Son señales de esta enfermedad, la presencia de un estado que suele presentarse como un agotamiento emocional; un cansancio físico y un estado de desánimo psicológico.

¹⁶ En www.prevention-world.com ver artículos Técnicos, Psicología, "Acerca del estrés"

Siendo sus compañeros quienes deben sufrir las consecuencias de estas manifestaciones, pues, el trabajador no siente motivación alguna de la compañía. Es más se molesta fácilmente en la intermediación con el grupo, por lo que prefiere aislarse. En su relación con los demás refleja un desprecio por el trabajo conjunto o en equipo, se deshumaniza y en definitiva, entre en la etapa de desinterés y falta de todo compromiso por las funciones que le corresponden. El burn out, provoca en el trabajador una desincronización con el grupo y con su trabajo, estimándose inadecuado, superado, incompetente para atender en forma eficiente sus tareas.

Erróneamente se ha estimado, y desgraciadamente se estima, que el encontrarse en situación de “estar quemado” es un problema personal que aflige únicamente a quien lo sufre, siendo ello nada más alejado de la realidad.

Hay diversos estudios que concluyen que el burn out implica la existencia del estrés laboral, es una respuesta al estrés.

De tal manera que si se estima al estrés como una enfermedad también debiera estimarse al burn out en la misma forma.

Para llegar al burn out debemos partir del estado general de una persona y recorrer las siguientes etapas:

Existencia de una enfermedad, física o psíquica -> sintomatía del estrés -> estrés laboral -> estrés laboral permanente o crónico -> burn out.

El burn out es un problema laboral que surge y se desarrolla por causas estrictamente laborales, que debe ser tratado como una enfermedad laboral y no debe ser confundido con el acoso laboral.

El acoso sexual (sexual harassment)

El estudio del acoso en el trabajo y, por consiguiente, la preocupación por dicho problema laboral se remonta al movimiento feminista norteamericano de la Universidad Cornell cuando, en los años setenta, las feministas designaron por primera vez como acoso sexual (*sexual harassment*) los comportamientos masculinos desarrollados por los hombres, en el marco de las relaciones de trabajo (17).

Bajo la influencia del movimiento feminista, en 1980 la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de los Estados Unidos presentó una enmienda a su normativa sobre discriminación sexual para regular el acoso sexual, en la que se reconoce que hostigar a alguien por motivos de sexo constituye práctica laboral ilícita por parte del empresario (18).

La labor legislativa (19) de las Comunidades Europeas se desarrolla con el objetivo de otorgar protección a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo; por un lado esta actividad legislativa trata de sentar las bases para una definición de acoso sexual y por otro lado, de elaborar un Código de Conducta para combatir los comportamientos acosadores en el ámbito de la empresa.

Refiriéndonos al acoso sexual como concepto o definición, podemos decir que se trata de una forma de usurpación que altera la autonomía personal. Por “acoso” se entiende las conductas propias del trato hacia los animales, utilizado dicho término a las personas, nos lleva a la conclusión que se trata de un menoscabo a su condición. Podemos encontrar diversas definiciones de lo que se entiende por acoso sexual, algunas son muy amplias mientras que en otras se detallan expresamente las conductas que configuran dicho instituto.

La definición de “acoso sexual” dada por La Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (Equal Employment Opportunity Comisión en E.E.U.U. en 1980) incluye los siguientes aspectos:

- a.-) Proposiciones sexuales indeseadas, requerimientos para concesiones de tipo sexual y otras conductas físicas o verbales constituyen acoso sexual cuando:
 - 1.- El sometimiento a tal conducta se hace, explícita o implícitamente, a condición de empleo.
 - 2.- La aceptación o rechazo de tal conducta por una persona es utilizada como base de una decisión afectante a la relación laboral en si, o
 - 3.- Dicha conducta tiene el objetivo o el efecto de inferir injustificadamente con el rendimiento laboral de la persona o crear un ambiente de trabajo ofensivo, hostil o intimidatorio.

¹⁷ Alemany Gómez, A.; LUC, V.; Mozo González, C. El acoso sexual en los lugares de trabajo. Madrid, Instituto de la Mujer, 2001, pág. 14.

¹⁸ Friedman, L. M. Introducción al Derecho Norteamericano. Zaragoza, Bosch, 1988, págs. 358-360. Dicha enmienda regula el acoso sexual en la Sección 1604.11 del Título 29 del Código de Reglamentaciones Federales (Reglamento de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades de Empleo).

¹⁹ Las Resoluciones del 11/6/1986 del Parlamento Europeo y el informe Rubenstein realizado en 1987 que condujo a la Resolución 90/C del 29/5/90 del Consejo de las Comunidades Europeas y a la Recomendación 92/131 CEE.

b.-) En orden a determinar si una conducta constituye acoso sexual, la Comisión considera el caso en su conjunto y a las circunstancias en su globalidad, tales como la naturaleza de las proposiciones sexuales y el contenido en el cual los incidentes alegados han ocurrido. La determinación de la legalidad de una acción particular será determinada a partir de los hechos en cada caso concreto”.

En el ámbito de la Unión Europea, la Recomendación Comunitaria del 27 de noviembre de 1991 relativa a la protección de la integridad de la mujer y del hombre en el trabajo, define el acoso sexual en su artículo 1º como: “La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afecta a la dignidad de la mujer en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, si: a.-) Dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona objeto de la misma. -La negativa o sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresas o trabajadores (incluidos los superiores y compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y el empleo, sobre la continuación del mismo, los ascensos, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo. b.-) Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma, y que dicha conducta pueda ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato”.

En la Argentina Rodríguez Saiach en uno de los primeros libros publicados sobre acoso sexual, define a esta figura como: “el perseguir o importunar a un trabajador con fundamento en razones sexuales, persecución que tiene como fundamento el trabajo en relación de dependencia –con motivo o en ocasión del trabajo– bajo la dirección del empleador o personal jerárquico, situación que importa una discriminación en la comunidad laboral para el trabajador, que no acepta el asedio o avance sexual, y que produce o puede producir a su respecto un cambio en las condiciones de trabajo, la cesantía o cualquier forma de menoscabo en su condición de ser humano y trabajador, importando a su vez una restricción a la libertad de elegir”

Por su parte, Martínez Vivot describe las circunstancias que conforman el llamado acoso sexual, tipificándolas de la siguiente manera:

“a) Se trata de un comportamiento de carácter o connotación sexual; b) Que no es deseado y, por el contrario, es rechazado por la persona a quien se dirige; c) Que tiene incidencia negativa en la situación laboral del afectado, ya sea presente o futura; d) Que la conducta puede ser verbal o física, siempre de naturaleza sexual; e) Que el autor sabe o debería saber que es ofensiva o humillante para el afectado; f) Que, en principio, comporta una discriminación en razón del sexo; g) Que debe ser efectuado por el propio empleador o sus dependientes jerárquicos; h) si bien la destinataria casi siempre es una mujer, también puede ser un hombre; i) si normalmente el acosador es un varón, también podría serlo una mujer, con relación a un varón o a una persona de su propio sexo o viceversa; j) también puede beneficiario del acoso sexual un tercero, cliente o acreedor; k) Que el acoso sexual es un concepto subjetivo, ya que cada afectado debe saber qué actitudes lo afectan o no”. Luego, agrega que “para las acosadas, su rechazo, no denunciado por desconocimiento de sus derechos o por temor razonable, es causa de dificultades en el empleo, con persecuciones y seguimiento de tareas, creando circunstancias tan adversas que conducen a la renuncia o bien a solicitar un cambio de lugar de trabajo, no siempre concedido...”

La Corte Suprema de Estados Unidos al resolver en 1.986 en la causa “Meritor Savings Bank, FSB v. Vinson”, reconoció la existencia de dos clases de acoso sexual en el trabajo

- 1.-) El acoso quid pro quo (chantaje sexual o acoso por compensación, esto por aquello). El superior jerárquico exige favores sexuales a un subordinado, a cambio de obtener ventajas laborales
- 2.-) El segundo resulta ser más amplio, se trata de insinuaciones sexuales no deseadas, o conductas físicas de índole sexual, con la finalidad de crear un ambiente laboral intimidatorio, hostil, abusivo

No se puede establecer una lista cerrada de actitudes o situaciones que comportan acoso sexual, sin perjuicio de ello, de la investigación realizada en 1994 por la Secretaría de la Mujer de UPCN (ver Acoso sexual - Bibliografía) con trabajadoras del sector público, se determinaron cinco niveles de conductas de acoso sexual, para las que se tuvo en cuenta el tipo de interacción (verbal - no verbal), el contenido del mensaje (menos o más coercitivo) y la implicación o no de contacto físico:

Nivel 1.-) Acoso leve, verbal.

Chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual.

Nivel 2.-) Acoso moderado, no verbal y sin contacto físico.

Miradas, gestos lascivos, muecas.

Nivel 3.-) Acoso medio, fuerte verbal.

Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales.

Nivel 4.-) Acoso fuerte, con contacto físico.

Manoseos, sujetar o acorralar.

Nivel 5.-) Acoso muy fuerte.

Presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

Las distintas definiciones que se han dado sobre el acoso sexual pretenden establecer al menos tres elementos considerados como integrantes de una situación de acoso sexual, a saber:

- 1.- un comportamiento de carácter sexual,
- 2.- que el mismo resulte no deseado,
- 3.- y que la víctima percibe como algo que se ha convertido en una de las condiciones de trabajo o ha creado un entorno de trabajo hostil, intimidatorio y humillante. Ya vimos que puede adoptar la forma de contactos físicos, insinuaciones sexuales, comentarios y chistes de contenido sexual, exhibición de materiales pornográficos o comentarios fuera de lugar y no deseados sobre el aspecto de una persona.

Probablemente sea el acoso sexual la figura que más se identifique con el acoso laboral pero no debe confundirse con ella, dado que mientras el primero persigue conseguir para el acosador beneficios de tipo sexual, en el acoso laboral el fin perseguido por el acosador es la exclusión y pérdida de trabajo del acosado.

Violencia laboral (bullying)

Las coacciones (bullying) constituyen una de las modalidades de violencia en el lugar de trabajo cuya frecuencia va en aumento. Se caracterizan por un comportamiento agresivo que se concreta en actos crueles, vindicativos, insidiosos o humillantes, tendientes a debilitar a las personas o grupos de trabajadores por el procedimiento de hacer la vida difícil de quienes pueden hacer mejor el trabajo del déspota, gritando al personal para que haga las cosas, insistiendo en que sus criterios son los válidos, declinando delegar funciones porque cree que no se puede fiar de nadie, hiriendo a los demás con críticas constantes o despojándolos de sus responsabilidades por ser demasiado competentes. Siendo una muy buena referencia sobre el tratamiento legal de la violencia laboral en nuestro país, aquella que nos da Patricia B. Barbado ⁽²⁰⁾.

En el prólogo del Informe Mundial sobre la violencia y la salud de la OMS de 2002, Nelson Mandela señalaba que la violencia medra cuando no existe democracia, respeto por los derechos humanos, ni un buen gobierno. Y agrega: "en muchas sociedades, la violencia prevalece en tal medida que desbarata las esperanzas de desarrollo económico y social. No podemos permitir que esta situación se mantenga. Muchas personas que conviven con la violencia casi a diario la asumen como consustancial a la condición humana, pero no es así. Es posible prevenirla, así como reorientar por completo las culturas en las que impera. En mi propio país, y en todo el mundo, tenemos magníficos ejemplos de cómo se ha contrarrestado la violencia. Los gobiernos, las comunidades y los individuos pueden cambiar la situación".

La violencia está presente en los ambientes de trabajo, de diversas manifestaciones que van desde la agresión física, pasando por el acoso sexual, hasta la forma sutil del acoso psicológico, crea graves amenazas para la salud y la seguridad, la eficacia del servicio, la productividad, la igualdad de trato y el trabajo decente con la consiguiente degradación del ambiente laboral.

El crecimiento económico que debe propiciar la inversión de capitales, tanto extranjeros como los nacionales en la pequeña y mediana empresa, para garantizar puestos de trabajo con las características esenciales del llamado "trabajo decente", no es suficiente si el Estado no asume su papel protector en las relaciones laborales "tripartitas" al estilo de la OIT, ya que al nivel nacional, éste gracias a políticas neoliberales se había despojado de su papel regulador y era un puro espectador, debiendo asumir su obligación de regulador para que la ley norme los derechos y obligaciones de las partes y la negociación esté presidida por políticas sociales que contribuyan a reducir hasta erradicar la pobreza, la exclusión social, la informalidad y se logre el progreso y la igualdad.

²⁰ Barbado, Patricia B.: "La necesidad del tratamiento legal de la violencia laboral en la Argentina de hoy", Editorial Jurisprudencia Argentina, T 2005- II; Buenos Aires 27/4/05.

Insistimos en que si el crecimiento económico es esencial pero no suficiente, hay que promover entonces las políticas nacionales que contribuyan a erradicar los males del siglo XXI, porque no podemos dejar en manos de los particulares la solución de los problemas sociales ⁽²¹⁾.

El informe de la OIT conocido como *Violence at Work* de 1998-1999 contiene un análisis integral sobre la violencia psicológica, la influencia en el trabajo en solitario y las especialidades más proclives a padecer de violencia en general y de violencia psicológica en particular, se centra en el análisis de las tendencias globales. Entre los resultados del estudio, el informe señala:

- Los brotes de violencia “que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa en efecto las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales”.
- En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un grado de riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones.
- Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas, como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca, la gastronomía y el comercio minorista.
- Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el amedrentamiento de grupo o “mobbing”, es decir, la intimidación y el hostigamiento psicológico colectivos.

El mobbing muchas veces es confundido con el bullying (coacciones), al que se asemeja en mayor medida; la diferencia radica en que en éste último siempre está presente la violencia física, mientras que en el mobbing, las estrategias que utilizan los acosadores o mobbers siempre son más sutiles, pues la intención es no dejar rastro o huella del acoso, para hacer notar al acosado o mobbed como un incompetente o problemático.

Acoso Moral

En este punto la diferencia es terminológica y no conceptual.

Tal como lo expresáramos con anterioridad ⁽²²⁾ el concepto de mobbing es traducido de manera correcta al castellano como acoso psicológico y no como acoso moral (ya que en todo caso deberíamos decir inmoral), el mismo posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral.

Acoso moral en el trabajo fue definido por Marie-France Hirigoyen como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo. Es una violencia en pequeñas dosis, cuyo efecto acumulativo de microtraumatismos frecuentes y repetidos, lleva a la conclusión que estamos ante una agresión.

Remitiéndonos, en cuanto a los dilemas terminológicos que encierra el concepto, a *Psychological terrorization-the problem, of terminology*, en *The Mobbing Encyclopaedia* (página web Leymann.se); reproduciendo al mismo LEYMAN: “el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal”.

Para MORALES SABALETE, ob. cit., “Los Psicólogos de mayor renombre en la materia a nivel mundial, Heinz Leyman y Marie France Hirigoyen, entienden que estamos ante un caso de encuadrable dentro de la acepción “acoso moral”, cuando concurren dos requisitos, que son: a. Una agresión física o psicológica dirigida de forma sistemática sobre un grupo de personas o una persona determinada. b. Que dicha agresión, por su gravedad o por su reiteración cause en la víctima un daño o lesión física o psíquica”.

Consecuencias del mobbing

El mobbing es un problema laboral que no solo afecta al trabajador, sino que afecta a la sociedad en general, es un problema social que no solo tiene connotaciones jurídicas sino también psicológicas, sociales, económicas, etc.

²¹ En el mismo ver en sentido ver en www.paho.org/Spanish/AM/PUB/introduction.pdf; la Resolución WHA49.25 de la 49ª Asamblea Mundial de la Salud, proclamada en 1996 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que declara que la violencia es un importante problema de salud pública en todo el mundo.

²² En el punto: Acoso laboral – Mobbing: Formando un concepto

PROBLEMÁTICA		NO HAY ACOSO LABORAL POR LA AUSENCIA DE
<i>Estres laboral</i>	1.- Aumento de las demandas o presión en el trabajo, con poco control o recursos para satisfacer esas demandas, que se modulan con el apoyo social tanto de los compañeros en forma de solidaridad, como de los superiores con recompensas, gratificaciones, promoción... 2.- Es una mala política de aumentar la productividad y 3.- el caso del estrés, el descanso suele ser reparador	1.- Un ambiente estresante es un caldo de cultivo para que florezcan conductas de acoso; <u>pero falta la intencionalidad de destruir a alguien</u> y lo que se pretende suele ser un aumento de la productividad propiciado por la empresa 2.- No es una política de la empresa. 3.- En el acoso laboral la humillación, la vergüenza, la injusticia no permiten olvidar los hechos y el descanso no es la solución, por lo menos no la principal.
<i>Maltrato empresarial</i>	1.- Son comportamientos tiránicos de ciertos dirigentes contra <u>todos</u> los trabajadores.	1.- Se ejerce solo contra un trabajador en forma aislada
<i>Burnout</i>	1.- Es un síndrome de agotamiento emocional que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas, que incluso llegan a ver a estas personas como sus enemigos. 2.- Los sujetos afectados se caracterizan por una pérdida de intereses por su trabajo 3.- Falta de apoyo e incluso de recursos técnicos para realizar su trabajo.	1.- Los agresores forman parte de la empresa. 2.- Los sujetos afectados sufren trastornos médicos y psicológicos como consecuencia de los acosos 3.- No hay falta de apoyo y recursos técnicos sino un ataque psicológico hacia su persona.
<i>Acoso sexual</i>	1.- Es toda conducta verbal o física de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de la organización de una empresa, por parte de un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva o no deseada por la víctima. 2.- La Dra. Marie-France Hirigoyen hace una distinción entre el acoso moral y el acoso sexual aunque pone de manifiesto que el paso de uno a otro es frecuente En ambos casos se busca humillar al otro y de considerarlo un objeto a su disposición	1.- En este caso el acoso ocurre para provocar el vacío del trabajador, es decir, provocar la humillación y posterior alejamiento del lugar de trabajo. 2.- En ambos casos se busca humillar a la víctima

Este fenómeno causa consecuencias a los trabajadores, a las empresas, a las familias, etc. Aquí mencionaremos a grosso modo algunas de las consecuencias del acoso moral en diferentes escalas.

- a.-) *Para el Trabajador.* Pueden observarse consecuencias a distintos niveles, entre otros a nivel psíquico, físico y social.
 A nivel psíquico, presenta una sintomatología muy diversa, resumiendo: ansiedad, sentimiento de amenaza, emocionales (fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima, apatía, etc.), distorsiones cognitivas (concentración, atención), drogodependencias (para intentar disminuir la ansiedad). Dependiendo de la magnitud y duración se pueden presentar cuadros depresivos graves, trastornos paranoias, incluso suicidas.
 A nivel físico: psicósomática (dolores, trastornos funcionales, y orgánicos).
 A nivel social: hipersensibles a la crítica, desconfianza con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o agresividad, hostilidad u otras de inadaptación social (ira, rencor, venganza).
- b.-) *Para la organización del trabajo.* Las situaciones de acoso, afectan al rendimiento (cantidad y calidad del trabajo del acosado), llegando a resultar casi imposible su trabajo en grupo, aumento el ausentismo del trabajador acosado (de forma justificada o no), sobre el clima social se ve perjudicada la colaboración y cohesión del grupo. También es posible que aumente la accidentabilidad por negligencias o descuidos.
- c.-) *En el contexto familiar y social:* Las situaciones de acoso laboral transforman al trabajador acosado siendo su entorno social el que padecerá las consecuencias de que el trabajador acosado se encuentre amargado/a, desmotivado/a, sin expectativas ni ganas de trabajar y, posiblemente, con trastornos psiquiátricos que puedan llevarlo inclusive a la adicción de drogas
 El interés social del estudio de las situaciones de acoso laboral, reside en que las empresas no constituyen mundos separados del resto de la sociedad, de tal suerte que la erradicación de las conductas acosadoras del

entorno laboral funciona como una medida estratégica para combatir la violencia en los demás ámbitos de la vida social.

En síntesis, la pérdida de fuerza del trabajo, los costos por asistencia de enfermedades, pensiones de invalidez, etc., son solo algunas de las consecuencias que el acoso laboral causa; mientras que a los trabajadores les produce enfermedades físicas y psicológicas, a las organizaciones déficit económico y operacional: afecta además al núcleo familiar y por ende a la sociedad misma. Es por esto que la necesidad de proteger legislativamente al trabajador que denuncia una situación de acoso laboral es un problema que cada día nos afecta más a todos.

UNIDAD 2

1.- El nacimiento de una situación de acoso laboral.

Fases o etapas del acoso laboral:

- Primera: aparición de conflictos.
- Segunda: de mobbing o de estigmatización.
- Tercera: la intervención del empleador o de la empresa.
- Cuarta: marginación o exclusión del trabajador acosado de la vida laboral

2.- Elementos del acoso laboral:

- Asimetría de las partes
- Intención de dañar
- Producción del daño
- Carácter deliberado, complejo, continuado, predeterminado y sistemático.

3.- Perfil de las partes en el acoso laboral:

- El acosador (acción individual o conjunta)
- La víctima
- El contexto

4.- Tipos o clases de acoso laboral:

- Ascendente
- Descendente
- Horizontal
- Directo e indirecto

5.- Quiénes son las víctimas del mobbing.

- Las víctimas del mobbing para la O.I.T.
- España y las víctimas del mobbing
- Las víctimas del mobbing en el resto del mundo
- La situación en Argentina.

El nacimiento de una situación de acoso laboral

Si bien cada caso de acoso laboral presenta características propias, influyendo además factores diversos tales como la personalidad de los involucrados, el tipo de tareas realizadas, el ámbito laboral, etc., la mayoría de los autores, siguiendo a Leymann, distinguen cuatro fases o etapas en el proceso del mobbing, a saber:

- 1º) Aparición de conflictos.
- 2º) De mobbing, acoso o de estigmatización.
- 3º) De intervención del empleador o de la empresa.
- 4º) De marginación o exclusión del trabajador acosado de la vida laboral

Sin embargo hay otros autores como Iñaki Piñuel y Zabala que entre la tercer y cuarta etapa intercalan una fase que resultara de suma utilidad para comprender por qué no resulta sencillo salir del círculo del mobbing. ⁽²³⁾

Esta fase es llamada como, la fase de "solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto".

En dicha fase puede advertirse la poca fortuna que tiene una persona acosada, ya que si la misma recurre a ayuda especializada de psicólogos o psiquiatras, tiene muchas posibilidades de obtener un diagnóstico incorrecto, y ello ocurre sencillamente porque no existen especialistas que puedan reconocer y tratar problemas que tienen su origen en la propia organización en la que trabaja la víctima.

Generalmente y por error se suele diagnosticar: estrés, depresión, neurosis, ataques de pánico, decimos que es por error porque se arribar a dicho diagnóstico, basándose sólo en las características personales del acosado (la víctima), sin tener en cuenta aspectos fundamentales como la agresión externa, continuada y sostenida que sufre la víctima. En la medida que dichos tratamientos no incidan en la causa del problema (una agresión externa) y en la manera de afrontarlos y enfrentarlos, no será posible encontrar una solución.

Fases de conflicto

Es difícil establecer una secuencia común de hechos en el transcurso de un proceso de acoso laboral que nos permita determinar con precisión matemática, una serie exacta de fases o etapas que comprendan desde la aparición de una situación de acoso hasta su desenlace que se materializa con la exclusión del trabajador; sin perjuicio de que tal desenlace también pudiera ser otro, como por ejemplo: un pedido de licencia del trabajador acosado o de traslado, llegando en los casos más extremos a finalizar la relación laboral por el suicidio del trabajador víctima de una situación de acoso.

Esta imposibilidad de establecer fases o etapas del mobbing, se debe sobre todo a las distintas particularidades que en cada caso pueden presentar los acosadores, las víctimas y sobre todo el contexto, vale decir el entorno laboral en el que se desarrolla el acoso, así como del modelo de organización (público o privado) en el que se desarrolla el proceso.

Sin perjuicio de lo dicho, la mayoría de los autores ⁽²⁴⁾ siguiendo obviamente el esquema trazado por Leymann, reconocen al menos cuatro fases o etapas desde que nace una situación de acoso hasta que la misma culmina.

Primera fase: aparición de conflictos

Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier relación laboral sea ésta del ámbito público y / o privado, cómo consecuencia por lo general de la interacción humana, dado que coexisten grupos o personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos distintos e incluso contrapuestos y que conviven en un mismo ámbito laboral.

Debido a esto surgen problemas específicos, roces e choques que bien pueden solucionarse de forma positiva a través del diálogo; pero también puede que hablando no se solucionen y entonces es ahí donde puede encontrarse el comienzo de problemas más profundos que constituye el inicio de una situación de acoso, dando lugar entonces a la aparición de la fase siguiente.

En esta primer fase, y tal como antes lo manifestáramos, habiendo fracasado el dialogo para la resolución de ciertos conflictos, la victima de mobbing experimenta presiones iniciales de hostigamiento psicológico en su ambiente

²³ Abajo Olivares, Francisco Javier: Mobbing. Acoso Psicológico en el Ámbito Laboral, Editorial Lexis Nexis, segunda edición ampliada; Buenos Aires, 23 de junio del 2006; pág. 31.-

²⁴ Mac Donald, Andrea: Mobbing: un nuevo fenómeno en el derecho laboral. En www.diariojucial.com, el 15 de febrero de 2007.

laboral y una de las primeras reacciones, común a todas las víctimas, es la desorientación o desconcierto con respecto al comportamiento del o de los hostigadores. Dicha desorientación provoca en el trabajador acosado diversos síntomas que empieza a manifestarse por ejemplo con la pérdida del sueño e ideación recurrente.

Generalmente, como acertadamente expresa Abajo Olivares ⁽²⁵⁾ estamos poco habituados a resolver nuestros conflictos de manera positiva, creativa y pacífica. Es más la mayoría de nosotros preferimos escapar al conflicto, antes de enfrentarlo – tal vez porque eso nos llevaría en más de una oportunidad a tener que enfrentarnos con nuestro más feroz crítico: nosotros mismos.

Ahora bien, cuando un conflicto no se resuelve, se produce un punto de inflexión y comienza una escalada de enfrentamientos que terminan abriendo la puerta para que entre el mobbing.

En esta primer fase el trabajador acosado comienza a buscar ayuda principalmente en sus amigos o familiares comentando el problema y preguntándose por que a mi me esta pasando esto o que hecho para merecerlo.

Segunda fase: de mobbing o de estigmatización

Estigma según el diccionario de la Real Academia Española ⁽²⁶⁾ significa (como sustantivo masculino) Marca o señal en el cuerpo; mientras que en su tercera acepción quiere decir: Marca impuesta con hierro candente, bien como pena infamante, bien como signo de esclavitud.

Aclarado el término, no resulta difícil comprender porqué se llama así a la segunda fase o etapa del mobbing, que se inicia justamente cuando el acosador marca a su víctima.

Esta fase de “mobbing” o de estigmatización el acosador pone en práctica toda su estrategia de hostigamiento en quién ha marcado o elegido cómo su víctima, valiéndose de diversos comportamientos, generalmente perversos, cuya finalidad es la de ridiculizar y apartar socialmente al trabajador-víctima.

En esta segunda fase, el trabajador blanco y víctima de tal comportamiento, no es capaz de creer lo que le está pasando y lo más frecuente es que niegue la evidencia ante el resto del grupo al que pertenece.

Ésta fase ya es propiamente de mobbing, ya que el hostigamiento conlleva amenazas o intimidaciones tanto de tipo verbal como punitivo que afectan la estabilidad laboral del trabajador acosado.

Es en esta etapa donde surge el binomio sistematización – negación, sistematización en la conducta del acosador y negación en la conducta del trabajador acosado, quién niega ya que no puede creer lo que le esta pasando.

Esta fase puede ser muy duradera en el tiempo y sirve para estigmatizar a la víctima burlándose y siempre intentando apartarla socialmente del contexto laboral, con el consentimiento e incluso con la colaboración activa o pasiva del entorno. Lo cierto es que en la mayoría de los casos, sus compañeros de trabajo elige ignorar conscientemente lo que sucede y “mirar hacia otro lado”, contribuyendo así al aislamiento del acosado, siendo éste el principal fin del acosador: aislamiento y exclusión del trabajador víctima de su acoso.

Tercera fase: la intervención del empleador o de la empresa

Lo que en principio era un conflicto conocido básicamente los miembros del grupo laboral al que pertenece el trabajador acosado, se suma ahora un nuevo sujeto cuyo papel resulta trascendente.

Aparece en escena el empleador, ya sea directamente y /o mediante diversos departamentos, principalmente los de dirección de personal o el de recursos humanos. Pudiendo el empleador y/o dichos departamentos intervenir de dos modos diferentes:

- *Intervención positiva.* A fin de resolver el conflicto pero lamentablemente en una minoría de casos, la intervención de la empresa al tener conocimiento del problema, realiza una investigación exhaustiva del mismo y decide que el trabajador o el acosador sea cambiado de puesto de trabajo, puede incluso llegar a descubrir cuál fue la estrategia de hostigamiento y articular los mecanismos preventivos para que no se vuelva a producir, sancionando, en su caso, al hostigador.
- *Intervención negativa.* Es lo que generalmente ocurre. La empresa, habitualmente y sin tener un conocimiento exhaustivo del caso, generalmente por no haberlo investigado, suele ver al trabajador acosado (la víctima) como el problema a combatir, reparando en sus características individuales tergiversadas y manipuladas, sin reparar

²⁵ Abajo Olivares, Francisco Javier: Mobbing. Acoso Psicológico en el Ámbito Laboral, Editorial Lexis Nexis, segunda edición ampliada; Buenos Aires, 23 de junio del 2006; pág. 33.-

²⁶ Real Academia Española (Diccionario de la Lengua Española). Vigésima primera edición, Tomo I, Editorial Espasa Calpe S.A. , España 1997.

en que el origen del mismo está en otra parte. De esta manera, la empresa viene a sumarse al entorno laboral que acosa activa o pasivamente al trabajador.

El trabajador víctima del mobbing puede replegarse en sí misma y se dispone a aguantarse lo que sea necesario ingresando a lo que se denomina la "espiral del mobbing". Dicha espiral consiste en un bucle incidiendo en los síntomas psicológicos y éstos en la ineficacia de la respuesta laboral justificando el hostigamiento en forma progresiva; en esta fase se observa que la víctima pierde interés por su labor comenzando sus consultas a su médico llevándolo muchas veces a la visita de un psicólogo.

El trabajador víctima de mobbing comienza a vivir en crisis, tanto personales como sociales: problemas de pareja, separación, divorcio, pérdida de amigos, deterioro físico y laboral, cambios de carácter, conducta destructiva que se manifiestan en el consumo de alcohol, tabaco o bien de drogas diversas: ansiolíticos, pastillas para dormir, etc.. Es en esta etapa donde el trabajador víctima del mobbing, comienza a sentir una sensación de alejamiento tanto hacia sus compañeros de trabajo como hacia su vínculo laboral.

En esta fase tal como lo enseña Abajo Olivares, la víctima comienza a dar muestras palpables de deterioro, tanto psicológico como laboral. A nivel psicológico puede encontrarse tenso, depresivo, sufrir crisis de nervios o ataques de llanto, mientras que en lo laboral, se advierte que ya no rinde como antes, comete errores o hay un descenso evidente en su rendimiento.

Cabe advertir que rara vez la intervención de la empresa culmine con una sanción a quién es señalado como un hostigador, en el mejor (y más evidente) de los casos, la intervención de la empresa tiene por fin cambiar de lugar de trabajo al hostigador quedando así, para la empresa, solucionado el conflicto.

Es en esta fase donde el trabajador debe ser auxiliado a tiempo ya que de lo contrario, a la ruptura de la relación laboral como consecuencia, en principio, de su renuncia o abandono voluntario, deberá sumársele el estado actual de salud de la víctima (el trabajador) que puede convertirlo en una persona incapaz laboralmente para obtener un nuevo trabajo.

Cuarta fase: marginación o exclusión del trabajador acosado de la vida laboral

En la cuarta y última etapa es llamada de marginación o exclusión, porque el acosador logra el objetivo buscado: la exclusión del trabajador. El trabajador deteriorado física y psíquicamente abandona el puesto de trabajo o solicita un traslado, finalizando la relación laboral y en casos muy extremos llegando inclusive a extinguirse dicha relación por el suicidio de la víctima (el trabajador).

Los trabajadores de las administraciones públicas suelen pedir cambios de puesto de trabajo que en pocas ocasiones se materializan, mientras que en la empresa privada parte de las víctimas deciden aguantar estoicamente en su puesto de trabajo y atraviesan un calvario que tiene consecuencias muy negativas para su salud. Unos y otros sufren un agravamiento del problema, tanto dentro como fuera de la empresa.

En esta etapa el trabajador acosado tiene un deterioro tal en su estado de salud que resulta impensable el regreso nuevamente a su puesto de trabajo, sufriendo una pérdida de su potencial profesional y un daño irreparable en su estado de salud física y psíquica acompañado de un importante deterioro en sus vínculos personales y familiares.

Elementos del acoso laboral

- asimetría de las partes
- intención de dañar
- producción del daño
- El carácter deliberado, complejo, continuado, predeterminado y sistemático:

Así como existe coincidencia doctrinaria en cuanto a las etapas que constituyen el proceso de acoso en el ámbito del trabajo, también la hay, en términos generales, ⁽²⁷⁾ en cuanto a los elementos que componen el acoso laboral.

Asimetría de las partes: La parte que hostiga se encuentra en una situación de superioridad respecto de su víctima (el trabajador) ya sea por contar con mayores recursos como por encontrarse, generalmente, en una posición de superioridad jerárquica respecto del trabajador acosado. Ahora bien, la asimetría entre las partes puede ser jerárquica o de hecho.

²⁷ Ver más en: <http://www.mobbingargentina.com.ar/files/Acoso%20psicológico%20laboral-23%20Pag.doc>; consultada en agosto del 2007.

La asimetría jerárquica se verifica en los supuestos en los que el acosador ocupa en el organigrama de la empresa un escalafón superior al de la víctima (trabajador acosado), utilizando dicha posición de superioridad para socavar la personalidad de la víctima con la finalidad de provocar la eliminación del trabajador de la unidad productiva.

Sin embargo, la asimetría puede también ser de hecho, lo que concurre cuando la víctima (el trabajador) cuenta con menos recursos o apoyos en el seno de la empresa, o tiene una situación personal o familiar más complicada que el acosador. Estas circunstancias pueden apreciarse cuando las actitudes hostigadoras son practicadas por un compañero o grupo de compañeros que, ocupando una posición similar a la del trabajador acosado dentro del organigrama de la empresa, se confabulan entre sí para atacarlo psicológicamente por motivos tales como la envidia o el rechazo a quien consideran diferente.

Aparte de esta tradicional clasificación basada en la asimetría existente entre el acosador y la víctima (el trabajador acosado), la doctrina metajurídica ⁽²⁸⁾ clasifica el hostigamiento psicológico en cuanto a las formas de manifestación de las conductas acosadoras.

De conformidad con este criterio se clasifica el acoso laboral en acoso por comisión, que es aquél que puede producirse de manera activa, mediante gritos, insultos, reprensiones, humillaciones en público o privado, e intromisiones, y acoso por omisión, que se produce de manera pasiva, mediante restricciones en el uso de material o equipos, prohibiciones u obstaculizaciones en el acceso a datos o información necesaria para el propio trabajo, eliminación del apoyo necesario al trabajador, disminución o eliminación de la formación imprescindible para el empleado, así como la negación de la posibilidad de la víctima de comunicarse.

Intención de dañar: En el acoso laboral hay por parte del acosador una intención; no se trata de una intención cualquiera, el acosador tiene la intención de dañar.

Es la intención lo que sirve para diferenciar el acoso de las demás situaciones que generan conflicto laboral, en el acoso siempre hay una situación provocada intencionalmente y en forma premeditada por el acosador.

El acosador tiene la intención de dañar al trabajador que ha marcado cómo su víctima, es consciente de ello, lo sabe y esta percepción es la que acentúa los efectos del acoso, convirtiéndolo una situación altamente estresante.

En ocasiones el acoso puede ser absolutamente sutil, pero no es por ello menos perjudicial para la víctima.

Producción del daño: La acción de acosar se centra en la esfera de los derechos de la personalidad más esenciales: la propia salud, la moral, la dignidad, la intimidad, el honor, etc. Se pretende que el trabajador llegue a un estado de desequilibrio físico y emocional y para ello el acosador acciona metódica y sistemáticamente a fin de desgastar psíquicamente al trabajador (la víctima).

El carácter deliberado, complejo, continuado, predeterminado y sistemático: En el acoso no hay un acto o hecho que lo determine cómo tal, es precisamente lo contrario, se trata de una sucesión de actos o hechos encaminados a un fin, siempre con la misma intencionalidad: lograr la exclusión del trabajador acosado.

Por lo general del análisis de un acto u acción del acosador no podrá determinarse la existencia de una situación de acoso, por lo que la conducta del acosador sólo podrá ser detectada mediante un análisis global de la misma.

Perfil de las partes en el acoso laboral

Uno de los aspectos más importantes del mobbing es saber y poder identificar las partes implicadas en la situación. En este punto veremos las principales características de los sujetos que forman parte en este fenómeno laboral:

- El acosador (acción individual o conjunta)
- La víctima
- El entorno laboral

El acosador

Es difícil identificar al agresor pues la imagen que proyecta de cara al exterior es bastante positiva.

El principal problema que presenta el mobbing es desenmascarar al agresor, ya que éste es sumamente frío y calculador, no actúa de forma ostensible ya que ello pudiere acarrearle problemas, sino que simplemente hace uso de pequeños retoques desestabilizadores que son difíciles de identificar. Suele utilizar técnicas de desestabilización

²⁸ Piñuel y Zabala, I. Mobbing, "La lenta y silenciosa alternativa al despido". Disponible en www.mobbing.nu.

como insinuaciones, alusiones malintencionadas, mentiras y humillaciones. Por medio de estos métodos y de palabras aparentemente triviales y de cosas que no se dicen, es posible desestabilizar a alguien o incluso destruirlo sin que su círculo de allegados se percaten de ello y puedan llegar a intervenir.

Generalmente en los *mobbers* lo que parece que desencadena su agresividad y su conducta de acoso es la envidia por los éxitos y méritos de los demás. Un sentimiento de codicia, de irritación rencorosa, que se desencadena a través de la felicidad y ventajas del otro.

El acosador tiene claras sus limitaciones, deficiencias e incompetencia profesional, siendo consciente del peligro constante al que está sometido en su carrera. Es el conocimiento de su propia realidad lo que les lleva a destruir las carreras de otras personas.

Lo que puede subyacer en el fondo es el miedo a perder determinados privilegios, por lo que esa ambición empuja a eliminar drásticamente cualquier obstáculo que se interponga en su camino.

Al hablar de agresor hay que hacer una distinción entre aquellos que colaboran con el comportamiento agresivo de forma pasiva (entorno) y los que practican la agresión de forma directa.

Características propias de personas narcisistas.

Los acosadores psicológicamente hablando, tienen características propias que coinciden con las de las personas narcisistas, tales como:

- Idea grandiosa de su propia importancia.
- Le absorben fantasías ilimitadas de éxito y poder.
- Necesidad excesiva de ser admirado.
- Actitudes y comportamientos arrogantes.
- Piensa que se le debe todo.

Es Marie-France Hirigoyen en su obra *El acoso moral*, quién nos proporciona una serie de características propias de las personalidades narcisistas que nos pueden ayudar a detectar a un perseguidor u hostigador en el lugar de trabajo:

- El sujeto tiene una idea grandiosa de su propia importancia.
- Le absorben fantasías ilimitadas de éxito y de poder.
- Se considera especial y único.
- Tiene una necesidad excesiva de ser admirado.
- Piensa que se le debe todo.
- Explota al otro en sus relaciones interpersonales.
- Carecen de empatía aunque pueden ser muy brillantes socialmente.
- Puede fingir que entiende los sentimientos de los demás.
- Tiene actitudes y comportamientos arrogantes.

Siguiendo a esta misma autora podemos afirmar que los narcisistas tienen algunas características propias de los paranoicos, aunque no lo son:

- Los perversos narcisistas pueden presentarse como moralizadores y suelen dar lecciones de rectitud a los demás.
- Tienen una gran rigidez psicológica, obstinación, intolerancia, racionalidad fría, dificultad para mostrar emociones positivas y desprecio al otro.
- Muestran desconfianza, un temor exagerado de la agresividad ajena, sensación de ser la víctima de la crueldad del otro, celos, suspicacia.
- Suelen hacer juicios equivocados, interpretan acontecimientos neutros como si fueran adversos.

En palabras de la psiquiatra Mari France Hirigoyen, el *mobbing* es el acoso de un perverso narcisista, de un egocentrismo extremo, con una falta total de empatía por los demás y un gran deseo de poder. Celosos de los demás, necesitan aplastarlos para existir ya que no se sienten seguros de su poder o de sus competencias. Son incapaces de ponerse en tela de juicio y culpan a los demás de todos sus problemas y fracasos.

En cuanto a la acción ejecutada por el acosador, puede ser iniciada de manera individual pero después puede seguir siendo ejecutada en forma conjunta ⁽²⁹⁾ tomando como cómplices a sus compañeros de trabajo; dichos compañeros de trabajo son inducidos por el promotor del *mobbing*, a través del deterioro de la víctima demostrando el hostigador al resto de quienes integran el lugar de trabajo que la víctima se desempeña de

²⁹ Mac Donald, Andrea: *Mobbing: un nuevo fenómeno en el derecho laboral*. En www.diariojucial.com, Buenos Aires, 15 de febrero de 2007.

manera deficiente y perjudicial para la propia empresa debido al deterioro físico y psicológico sufrido por la víctima del mobbing como la pérdida de peso, falta de interés en las tareas que desempeña, distracción, fatiga, cansancio, irritabilidad, nerviosismo y ansiedad son, entre otros, los rasgos más característicos de quién esta siendo acosado.

En algunos casos también se ha observado que muestran comportamientos sexuales inadecuados que pueden generar sospechas de acoso sexual. El desprecio que presentan por las personas del otro sexo suelen proyectarlo también sobre personas de distinta raza.

Por último, la Asociación Nacional de Entidades Preventivas Acreditadas (ANEP) opina que no existe un perfil propio de acosador ni de víctima.

Todas las personas son potenciales partes implicadas en un caso de mobbing.

Lo que sí es posible es detectar un entorno facilitador. Según esta asociación estos entornos suelen estar producidos por:

- Indefinición de funciones.
- Ambientes excesivamente competitivos.
- Altas retribuciones económicas dependientes del esfuerzo profesional.
- Diferencias salariales muy marcadas entre mismos niveles jerárquicos.
- Empresas con grupos formales muy establecidos donde la influencia de un líder es más que destacable.

La víctima (el trabajador acosado)

La víctima objeto del mobbing no encuentra razones lógicas frente al sorpresivo cambio en el comportamiento de su acosador, quién hasta entonces tenía para con el trabajador acosado un trato distinto, este cambio de comportamiento suele traducirse en otorgar nuevas tareas, que por lo general son de menor jerarquía, modificación en su comportamiento habitual en relación con el acosado, trato indiferente, etc.. La imagen que el acosador "crea" de la víctima no tiene nada que ver con la realidad. Mientras que esta imagen pretende reflejar una persona holgazana, los acosados a menudo suelen ser inteligentes y trabajadores.

No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo.

Cualquier persona en cualquier momento puede ser víctima. Basta con que un acosador perciba a un trabajador como una amenaza en potencia y que exista un entorno favorable para que aparezca una situación de acoso.

Algunos autores opinan que las víctimas de mobbing no tienen porqué ser siempre personas débiles o enfermas desde un punto de vista psicológico, o que presenten dificultades a la hora de relacionarse socialmente. Por el contrario, en muchos casos nos encontramos con que las víctimas se autoseñalan involuntaria e inconscientemente como blancos ante los ojos del agresor.

Por tanto, las víctimas o sujetos pasivos de la agresión pueden ser personas brillantes, atractivas y algo seductora, por lo tanto envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el acosador, quien teme perder su protagonismo.

También pueden ser personas vulnerables y depresivas, éstas resultan para los acosadores, los blancos más fáciles para descargar sus propias frustraciones, o personas eficaces y trabajadoras que pretenden imponer reformas, por ello son vistas por el acosador como un peligro para su estatus actual en la empresa. El acoso es posible porque viene precedido de una descalificación de la víctima por parte del acosador perverso. Esta depreciación de la víctima justifica posteriormente la crueldad que se ha ejercido contra ella, y conduce a pensar que se merece lo que le ocurre.

Cuando un proceso de acoso se instaura, la víctima es estigmatizada. Se dice que el trato con ella es imposible, que tiene mal carácter o que está loca. Se considera que su manera de ser es la responsable de las consecuencias del conflicto y la gente se olvida de cómo era antes y de cómo es en otros contextos. Una vez que a la víctima se le saca de sus casillas no es extraño que se la convierta en lo que se quiera convertirla. Para que esto resulte creíble hay que descalificar al otro con el fin de empujarlo a comportarse de un modo reprochable.

Leymann insistía en que el comportamiento del acosador obedecía casi siempre a un intento del mismo de encubrir o camuflar sus propias deficiencias.

Los trabajadores acosados, sufren un enorme sentimiento de humillación y ataque a su dignidad, se avergüenzan de haber sido víctimas, y se sienten culpables de lo que les pasa. La agresión les ha hecho perder los límites de su espacio psíquico.

Ya no saben que es normal y qué no lo es, qué se debe a su fragilidad y qué se debe a la destructividad del acosador. Aparecen estados depresivos importantes, pero la víctima no se deprime porque estuviera enferma o frágil, sino porque se le ha despojado de toda su autoestima, se le ha conducido a pensar que no vale nada, que no es nada.

Por último, no todas las personas que dicen estar acosadas lo están forzosamente, por lo que se debe tener especial cuidado para que el término no quede desvirtuado, al confundirlo con otras formas de sufrimiento en el trabajo, como el estrés o la presión en el trabajo, o bien con el conflicto o el desacuerdo.

El entorno laboral

Como se ha señalado anteriormente, el acoso en el trabajo –lejos de lo que pudiera parecer a primera vista–, no tiene su origen en la persona que lo sufre sino que es un mal que parte de la propia organización y afecta a toda ella a su conjunto, pero generalmente las organizaciones laborales tienden a obviarlo, negando la existencia del problema e imputándolo, en el hipotético caso de que lo admitiera, a los “posibles” desequilibrios psicológicos de la víctima, o bien derivándolo a la esfera de la relación personal de los individuos que participan en el conflicto, como si se tratara de problemas personales en los que la empresa no puede intervenir.

El entorno del trabajador–víctima suele “seguirle la corriente” ó “hacer la vista gorda” ante las embestidas del acosador, negando su existencia y negando también ayudar a la víctima, ya que se piensa que mientras acosan a otra persona el resto del grupo tiene menos probabilidad de sufrir acoso.

En un porcentaje muy elevado de los casos, el entorno se identifica con el agresor, por lo que en cierto modo se convierte en un cómplice más, sobre todo cuando justifican e incluso celebran su comportamiento.

Detrás de estas personas (los acosadores) suele haber objetivos inconfesables en torno a la consecución de algún tipo de beneficio, como puede ser un ascenso.

También existe el entorno silencioso casi siempre coincidente con el grupo laboral que suele ser el que se llevaba bien con la víctima. Curiosamente éste grupo nunca ven ni oyen nada. Cuando la víctima recurre a ellos en busca de ayuda ésta se le niega sistemáticamente, utilizando para ello argumentos como; “no es para tanto” o “ése es tu problema y por lo tanto a vos te toca resolverlo.

Independientemente de las características de los acosadores y sus víctimas, el entorno laboral suele caracterizarse por la mala organización del trabajo, que se evidencia tanto en lo que hace a la distribución de tareas como del poder. No siempre los más capaces tienen cargos acordes.

También se caracteriza el entorno laboral, por la inexistencia de métodos eficaces para la resolución de conflictos.

En sociedades competitivas hay muchas situaciones donde no se ponen límites entre lo correcto y lo incorrecto, de manera que se da una gran permisividad en cuanto a los comportamientos con el objeto de que se consigan los objetivos económicos previamente establecidos.

A modo de síntesis podemos decir que la situación de mobbing se agrava cuando el entorno se hace cómplice de manera activa (atacando a la víctima de la misma manera que el acosador) o de manera pasiva (ignorando completamente la situación).

Es necesario que se identifique el problema, que podamos conocer quiénes son las partes que integran este conflicto con el objeto de poder luchar contra el acoso, ya que ignorar una situación de hostigamiento puede afectar a todos y cada unos de los miembros de una organización y, en definitiva, a la organización misma.

“Nadie está a salvo del mobbing, que puede afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de la empresa y tanto a hombres como a mujeres”.

Tipos de acoso laboral

Para ingresar en el tema del mobbing, debemos tener en cuenta que la mayoría de los trabajadores realizan sus actividades en una organización ajena, donde debe ponerse a disposición de otras personas que generalmente, también deben responder a un superior por las tareas realizadas.

En definitiva, nos encontramos ante un sistema de tipo piramidal, en el vértice del mismo, se encuentra la persona que tiene el poder suficiente para tomar las decisiones.

Habida cuenta de lo expuesto, en esta interacción que se producen en la forma de trabajar en la actualidad hace que se desarrollen determinadas conductas, que son objeto de estudio y que han determinado la existencia de diversos tipos o clases de mobbing producidas en las relaciones laborales. Siendo la clasificación de mobbing más generalizada, la siguiente:

- Ascendente
- Descendente
- Horizontal
- Directo e indirecto
- Doctrina metajurídica

Mobbing Ascendente: Si bien es menos frecuente, no por ello es menos grave, tiene lugar cuando la personas que llevan cabo el acoso (el acosador) se encuentran en un grado jerárquico inferior respecto de la persona a quién o a quiénes acosa (el acosado).

Mobbing Descendente: Es generalmente llevado a cabo por el empresario o sus representantes por eso que también resulta conocido como “bossing” ya que boss en inglés significa jefe o patrono. La persona que posee poder suficiente acosa a uno o varios trabajadores que se encuentran en un nivel jerárquico inferior dentro de la organización laboral.

Mobbing Horizontal: también conocido como entre pares; es el que se lleva a cabo entre trabajadores de la misma categoría o nivel jerárquico.

Mobbing directo o indirecto: según que el acosador actúe en forma personal o por interpósita persona.

Doctrina Metajurídica: analiza la conducta de las partes en el ámbito del trabajo y cuáles de estas conductas pueden constituir un acoso laboral.

Desarrollo de las distintas clases de mobbing

Mobbing ascendente: se produce cuando un trabajador que tiene rango jerárquico superior resulta acosado por uno o varios subordinados.

Generalmente se origina cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos, la situación se complica si no se ha consultado previamente el ascenso al resto de trabajadores y éstos no se muestran de acuerdo con la elección.

Hay diversas situaciones en las que una persona que ocupa un cargo de determinada jerarquía en la estructura de la organización laboral es acosada por uno o varios de sus subordinados, sólo a título de ejemplo podemos mencionar las siguientes:

- 1.-) El ingreso de una persona nueva con cargo jerárquico, que traiga nuevas ideas, proyectos y / o métodos de trabajo, todo ello puede ocasionar la aceptación o el rechazo de los mismos por parte de los subordinados.
- 2.-) La portación de apellido. Esto ocurre cuando el designado cuenta entre sus principales antecedentes, el ser hijo de, vale decir, que el solo hecho de portar un apellido que lo hace “idóneo” para el cargo, independientemente de sus condiciones personales y / o profesionales.
- 3.-) El ascenso de un trabajador de un grupo de trabajadores, al cargo de jefe de sus anteriores compañeros de trabajo.

Según la doctrina, este tipo de acoso es cualitativamente diferente de los otros dos (descendente y horizontal), porque la superioridad jerárquica del agredido le permite defenderse mejor de los ataques del acosador, pudiendo incluso llegar a sancionarlo.

Mobbing descendente: Este tipo de acoso, también llamado bossing, (proveniente del inglés boss-jefe) se produce cuando una persona que ocupa un cargo jerárquico (o de hecho) superior acosa a otra de cargo inferior, siendo esta la situación más habitual de acoso laboral.

Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos, pretende minar el ámbito psicológico del trabajador para destacar frente a sus subordinados,

para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse forzando el abandono voluntario de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que éste, sin motivo, acarrearía un coste económico para la empresa.

Se da con mucha frecuencia y es soportada por los trabajadores, a raíz de la necesidad de mantener su fuente de trabajo.

La situación también puede analizarse desde el punto de vista del manejo “del poder” que ostenta el superior. Por ello es preciso determinar como se usa ese poder para “dirigir, controlar y/o limitar” la conducta del acusado y también manipular su posición dentro de la estructura de la organización laboral. (5)

Para llevar a cabo esta persecución laboral, el accionar del acosador puede afirmarse en los siguientes pilares:

- a.-) “Poder coercitivo”, basado en el miedo, temor del trabajador a las consecuencias negativas ante la desobediencia.
- b.-) “Poder de premio”, las personas que se someten al acosador, reciben gratificaciones, ascensos, promociones. También se puede castigar al trabajador negando esas posibilidades de obtener esos beneficios.
- c.-) “Poder de persuasión” está radicado en las concesiones de esos premios y a quien se otorga los mismos, utilizando en algunas ocasiones a terceras personas para obtener sus objetivos.
- d.-) “Poder de conocimiento” en el manejo de las informaciones para la toma de decisiones.
- e.-) “poder de oportunidad”, se plantea con la siguiente frase muy usada “estar en el lugar adecuado, en el momento oportuno. Se relaciona no tanto con ocupar lugares formales dentro de la organización de trabajo, pero sí, con lugares intermedios, pero que resultan claves en la maneja de la toma de decisiones.

Mobbing horizontal: el comportamiento de los grupos no es el resultado de los comportamientos individuales de los individuos que lo componen sino que el grupo se aparece con una nueva identidad que tiene su propio comportamiento.

En este supuesto un trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición *de facto* superior.

Otra circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas física o síquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son *explotadas* por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento.

A modo de síntesis podemos decir que hay diversas situaciones que hacen que el grupo ataque y aisle a un compañero, siendo las más comunes:

- el ingreso de un compañero nuevo (el miedo a nuevas ideas)
- la ausencia de resolución de problemas existentes (la empresa no resuelve y generalmente tampoco investiga los problemas)
- pretender un ascenso (el desempleo y la competencia desleal en el trabajo utiliza el acosador para justificarse)
- la envidia y otros sentimientos (conductas psicóticas).

Este tipo de mobbing tiene lugar cuando el trabajador se ve acosado por sus propios compañeros de trabajo. Las razones por las cuales surge este comportamiento, las encontramos en las variadas situaciones que se generan durante la relación laboral. A modo de ejemplo, podemos mencionar que el mobbing horizontal suele darse ante la presencia de un nuevo compañero de trabajo. Ante esta nueva presencia, el grupo reacciona, intentando que “el nuevo” se adapte a las pautas y conductas de la organización.

Ante este tipo de conducta, el trabajador recién ingresado, “el nuevo” en la organización, se ve aislado, estableciéndose contra el mismo barreras que forman sus propios compañeros, quienes tratan de conseguir la eliminación del recién llegado. En ocasiones prácticamente no existen diferencias entre el compañero nuevo y lo que piensa el grupo, sin embargo, se establece un temor al cambio, a lo diferente, al que viene de afuera, quizás con otras ideas y que produce un temor en el grupo, que reacciona atacándolo.

Otra de las causas de acoso entre pares, es “la falta de resolución de problemas existentes”. Se produce generalmente cuando existen situaciones conflictivas entre trabajadores que no han podido resolverse. Como el problema no ha sido resuelto, la conflictividad se incrementará, actuando en consecuencia uno de los trabajadores contra el otro y una de las formas posibles es a través del acoso.

Es importante la actuación del personal directivo de la organización a fin de evitar estas situaciones. Por lo general, estos conflictos no son resueltos adecuadamente por las gerencias de personal, aplicando en la mayoría de los casos, soluciones transitorias, como puede ser el traslado de uno de los empleados a otro sector, rara vez la empresa sanciona a un empleado y casi nunca llegará a despedirlo ante un problema concreto de acoso.

⁵ Abajo Olivares, Francisco Javier: Mobbing. Acoso Psicológico en el Ámbito Laboral, Editorial Lexis Nexis, segunda edición ampliada; Buenos Aires, 23 de junio del 2006; pág. 35.-

Por lo expuesto, creemos que la política correcta que debe aplicar la empresa, radica en efectuar una correcta investigación de los hechos sucedidos a fin de determinar las responsabilidades.

Esta política no debe quedarse sólo en la investigación porque entonces de nada serviría. Terminada la investigación y visto las responsabilidades de los implicados en una situación de acoso, la empresa deberá actuar en consecuencia, vale decir, si hubo acoso sancionar al acosador y no premiarlo con un traslado para que pueda seguir acosando en otra parte o sector de la organización empresarial.

Ante flagelos actuales cómo la desocupación laboral, es fácil detectar casos de competencia que se dan entre compañeros de trabajo de igual categorías, como así también entre inferiores y superiores.

Esta competencia en sí no está mal, lo perverso es la forma en que se lleva a cabo, recurriéndose en muchos casos al acoso laboral a fin de "eliminar" dicha competencia.

La ausencia de ciertos valores, de una política empresarial o estatal, la desocupación, crean un nuevo panorama, donde para algunos hasta nuestro compañero de trabajo más querido, se transforma en un competidor al cual debemos sacar del camino, para conseguir nuestro objetivo de ascenso en la escala jerárquica de la empresa. Esta situación de competencia no sólo se da entre pares, sino también entre inferiores y superiores jerárquicamente hablando; quién hoy es mi subordinado mañana puede ser un par e incluso llegar a convertirse, en un superior. Obviamente al panorama descrito no debemos excluir sentimientos cómo la envidia, muy común en estos casos.

También debemos hacer hincapié en ciertas conductas que, psicológicamente hablando, nos ponen en presencia de personas psicóticas que en su ámbito laboral son o pueden verdaderos acosadores.

Estas personas psicóticas en su actuación necesitan causar daño, no solo a sus compañeros de trabajo de igual categoría, sino que actúan en ese sentido con inferiores y superiores, causándoles daños, tanto psíquico como físico.

En otra escala también se destacan las personas que acosan simplemente para burlarse del compañero de trabajo, tal vez lo hacen para evadir sus frustraciones, sin advertir que su actitud, puede producir efectos psicológicos con consecuencias imprevisibles en el trabajador que es objeto de ese tipo de diversión.

Moobing directo: Tiene lugar cuando el trabajador que resulta ser víctima de una acción de mobbing, es acosado en forma directa ya sea por su superior, inferiores o por sus pares.

Moobing indirecto: Tiene lugar cuando el trabajador es víctima de una situación de acoso parte de superiores, inferiores o de sus pares, pero que tiene conocimiento que dicho acoso viene directamente de un superior, que utiliza a otras personas a fin de perjudicarlo.

Doctrina metajurídica. Analiza cómo se manifiesta la conducta acosadora.

Aparte de esta tradicional clasificación basada en la asimetría existente entre el agresor y la víctima, la doctrina metajurídica ⁽³¹⁾ clasifica el hostigamiento psicológico en cuanto a las formas de manifestación de las conductas acosadoras.

De conformidad con este criterio se clasifica el acoso laboral en acoso por comisión, que es aquél que puede producirse de manera activa, mediante gritos, insultos, reprensiones, humillaciones en público o privado, e intromisiones, y acoso por omisión, que se produce de manera pasiva, mediante restricciones en el uso de material o equipos, prohibiciones u obstaculizaciones en el acceso a datos o información necesaria para el propio trabajo, eliminación del apoyo necesario al trabajador, disminución o eliminación de la formación o adiestramiento imprescindible para el empleado, así como la negación de la posibilidad de la víctima de comunicarse.

Quiénes son las víctimas del mobbing

La principal herramienta para combatir el acoso laboral la encontramos en la concientización social, pero esto es un procedimiento y cómo tal ha de ser progresivo.

Quiénes ejercen formas de acoso no entienden la democracia ni lo que es el respeto por las personas. La sociedad debe visualizar estas formas de violencia y defender los derechos de las víctimas.

Creemos que la intervención directa del estado sancionando este tipo de prácticas abusivas contribuiría a ello y permitiría en el ejercicio cotidiano de la actividad laboral.

La razón es clara: cada una de las actuaciones a que somos sometidos en caso de *mobbing* tiene escasa entidad, probablemente no traspase el ámbito de la propia empresa donde el acoso tuvo lugar o de la justicia donde el tema pudo haber sido llevado. No hay cámaras de televisión o información radial o periodística que dedique un espacio

³¹ Piñuel Y Zabala, I. Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido. Disponible en: www.mobbing.nu consultado en agosto 2007.

para este tema. Obviamente, cuando la moral esta marcada por el rating, todo lo que no sume audiencia pareciera no existir.

Ahora bien, cuando estos casos de mobbing cuando salen a la luz, tienen la apariencia de ser aislados e inofensivos y es ahí donde debe trabajar el Estado a fin de concientizar a la población que lo que causa estragos en el acoso no es cada uno de los ataques, sino su conjunto.

Por eso al hablar de las víctimas del mobbing debemos siempre tener presente que el mobbing posee las siguientes características:

- a) Produce un estado de confusión en el acosado,
- b) Disminuye la autoestima del acosado,
- c) La víctima asume la responsabilidad de los acontecimientos,
- d) Se guarda silencio de los sufrimientos que el acosado padece,
- e) Genera en el acosado, miedo a ser juzgados y calificados por sus compañeros y los superiores como "empleados problemáticos",
- f) El mobbing consiste en conductas tendientes a causar un daño psíquico, atento que no se trata de daños físicos.

Cómo contrapartida también debemos recordar que el mobbing es llevado a cabo por el acosador mediante ciertos actos o comportamientos, como por ejemplo:

- a) Actos para excluir o aislar al trabajador de su actividades
- b) Ataques negativos y en forma constante contra el trabajo de la persona atacada, sin razón.
- c) Manoseo de la reputación del trabajador creando o haciendo circular rumores, sospechas y/o su ridiculización.
- d) Aprovecharse, mediante el cargo que detenta, desvalorizando el trabajo del acosado o exigiendo la realización de trabajos en tiempos imposibles de cumplir.
- e) Controlar en forma irrazonable las tareas de la persona acosada
- f) Negar sin razón y sólo al acosado ciertos permisos, como por ejemplo para rendir examen, participar de un torneo, retirarse, etc.

A pesar de todos los recaudos que puedan tomar las organizaciones a fin de que no sucedan hechos de acoso laboral en sus dependencias, siempre es posible que se produzcan casos y que al ser denunciados o tomar estado público, la primera reacción de las empresas o de los organismos, es negar dicha circunstancias.

Las razones de esta negativa, se basan en distintas circunstancias, tales como:

- 1) Resistencia a admitir el hecho, por la simple razón de que "esto no puede pasar en nuestra organización".
- 2) Ante esta mala noticia, se hace lo posible, para que no tome estado público y que no se enteren el resto del personal.
- 3) Se busca tapar el tema y buscar una solución rápida.
- 4) Se piensa que el acoso puede causar una mala imagen de la empresa.
- 5) Se culpa en primer lugar a la persona que realiza la denuncia, sin realizar una investigación de lo ocurrido.

En un trabajo realizado por Leymann⁽³²⁾ establece que hasta ese momento el proyecto más exhaustivo de investigación sobre el mobbing había sido llevado a cabo en Suecia.

Y que dado que los resultados de esta investigación no han sido publicados hasta el momento en inglés, Leymann presenta brevemente el estudio y algunos de sus resultados más importantes. Fue entrevistada una muestra de 3.400 casos, representativos de toda la población laboral sueca (Leymann, 1992a, 1992c, 1992d).

Frecuencias

Un 3,5% ($\pm 0.7\%$; $p < 0.5$) de la población laboral entra dentro de la definición dada de Acoso. Esta incidencia significa que 154.000 trabajadores, de una población de 4,4 millones de trabajadores de ambos sexos estaban sufriendo Mobbing. Un cálculo epidemiológico basado en este estudio reveló una cifra de incidencia de 120.000 nuevos casos "de refresco" cada año. Teniendo en cuenta una vida laboral de unos 30 años, 1 de cada 4 trabajadores que se incorpora al mercado laboral corre el riesgo de sufrir el proceso en cuestión en algún momento de su vida laboral, durante seis meses al menos.

³² Heinz Leymann. Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral ("Mobbing") en el Trabajo. Universidad de Umea. Suecia European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996, 5(2), pág. 165-184, Profesor de la Universidad Jaume I de Castellón. En <http://www.acosomoral.org/leymann2.htm>

Género

Hombres (45%) y mujeres (55%), lo sufren prácticamente en la misma proporción, la diferencia no es significativa. En relación con la cuestión “¿Quién acosa a quién?”. El estudio arroja que un 76% de los hombres acosados, lo son por otros hombres, mientras que solamente el 3% lo son por mujeres; el 21% de los hombres son acosados por ambos sexos. En el otro grupo, el 40% de las mujeres acosadas, lo son por otras mujeres, el 30% por hombres; y el restante 30% por ambos grupos. Esto no debe ser interpretado como relacionado con el género. La explicación de por qué los hombres son hostigados mayormente por otros hombres, y las mujeres por mujeres, debe ser interpretada como una consecuencia estructural de la vida laboral; al menos en Suecia, que todavía se encuentra dividida a este respecto: los hombres trabajan frecuentemente junto con hombres y las mujeres con mujeres.

Es por supuesto de interés el hecho de que hay una amplia diferencia en la proporción de acoso entre ambos sexos. También los resultados de otros estudios confirman esta tendencia. Podría razonarse que los hombres atacan a las mujeres en menor proporción; sin embargo, los hombres que atacan mujeres son sus jefes (tanto hombres como mujeres, con mayor frecuencia aún, tienen a un hombre por jefe).”

Sin embargo el dictamen de Comité Económico y Social Francés (CES) adoptado el 21 de abril de 2001 considera que la mayoría de la víctimas son mujeres de más de 40 años lo que además plantea el problema añadido de tratarse de una fase avanzada de su vida laboral. Según la Dra. Hirigoyen el fenómeno afecta a un 70% de mujeres en comparación con un 30% de hombres, siendo las mujeres más afectadas las pertenecientes a minoría raciales, las discapacitadas, las mujeres con una orientación sexual diferente y las embarazadas. Por el contrario el Profesor Iñaki Piñuel señala en su libro *Mobbing: Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico*, en el trabajo el resultado de un estudio determina la existencia de un ligero predominio de hombres como víctimas (aunque el problema afecta al colectivo femenino igualmente).

Estas inconsistencias tienen origen en la diferencia que existe entre las diferentes culturas habrá países en donde el mobbing afecte más a determinada población que a otra, eso depende de muchos y muy complejos factores, pero en general la opinión del grupo es que el mobbing afecta mayormente a las mujeres por los antecedentes históricos que se presentan en el mundo laboral.

Las víctimas del mobbing según la O.I.T. (33)

En 1996, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizó una encuesta entre trabajadores/as de 36 países en la que se registraron las observaciones de estos/as trabajadores/as sobre lo que les ocurría en su ámbito laboral.

Según el informe, Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra señalaron las tasas más elevadas de agresiones y de acoso sexual. En los Estados Unidos, alrededor de 1000 personas mueren anualmente en sus trabajos, siendo el homicidio la principal causa de defunciones en el lugar de empleo para las mujeres y la segunda, para los hombres.

Centrado en el análisis de las tendencias globales, el informe señala:

- los brotes de violencia “que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que ese problema rebasa, en efecto, las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales”
- en algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como taxistas, personal del servicio sanitario, personal docente o el trabajo solitario, sobre todo en el turno noche de los comercios, existe un grado de riesgo a la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones.
- dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista.
- tanto trabajadores como empleadores reconocieron la importancia de las agresiones psicológicas y el hostigamiento como forma grave de la violencia laboral.

Entre los datos obtenidos en la Argentina para esta encuesta de 1996, el 6,1 por ciento de los varones y el 11,8 por ciento de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en el año anterior, mientras que el 16,6 por ciento de las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual

La O.I.T. desde hace años ha estado estudiando el problema del acoso laboral. Ha establecido que países como Estados Unidos, Finlandia, Alemania, Reino Unido y Polonia, con alto porcentaje de estrés tiene pérdidas de más de 200 millones de días de trabajo anuales, por estrés, y que los finlandeses han sufrido de síntomas de esta enfermedad en más del 50% de sus trabajadores.

³³ Ver más estadísticas en www.ilo.or consultada en noviembre del 2007.

En vistas de las crecientes denuncias que se efectúan por los casos de acoso en el ámbito del trabajo, la OIT efectuó diversos estudios a fin de efectuar una comparación del problema en los países de la Unión Europea.

Se dijo que la idea de la violencia en el trabajo, está evolucionando y actualmente se le otorga tanta importancia al comportamiento psicológico como al comportamiento físico, valorándose los actos de violencia menores.

En el año 2.001, se firmó el Convenio Colectivo en calidad de mejora de las estructuras y procedimientos de prevención del acoso y procedimientos de solución de conflictos.

Este convenio fue adoptado por la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT.

En el año 2.003, se confeccionó un Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo y medidas para combatirla, por tratarse de una amenaza a la productividad y el trabajo decente.

De las medidas indicadas precedentemente, se desprende la gravedad de los temas en cuestión y la importancia que otorga la organización internacional, para erradicar dicho fenómeno del ambiente laboral.

España y las víctimas del mobbing

Al hablar de víctimas del mobbing, creemos que resultará ilustrativo referir de España el denominado barómetro Cisneros sobre violencia en el entorno de trabajo, investigación pionera sobre el mobbing dirigida por PIÑUEL Y ZABALA³⁴ y llevada a cabo a través de un millar de encuestas, cuyas conclusiones más relevantes son las que siguen:

- Uno de cada tres trabajadores activo declara haber sido víctima de maltratos psicológicos a lo largo de su experiencia laboral.
- Los autores o sujetos activos de esta especie de maltrato psicológico resultan ser, en un 70'39 % de los casos, los jefes o supervisores; en un 26'06 % los propios compañeros de trabajo y en un 3'55 % los subordinados.
- Más del 16% de la población activa (2'38 millones de trabajadores) ha expresado ser objeto de violencia psicológica o mobbing durante el último semestre, con una frecuencia semanal.
- Dos de cada tres trabajadores afectados por el mobbing ignora estar afectado por el problema.
- Los comportamientos calificables de *mobbing* más habituales que refieren las víctimas son: - Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna; - Rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales; - Ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo; - Desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros; - Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada; - Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes; - Menospreciar o menospreciar personal o profesionalmente a la persona; - Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables; - Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior y, por último, - Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verle o hacerle invisible.
- Más de la mitad de las víctimas del *mobbing* (52'17 %) refieren secuelas del hostigamiento sobre su salud, siendo los problemas de salud que, con mayor frecuencia, presentan las víctimas de mobbing: - Dolores de espalda; - Dolores musculares o articulares; - Irritabilidad y, finalmente, - Bajo estado de ánimo, depresividad.
- Existe un riesgo mayor en el género femenino, aunque el *mobbing* afecta indistintamente a ambos sexos.
- Dos de cada tres víctimas de mobbing tienen una edad inferior a treinta años.
- El *mobbing* tiene mayor incidencia entre trabajadores eventuales o temporales que en los fijos.
- Únicamente una de cada tres víctimas hace frente con energía y decisión frente al hostigamiento. La mayoría ofrecen una respuesta pasiva, dejando transcurrir el tiempo sin hacer nada.
- La mayor parte de los compañeros que presencian el mobbing no hacen nada por apoyar a la víctima, tan solo en uno de cada seis se apoya a la víctima frente al hostigador.
- Los entornos en los que se favorece la lucha de todos contra todos o en los que predominan los estilos de mando autoritarios son favorecedores del mobbing.

Por último, cabe igualmente destacar que el propio *barómetro* o *informe Cisneros* aludido subraya que el 5 % de los suicidios que se producen en España son a consecuencia del mobbing, constituyendo los sectores donde más supuestos se encuentran los de la Administración, en especial, en la educación y en la sanidad; habiéndose experimentado un notable incremento de las actuaciones incoadas fundadas en aquél.

³⁴ PIÑUEL Y ZABALA, I. Mobbing, La lenta y silenciosa alternativa al despido. Disponible en: www.mobbing.nu, acceso en 2006.

Las víctimas del mobbing en el resto del mundo ⁽³⁵⁾

Las condiciones y medio ambiente de trabajo son un factor determinante de los procesos de salud – enfermedad es un hecho incontrastable frente a la evidencia histórica y científica. Diversos y numerosos resultan ser los riesgos a los que están expuestos los trabajadores cotidianamente, muchos de ellos conocidos desde hace tiempo, otros en cambio, son el producto de las nuevas tecnologías y / o procesos de producción, que obligan a una constante vigilancia para poder determinar su impacto real sobre la salud de los trabajadores.

También los cambios sociales y económicos a los que asistimos en estos tiempos actúan desde el punto de vista de las condiciones y medio ambiente de trabajo introduciendo nuevos peligros para la salud de los trabajadores.

La violencia en el trabajo ignorada por largo tiempo, ha cobrado trascendencia dramática en los últimos años para convertirse en una nueva prioridad de abordaje tanto en países industrializados como en los países en desarrollo.

En los países industrializados, sin embargo, la conciencia acerca del problema se transforma progresivamente en acciones, mientras que en los países en desarrollo todavía existe un retardo importante en ese sentido siendo todavía limitado el ámbito de discusión y propuestas acerca del problema.

Los estudios especializados mencionan dos tipos de obstáculos como los más frecuentemente utilizados como argumento para esta situación:

- 1°.-) Radica en concentrar el problema de la violencia solamente en el lugar de trabajo cuando su distribución e impacto involucra a la sociedad en su conjunto y el riesgo está presente prácticamente en todas partes.
- 2°.-) Tiene que ver con los costos, ya que la lucha contra la violencia es una cuestión importante pero costosa, y los escasos recursos existentes debieran concentrarse en áreas más cruciales, particularmente en el desarrollo de una economía competitiva.

Algunos ejemplos pueden ayudar para ilustrar la dimensión y los tipos de violencia asociados con los lugares de trabajo en diversas partes del mundo:

- En los Estados Unidos, estadísticas oficiales muestran que el homicidio se ha convertido en la segunda principal causa de muerte en el trabajo para todos los trabajadores solamente superada por los accidentes de tránsito y la primera causa de muerte en el trabajo para las mujeres. Según la Oficina de Estadísticas de Trabajo (BLS) de Estados Unidos, cada semana un promedio de 20 trabajadores son asesinados y cerca de 18000 son atacados en ese país.
- En Sudáfrica una encuesta recientemente publicada demostró que cerca del 80% de los que respondieron vivieron experiencias de algún comportamiento hostil en el lugar de trabajo durante su vida laboral.
- En el Reino Unido, un estudio dirigido por el British Retail Consortium cubriendo los ejercicios financieros de los años 1994 y 1995 encontraron que mas de 11.000 empleados de comercios de venta al por menor fueron víctimas de violencia física y más de 350.000 fueron objeto de amenazas o abusos verbales.
- En Francia, los hechos de violencia contra los trabajadores del transporte público han ido en aumento. Más de 2000 ataques han sido reportados durante 1998 por los trabajadores de la RATP (Regie Autonome des Transports Parisiens).
- En Japón, una línea telefónica habilitada por la Tokyo Managers Union para recibir denuncias sobre coacciones en el lugar de trabajo recibió más de 1700 llamados en dos cortos períodos en Junio y Octubre de 1996. Esos llamados incluían acoso sexual, coacciones y stress en el trabajo.
- En Filipinas un estudio sobre la población migrante por razones de trabajo, mostró que las mujeres migrantes trabajando en los sectores de servicio doméstico y de entretenimiento eran frecuente y desproporcionadamente afectadas por hechos de violencia asociados con su empleo.
- En Alemania una investigación de extensión nacional dirigida por el Federal Institute of Occupational Health and Safety en 1991 encontró que el 93% de las mujeres encuestadas habían sufrido algún tipo de acoso sexual en sus lugares de trabajo durante el transcurso de su vida laboral. En muchos casos el acoso fue múltiple incluyendo la amenazas o la desventaja profesional.

Otra fuente de interés resulta el informe del International Crime Victim Survey (ICVS) un estudio multinacional que incluye más de 50 países de todas las regiones coordinado por un grupo internacional de trabajo compuesto entre otros por representantes de United Nations International Crime and Justice Research Institute (UNICRI). El cuestionario ICVS incluyó en 1996 por primera vez referencias a la violencia en el lugar de trabajo. Sus resultados muestran

³⁵ Dr. Héctor A. Nieto: Boletín Temas de Salud Mundo Hospitalario. Asociación de Médicos Municipales de la Ciudad de Buenos Aires, Nov 2000, texto consultado enero 07 en: www.dircap.or.ar

una prevalencia para ataques que oscila entre el 1,9% para hombres y el 4,6 % para mujeres (dependiendo las regiones) y para incidentes sexuales sufridos por mujeres, prevalencias de entre 3% y el 7,5% de las mujeres trabajadoras.

Sin embargo el dictamen de Comité Económico y Social Francés (CES) adoptado el 21 de abril de 2001 considera que la mayoría de la víctimas son mujeres de más de 40 años lo que además plantea el problema añadido de tratarse de una fase avanzada de su vida laboral. Según la Dra. Hirigoyen el fenómeno afecta a un 70% de mujeres en comparación con un 30% de hombres, siendo las mujeres más afectadas las pertenecientes a minoría raciales, las discapacitadas, las mujeres con una orientación sexual diferente y las embarazadas. Por el contrario el Profesor Iñaki Piñuel señala en su libro *Mobbing: Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico*, en el trabajo el resultado de un estudio determina la existencia de un ligero predominio de hombres como víctimas (aunque el problema afecta al colectivo femenino igualmente).

Estas inconsistencias tienen origen en la diferencia que existe entre las diferentes culturas habrá países en donde el mobbing afecte más a determinada población que a otra, eso depende de muchos y muy complejos factores, pero en general la opinión del grupo es que el mobbing afecta mayormente a las mujeres por los antecedentes históricos que se presentan en el mundo laboral.

La situación descrita por la O.I.T para la Argentina según una encuesta de 1996 donde los datos obtenidos revelaban que el 6,1 por ciento de los varones y el 11,8 por ciento de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en el año anterior, mientras que el 16,6 por ciento de las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual.

Más de diez años después, nuestro país se encuentra muy lejos de haber mejorado su situación reduciendo los índices acoso laboral.

En lo que sí se hemos avanzado es en incrementar la toma de conciencia social acerca de que el acoso laboral no debe ser tolerado y en tal sentido camina nuestra legislación.

No sólo desde el Poder Legislativo se avanza sobre el control del mobbing, también se lo hace desde el Ejecutivo.

En tal sentido, el Gobierno refuerza el control del "mobbing" en las empresas, para ello el Ministerio de Trabajo a cargo del Dr. Carlos Tomada creó una oficina que recibirá denuncias e investigará casos de violencia laboral dentro de las empresas.

El Ministerio de Trabajo mediante la resolución 5/07 creó la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral, que funcionará en el ámbito de la Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades (CTIO).

La nueva oficina estará habilitada para recibir denuncias y consultas sobre las prácticas de violencia laboral, también conocida como mobbing.

La resolución 5/07 define a la violencia laboral como "toda acción, comisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico, o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada".

La práctica incluye "violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo" y la conducta castigada puede provenir tanto de niveles jerárquicos, superiores, del mismo rango o inferiores.

Además de recibir denuncias y darles el cauce adecuado, la oficina podrá realizar tareas de difusión y capacitación sobre esta práctica que los fundamentos de la resolución define como "el flagelo del siglo XXI".

También podrá realizar investigaciones y estudios sobre la problemática.

Finalmente, la resolución prevé que se creará un procedimiento "que permita, en forma ágil y eficiente, recibir las presentaciones y canalizarlas hacia los ámbitos competentes para su correspondiente análisis y la eventual determinación de responsabilidades".

De lo dicho puede advertirse cómo en nuestro país avanzamos, al menos desde la normativa, a fin de enfrentar y desenmascarar el acoso laboral.

UNIDAD 3. ACOSO LABORAL: UN ENFOQUE INTEGRAL

- 1.-) El concepto de salud y su regulación normativa
- 2.-) El comportamiento de las partes
 - 2.1.-) Modelos de comportamiento.
 - 2.2.-) Conductas que pueden ser consideradas de mobbing o de acoso laboral.
 - 2.3.-) Disposiciones de la O.I.T. sobre conductas que implican actos de acoso laboral.
- 3.-) Causas y costos del acoso laboral.
- 4.-) La influencia de la corrupción y la burocracia en la violencia laboral
 - 4.1.-) La necesidad de capacitación del personal.
- 5.-) El problema de la violencia económico-laboral.
- 6.-) Breve reseña sobre el mobbing en la Administración Pública.
- 7.-) Ausencia de mecanismos para la resolución del mobbing
- 8.-) El papel del Estado: concientizar y proteger a quién denuncia ser víctima de acoso laboral.
 - 8.1.- La motivación una alternativa contra el acoso

El concepto de salud y su regulación normativa

Actualmente se habla en los centros de salud de patologías como el estrés, el burn out y el mobbing o acoso laboral. Por ello conviene aproximarse a lo que los expertos laborales de diversas disciplinas como la medicina, la psicología y la psicopsicología laboral entienden por manifestaciones, causas y consecuencias de estas enfermedades.

Como vimos en los antecedentes citados por Leyman, el acoso laboral ha estado presente entre nosotros desde que el trabajo es trabajo, pero no es sino hasta finales de los 70 y principios de los 80, cuando se realizan estudios serios para definir, delimitar y diferenciar lo que es mobbing.

Desde el punto de vista normativo a escala internacional cómo regional hace mucho tiempo se advierte una constante labor normativa por proteger la salud de los trabajadores ⁽³⁶⁾

Es impresionante que aunque hayan pasado más de 30 años desde que comenzaron estos estudios no tengamos claro en la práctica los que es el mobbing; y todavía más preocupante aún que no esté identificado y tipificado claramente en las legislaciones de la mayoría de los países del mundo, pero muy especialmente en los países latinoamericanos.

En nuestro País, el tema de la protección legal de la salud que reciben los trabajadores puede ser abordado tanto desde la Constitución Nacional en el marco del Art. 14 bis (corresponde al Estado proveer trabajo (decente) y proteger la salud de los trabajadores), cómo así también de la protección que brindan diversas leyes; particularmente la Ley de Contrato de Trabajo (Ley 20.744) al disponer en su articulado las siguientes posibilidades:

- Art. 62: Obligación genérica de las partes.-
- Art. 63: Principio de la buena fe.-
- Art. 65: Facultad de dirección.-
- Art. 66: *ius variandi*.-
- Art. 75: Deber de Seguridad.-
- Art. 78: Deber de Ocupación.-
- Art. 81: Igualdad de Trato.-
- Capítulo VIII, Título II "de la formación profesional" (Incorporado por la Ley N° 24.576).-
- Art. 242: Extinción del contrato por "justa causa".-

El marco legal de referencia se complementa con las normas siguientes:

- Ley 23592 "anti-discriminación".-
- Ley 25013, Art. 11 Despido discriminatorio.-
- Ley 24.557, de Riesgos del Trabajo, nueva redacción del artículo 75 de la Ley 20.744 y el concepto de accidente de trabajo y enfermedad profesional

También a escala provincial la actividad legislativa se ha manifestado rechazando el mobbing, ya sea mediante la sanción del acoso sexual, de la discriminación, de la violencia laboral, en síntesis, en contra de un mismo flagelo: el acoso laboral, tal cómo puede advertirse y sólo a título de ejemplo, de la siguiente legislación: Ley N° 13.168 en la Provincia de Buenos Aires sobre violencia laboral (24 de Febrero de 2004); en la Provincia de MISIONES se dictó Ley N° 3.307 sobre Acoso Sexual (Sancionada el 18 de julio de 1996) y la ley 4148 sobre violencia laboral, en la Provincia de SANTA FE la Ley N° 11.948 sobre Acoso Sexual (Sancionada el 8 de Noviembre de 2001) y la Ley 12.434 sobre violencia laboral, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la Ley N° 1.225 sobre prevención y sanción de la Violencia Laboral (Sancionada el 4 de diciembre de 2003), en la Provincia de TUCUMAN la Ley N° 7.232 sobre Violencia Laboral (Sancionada el 5 de Septiembre de 2002); y en la Provincia de JUJUY la Ley N° 5.349 contra la Violencia Laboral (Sancionada el 23 de mayo de 2003 - vetada por el Poder Ejecutivo). Mientras que a nivel Nacional existen diversos proyectos legislativos sobre violencia laboral.

Al hablar de salud de los trabajadores a escala internacional tomaremos sólo a título de ejemplo un grupo de convenios de la OIT (principalmente vinculados con los accidentes de trabajo) de los que puede advertirse que en nuestro país hace años que se pretende proteger la salud de los trabajadores, pudiendo citar entre otros, los siguientes:

Convenio 19, Igualdad de Trato, (accidente del trabajo) 1925,

³⁶ Desde la constitución de la O.I.T. en 1919, pasando por la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU (1948), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU en 1966 (y sus convenios) hasta la Declaración Socio – Laboral del MERCOSUR, adoptada en Río de Janeiro el 10/12/98, puede advertirse la incesante labor normativa a fin de conseguir condiciones saludables de trabajo (físicas y psíquicas) y la promoción del empleo de calidad, condiciones saludables de trabajo y bienestar de los trabajadores .

Convenio 121 Prestaciones en caso de accidente del trabajo y enfermedad profesional, 1964

Convenio 155, seguridad y salud de los trabajadores, 1981.

Convenio 161, sobre seguridad también suscrito por nuestro país.

De estos y demás Convenios de la O.I.T. puede advertirse que el tema de la salud de los trabajadores es motivo de preocupación y estudio constante, prueba de ello resulta por ejemplo el programa que la acción de la Organización Internacional del Trabajo adoptó a finales de la década de los 70, llamado Programa Internacional para el mejoramiento del ambiente y las condiciones de trabajo cuyos objetivos eran:

- a.-) Protección contra los efectos desfavorables de factores físicos, químicos y biológicos en el local de trabajo y en el medio ambiente inmediato.
- b.-) Prevención de la tensión mental resultante de la duración excesiva, del ritmo, del contenido y de la monotonía del trabajo.
- c.-) Promoción de mejores condiciones de trabajo, dirigida a la distribución adecuada del tiempo y del bienestar de los trabajadores.
- d.-) Adaptación de las instalaciones y locales de trabajo a la capacidad mental y física de los trabajadores mediante la aplicación de la ergonomía.

Concluyendo entonces, la definición del término “salud” con relación al trabajo abarca no solamente la ausencia de enfermedades o afecciones, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene del trabajo.

La Organización Mundial de la Salud también define el concepto de Salud en su constitución de 1946 como estado de completo bienestar físico, mental y social y no la ausencia de enfermedad.

Surgiendo así la clásica diferenciación entre enfermedad profesional o enfermedad del trabajo para diferenciarla del accidente en cuanto este último es un suceso imprevisto y repentino a diferencia de la enfermedad profesional que la ven como un padecimiento que se contrae y desarrolla durante el ejercicio habitual del trabajo.

La pregunta aunque parezca obvia, entonces es: ¿Con toda la labor normativa que se viene legislando desde hace tantos años, se han terminado estas prácticas de abuso y violencia laboral?

Hoy en el amanecer del tercer milenio, cuando las doctrinas laicas, sociales de los derechos humanos coinciden con las proposiciones teológicas, especialmente con las Cartas Papales sobre el respeto a la dignidad del hombre y a sus derechos esenciales, pareciera ridículo plantearse esta interrogante.

Sin embargo, la realidad es mucho más sorprendente que la buena voluntad de los filósofos y legisladores contemporáneos, ya que cada día con mayor frecuencia se toma conocimiento de un aumento en lo que se conoce como prácticas de “mobbing” sea por denuncias judiciales de los propios trabajadores, por denuncias realizadas por las organizaciones sindicales e incluso por denuncias provenientes de organismos fiscalizadores del cumplimiento de la normativa laboral.

Por esto la violencia en el trabajo adquirió en los últimos tiempos mayor atención en el mundo. En los países industrializados, sin embargo, la conciencia acerca del problema se transforma progresivamente en acciones, mientras que en los países en desarrollo todavía existe un retardo importante en ese sentido siendo todavía limitado el ámbito de discusión y propuestas acerca del problema. Los estudios especializados mencionan dos tipos de obstáculos como los más frecuentemente utilizados como argumento para esta situación:

- El primero, tiene que ver con una cuestión de alcances, ya que no debemos limitar el problema de la violencia solamente en el ámbito de trabajo, dado que su distribución e impacto involucra a la sociedad en su conjunto y el riesgo está presente prácticamente en todas partes.
- El segundo es estrictamente económico, ya que dentro de las políticas empresarias si bien la lucha contra la violencia es una cuestión importante, en la práctica resulta ser sumamente costosa, y los recursos existentes tienden a concentrarse en áreas más cruciales vinculados particularmente en el desarrollo de una economía más competitiva.

El hecho que la salud de los trabajadores es un bien a preservar, transforma en inaceptable la afectación de la misma por las condiciones de trabajo, ello encuentra además de justificación ética, sustento jurídico tanto en el marco normativo nacional como internacional y contribuye aún mas al concepto de un abordaje particular del problema de la violencia en los lugares de trabajo.

Evidentemente al flagelo del mobbing con la sola protección legal no alcanza para desenmascararlo y mucho menos para su erradicación ya que la mayor tragedia es que las personas víctimas del mobbing son las ultimas en enterarse que están siendo tratadas de ese modo en virtud de un proyecto maquiavélico, planificado y que tiene el propósito de quebrar su dignidad y producir su exclusión laboral.

Los trabajadores afectados, ajenos a este tipo de maquinaciones comienzan lentamente a ingresar a una suerte de túnel de oscuridad laboral, a desconfiar de sus capacidades y a pensar que se encuentran enfermos o que no pueden atender cabalmente sus funciones. En este momento las prácticas de mobbing han hecho su efecto llevando a la víctima a estados de depresión y angustia, que muy pronto llevará al acosado a abandonar su trabajo.

Vale decir si el trabajador se ausenta con más frecuencias de lo normal, disminuye su rendimiento laboral, se manifiesta ansioso, irritable y fundamentalmente se encuentra aislado del resto de sus compañeros, probablemente dicho trabajador no sea "el problema" sino la consecuencia de practicas de mobbing laboral.

Además, claro está, este flagelo del mobbing deberá ser analizado a la luz de la psicología laboral y regulado por el derecho. El derecho no podrá regular aquellas conductas que el propio legislador no comprende o ignore su existencia. Debiendo además analizar el mobbing desde el comportamiento de todas las partes involucradas en la relación laboral, esto es:

La conducta del trabajador acosado

La conducta del acosador

La conducta de los compañeros del trabajador acosado

La conducta de la Empresa ante la situación de mobbing

Y la conducta de los organismos del Estado fiscalizadores del cumplimiento de la normativa laboral.

El comportamiento de las partes

El acoso moral, psicoterrorismo, psicoterror institucional, estrés laboral, mobbing, son diversas formas de llamar a diversas situación con características sociales, morales, psíquicas e incluso de consecuencias económicas que se materializan en este siglo XXI y que han generado problemas rayanos en el suicidio de muchas personas que lo han sufrido.

Algunos especialistas han considerado a este acoso moral como algo de extrema gravedad calificándolo como un verdadero síndrome, el cual es definido como un conjunto de signos y síntomas que padece la víctima del acoso que lo pueden llevar al desarrollo de diversas patologías psicosomáticas incluido como ya se ha dicho el suicidio.

Según algunos autores esta especie de patología, que se desarrolla en forma encubierta y desconocida, es necesario desenmascararla para que la víctima identifique rápidamente cuáles son las razones de los padecimientos que está sufriendo, y pueda sin culpa solicitar la ayuda profesional que permita un tratamiento integral de la problemática, la cual debe ser abordada por un equipo interdisciplinario.

En el mundo las relaciones de poder y de subordinación siempre han dado origen a ciertos abusos cometidos por el titular del poder en contra de su subordinado, pudiendo entonces hablarse de acoso o abuso en campos tan disímiles como el castrense y el mundo religioso, solo unidos por relaciones de verticalidad en el ejercicio del poder. En esta época de manera muy acentuada el acoso laboral que en algunos casos incurren ciertos empleadores, cuando por vías non sanctas pretenden que uno o algunos de sus trabajadores renuncien a la prestación de su servicio imponiéndoles a veces en forma velada y otras abiertamente, patrones de conducta laborales, actividades o actitudes incompatibles con la naturaleza de la labor que presta y / o con los deberes y obligaciones a que están sometidos desde el punto de vista normativo laboral.

Modelos de comportamiento

Al resultar por demás ilustrativo tomaremos el trabajo perteneciente al Dr. Antonio Sánchez Cabaco ⁽³⁷⁾, citado por el Dr. Abajo Olivares, en este artículo el Dr Cobaco plantea diferentes comportamientos ante el mobbing siguiendo un esquema que parecía responder al de una partida de ajedrez.

Realiza una clasificación de los comportamientos de mobbing según quién haga la movida:

1.- Mobbing plano

2.- Mobbing "mueve la víctima"

3.- Mobbing "mueve el agresor"

4.- Mobbing "mueven ambos"

³⁷ Sánchez Cabaco, Antonio: "Variables individuales (cognitivo – emocionales) y grupales en las nuevas patologías: el caso del mobbing o acoso psicológico en las organizaciones"; ver trabajo completo en www.aucal.edu/instituciones/est/pdf/revista_O/cabaco.pdf.

1.-) Mobbing "Plano"

En el mobbing plano, la estrategia tanto del agresor cómo de la víctima permanece sin modificaciones. Esto puede producirse porque el acosador resulta ser sumamente mediocre y falto de creatividad para agredir a la víctima de otra manera (por ejemplo recurre siempre al chisme, para intentar hacer quedar mal a la víctima) o bien, porque el acosador está satisfecho con el resultado de su acción y con la reacción de la víctima (en el caso anterior, que toda la oficina hable sobre la certeza o no del chisme esparcido, y que la víctima intente negar la verosimilitud del mismo).

En cuanto a la víctima del acoso, puede que "no mueva" por no ser siquiera consciente de que está siendo acosada o bien por estar negando que dicha actitud (chismosa y de difamación) constituya un acto de acoso.

En términos de ajedrez podríamos decir que las partes hacen tablas.

2.-) Mobbing "mueve la víctima"

En este caso, el agresor al igual que en el mobbing plano, sea por falta de creatividad, imaginación y / o por estar conforme con los resultados obtenidos, reitera siempre el mismo comportamiento agresivo (esparce regularmente diversos chismes sobre su víctima).

La víctima a diferencia de la movida anterior, es consciente de su rol, y a fin de que el hostigador desista en su comportamiento y cese con el acoso, reacciona de manera diversa, ante cada nuevo ataque. Lo cierto es que, de mantenerse esta situación, lo más probable será que ante una conducta agresiva estable y permanente, las reacciones de la víctima acosada serán cada vez más desesperadas, débiles e ineficaces.

3.-) Mobbing "mueve el agresor"

En este tipo de mobbing lamentablemente para la víctima, el acosador es quién mueve constantemente, inventando o probando nuevas estrategias de ataque, mientras que la víctima permanece inmóvil, probablemente sin saber que hacer, ni como reaccionar y "sufriendo en silencio".

En este tipo de comportamiento, el acosador es consciente de su papel y no sólo que lo juega sino que lo disfruta.

4.-) Mobbing "mueven ambos"

Se señala cómo el más perverso, no sólo porque mueven ambos "jugadores" sino por ser el que dure más tiempo.

En este tipo de mobbing tanto el agresor como la víctima modifican permanentemente sus comportamientos. El acosador a fin de intentar derrumbar al acosado y la víctima (el acosado) tratando de escapar al hostigamiento mediante la utilización de diferentes estrategias o salidas, siendo la más común las ausencias por supuestas enfermedades y paradójicamente, el resultado de este juego generalmente es, la enfermedad real de la víctima y su exclusión del ámbito laboral.

En nuestro país según el primer informe sobre violencia laboral realizado en diciembre del 2007 por la Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral, ⁽³⁸⁾ dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, surgen los siguientes datos correspondientes a 320 consultas recibidas por la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL)

En cuanto a acosadas y acosados:

MUJERES ACOSADAS POR		VARONES ACOSADOS POR	
Superior	92%	Superior	84,4%
Par	7,3%	Par	12,8%
Tercero	0,7%	Tercero	2,8%

³⁸ Violencia Laboral: Una amenaza a los Derechos Humanos. Aportes para su comprensión. Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral, ver texto completo en www.trabajo.gov.ar

Respecto de sobre quién se ejerce la violencia:

Varios trabajadores	48%
Sólo el consultante	30%
Todos los trabajadores	6%
No contesta	16%

Conductas que pueden ser consideradas mobbing o de acoso laboral

Al enumerar aquellas conductas que pueden ser consideradas como de acoso laboral se advierte con total claridad, cuál es la finalidad de tales conductas; intentar destruir a la víctima (trabajador acosado) deliberadamente y en forma constante, acabando con su resistencia psicológica y advirtiendo además, que los ataques se hacen de una forma creciente.

Sólo para que podamos tener una idea del tipo de conductas acerca de las que nos referimos podemos, entre muchas otras, citar las siguientes:

- Ataques verbales: insultos, burlas, amenazas, críticas injustificadas, ridiculización.
- Desacreditación profesional: sobrecargar de trabajo, encomendar tareas rutinarias por debajo o por encima de sus posibilidades, asignar objetivos o proyectos inalcanzables, retener o manipular información crucial, presiones para inducir al error, bloqueo de iniciativas, impedir utilización de medios adecuados, infravalorar, no reconocer el trabajo.
- Aislamiento social: limitar el movimiento en el entorno de trabajo, no escuchar, hacer el vacío, aislamiento físico, dificultar comunicación.
- Ataques personales: descalificaciones, burlas, menosprecio, falsos rumores, calumnias, rechazo, humillaciones.
- Violencia física: gritos, empujones, amenazas físicas, invasión de la vida privada, acoso sexual, no tener en cuenta problemas físicos o de salud.

Según el profesor Leymann ⁽³⁹⁾ cuando analizó el mobbing que se desarrollaba en medios políticos, la periodicidad era "al menos una vez al mes"; al estudiar en profundidad la causa de que no hubiera comportamientos hostiles una vez a la semana, descubrió que los representantes políticos sólo se reunían una vez al mes. Pudiendo entonces sistematizar las siguientes conductas, como de acoso laboral:

I.- Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese

- El superior jerárquico no permite que se exprese la víctima.
- Se le interrumpe constantemente.
- Los compañeros no le dejan expresarse.
- Sus compañeros le critican, le recriminan
- Critican el trabajo de la víctima.
- Critican su vida privada.
- Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.
- Le amenazan verbalmente.
- Le amenazan por escrito.
- Evitan todo contacto visual.
- Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros.

II.- Aislamiento de la víctima

- No hablarle.
- No dejarle que hable.
- Designarle un puesto de trabajo que lo aleje y lo aisle de sus compañeros.
- Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra.
- Negar la presencia física de la víctima.

III.- Descrédito de la víctima frente a sus compañeros

- Murmurar o calumniarle.

³⁹ Ver más sobre el tema en: <http://www.acosomoral.org/leymann2.htm>, consultada abril 2006.

- Lanzar rumores sobre ella.
- Ridiculizarla o reírse de ella.
- Intentar que parezca una enferma mental.
- Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.
- Burlarse de sus dolencias o minusvalías.
- Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle.
- Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.
- Burlarse de su vida privada.
- Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad.
- Darle trabajos humillantes.
- Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima.
- Injuriarle con términos obscenos o degradantes.
- Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).

IV. Desacreditar el trabajo de la víctima

- No confiarle ninguna tarea.
- Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna.
- Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles.
- Darle tareas muy inferiores a sus competencias.
- Darle incesantemente tareas nuevas.
- Hacerle realizar trabajos humillantes.
- Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia.

V. Comprometer la salud de la víctima

- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Amenazarle físicamente.
- Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia.
- Agredirle físicamente.
- Ocasionarle gastos a la víctima, para perjudicarle.
- Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo.
- Agredir sexualmente a la víctima.

La enumeración anterior sólo tiene por objeto dar una idea de lo que puede ser considerado mobbing, aun cuando se está consiente que estas conductas no son las únicas que pueden ser consideradas de acoso laboral, ya que éstas han ido aumentando a través de los años y que las conductas mencionadas son solo enunciativas y en ningún caso taxativas, cualquier otra conducta que tienda a acosar, agredir o menospreciar a una persona en su ambiente laboral, puede ser considerada cómo de mobbing.

De la enumeración de conductas hecha anteriormente las mismas pueden corresponder tanto a un superior jerárquico (jefe), como a los compañeros de trabajo e incluso al propio trabajador cuando cualquiera de ellos realiza actos de acoso.

De lo expuesto resulta entonces que existen diversos tipos de acoso laboral en función del origen de los ataques.

Vale aclarar que esta clasificación resulta similar a la realizada al analizar en la Unidad 2 los tipos o clases de acoso, donde vimos que el acoso podía ser: ascendente, descendente, horizontal y directo e indirecto. Pero, mientras que esta clasificación se hizo en función de la relación jerárquica que existe en el trabajo, la presente se hace en función del origen de la conducta que genera una agresión o acoso.

Acoso de otros compañeros de trabajo: Este tipo de acoso, según Leymann, se puede producir debido a varias razones:

- Un grupo de trabajadores intenta forzar a otro trabajador reticente a conformarse con las normas implícitas fijadas por la mayoría.
- Enemidad personal o inquina de uno o varios compañeros.
- Un grupo de trabajadores la "toma" con un compañero, debido a mera falta de trabajo o aburrimiento.
- Se ataca a la persona más débil, enferma, minusválida o con defectos físicos, para dar cauce a la agresividad latente o la frustración.

- Se desencadena el ataque por las diferencias que se tienen con respecto a la víctima (extranjeros, sexo opuesto, otra raza, apariencia física distinta).

Acoso a un superior por parte de los subordinados:

- Un grupo de subordinados se rebela contra el nombramiento de un responsable o jefe con el que no están de acuerdo. Le "hacen la cama".
- Un grupo de subordinados se rebela contra la parcialidad, arrogancia o autoritarismo del propio jefe, desencadenando el acoso. Estos casos, según señala Leymann, suelen ser escasos, y en ellos suele triunfar el propio jefe.

Acoso de un superior a un subordinado:

- El denominador común suele ser que el jefe se prevalece de manera abusiva, desmesurada y perversa de su poder.
- El objetivo suele ser reducir la influencia social de un subordinado en su entorno, o bien forzándolo de modo inmoral a dejar el trabajo de manera voluntaria o a solicitar la baja laboral o el cambio, eliminándolo del propio lugar de trabajo.

Aunque las personas que suelen ser seleccionadas como víctimas a menudo presentan un historial de desempeño laboral sin una sola baja por enfermedad durante largos periodos de tiempo, la víctima de reiterados ataques, al resultar dañada su esfera psíquica y física, comienza a caer enferma y a estar frecuentemente de baja laboral.

El acosador aprovecha esta circunstancia de manera oportunista para continuar su labor de acoso y derribo, amenazando a la víctima con que, si vuelve a faltar o pedir nuevas licencias, a su vuelta será despedida o sustituida por otra persona, o se le asignará un trabajo peor. Convirtiéndose en un infernal círculo vicioso.

Los comportamientos calificables de mobbing más habituales que refieren las víctimas son: Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna; rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales; ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo; desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros; evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada; amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes; menospreciar o menoscabar personal o profesionalmente a la persona; asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables; restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior y, por último, ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingiendo que dicho trabajador es invisible.

Disposiciones de la O.I.T. sobre conductas que implican actos de acoso laboral (quedando incluidas tanto aquellas conductas de carácter sexual como discriminatorio dentro de las conductas de acoso laboral)

El tema del acoso laboral siempre fue materia de estudio por los sindicatos, atento que dichas actitudes producían discriminación y perjuicios a los trabajadores. En razón de ello, la O.I.T. se hizo eco de dichos reclamos. A tal fin, el dictado del Convenio 111, sobre discriminación, empleo y ocupación, prohíbe cualquier tipo de discriminación que encuentre su basamento en motivos de sexo y su efecto sea alterar o anular la igualdad de oportunidades o de tratar en forma igualitaria en el trabajo. Esto incluye el acceso a los medios de formación profesional, la aceptación en el empleo y las condiciones de trabajo. ⁽⁴⁰⁾

En la Conferencia Internacional del Trabajo, celebrada en 1.996, se trató el tema de igualdad en el empleo y la ocupación. Allí se definió al hostigamiento sexual o atenciones sexuales no solicitadas, como "los insultos, así como observaciones, bromas, insinuaciones o comentarios impropios sobre la manera de vestir de una persona, su cuerpo, eventualmente su edad, su situación familiar, etc.; las actitudes condescendientes o paternalistas de connotaciones sexuales que sean una afrenta para la dignidad; las invitaciones o solicitudes impertinentes, implícitas o explícitas, acompañadas o no de amenazas; las miradas concupiscentes u otros ademanes asociados a la sexualidad; los contactos físicos inútiles, como tocamientos, caricias, pellizcos o las vías de hecho. Por otra parte, para que un acto sea considerado un hostigamiento sexual en el empleo, ese acto ha de poder ser percibido claramente como condición de conservación del empleo o previa al mismo, influir en las decisiones adoptadas al

⁴⁰ El C.C.T. N° 111 fue ratificado por Argentina, por ley 17.677, de fecha 18/06/1968.-

respecto o perjudicar el rendimiento profesional. El hostigamiento sexual puede surgir de un clima generalmente hostil hacia uno u otro sexo”

Se sostiene que el hostigamiento sexual pone en peligro la igualdad en el lugar de trabajo al poner en juego la integridad personal y el bienestar de los trabajadores, y perjudica a la empresa pues mina los fundamentos de las relaciones de trabajo y redundan en menoscabo de la productividad. Dadas su gravedad y sus repercusiones, algunos países han decidido hoy prohibir esta práctica en la legislación nacional y completarla mediante sanciones civiles o penales, o ambas”

Sin embargo estas claras intenciones no tuvieron una concreción por parte de los países miembros en el dictado de normas legales, que rijan en los mismos. Para muestra valga como aclaración que recién en 1989 se dictó una norma en tal sentido y proviene del Convenio de la O.I.T., sobre pueblos indígenas y tribales, en cuyo artículo 20, obliga a los estados que ratificaron dicho convenio, adoptar medidas a fin de evitar discriminaciones entre los trabajadores que pertenecen a pueblos indígenas o tribales y los demás trabajadores.

Asimismo el informe de la OIT conocido como *Violence at Work* de 1998-1999 contiene una investigación integral sobre la violencia psicológica, la influencia en el trabajo en solitario y las especialidades más proclives a padecer de violencia en general y de violencia psicológica en particular, se centra en el análisis de las tendencias globales. Entre los resultados del estudio, el informe señala:

Los brotes de violencia “que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa en efecto las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales”.

En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un grado de riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones.

Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas, como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca, la gastronomía y el comercio minorista.

Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el amedrentamiento de grupo o “mobbing”, es decir, la intimidación y el hostigamiento psicológico colectivos.

La mejor disposición de los puestos de trabajo, la garantía de recursos financieros y materiales, la mejor formación profesional de los trabajadores no pueden evitar por sí solos los riesgos psicosociales, ya que existe la conducta perversa, narcisista, prepotente, complejos de inferioridad, envidia y otros sentimientos negativos y carentes de toda ética y principios que provocan acoso, humillación, hostigamiento y dejan huellas no sólo morales, sino también físicas al causar daño a la salud del trabajador.

El rechazo de un individuo a otro por logros profesionales que le aportan el reconocimiento social y material de sus jefes implica muchas veces un ambiente de hostilidad que contagia a otros que constituyen “cómplices” en todo el sentido de la palabra, tanto por contribuir al hostigamiento como por omisión, tal el caso de los llamados “testigos mudos”.

El informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de 1998 reveló que en nuestro país un 6,1 por ciento de los empleados varones son víctimas de este tipo de presiones. En el caso de las mujeres, la cifra trepa al 11,8. La OIT calcula que en Europa el fenómeno ya afectó a más de 13 millones de personas.

Sirva lo dicho para entender porque se debe garantizar que los trabajadores gocen de igualdad de oportunidades y de trato, tanto para hombres como para mujeres en el empleo y de protección ya sea en forma particular contra el hostigamiento de carácter sexual, cómo en general, contra el hostigamiento o acoso laboral.

Según el Dr. Gustavo Bossert, ex-integrante de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en un artículo para el Diario La Nación, la OIT informa que el 2% de las personas que trabajan en el mundo –particularmente las mujeres y, entre ellas, las menores de 25 años– padece acoso sexual en su lugar de trabajo. Basta aplicar el porcentaje a la población trabajadora del mundo, para advertir la extensión de la pesadilla cotidiana que padece un océano de víctimas. Y también de lo dicho puede entenderse estadísticamente hablando, porque hay autores ⁽⁴¹⁾ para los que “el tema de la violencia es una cuestión de género, se ataca más a las mujeres que a los hombres”.

5.000 muertes diarias por accidentes o enfermedades laborales, es la cifra que estima la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un informe del 2005, presentado en el XVII Congreso Mundial sobre Seguridad y Salud en el Trabajo –realizado en Orlando–, Florida, pudiendo advertirse que unos 2,2 millones de personas fallecen cada año a causa de accidentes y enfermedades laborales; pero este guarismo podría incrementarse debido a los deficientes sistemas de información y

⁴¹ Cómo la abogada, especialista en Derechos Humanos, Patricia Sáenz, quién desde el Ministerio de Trabajo Argentino integra la Comisión Tripartita de Igualdad de trabajo y oportunidades entre varones y mujeres en el mundo laboral.

carencia de registros fiables. Según Juan Somalia ⁽⁴²⁾ Director General de la OIT, tales estadísticas sirven para demostrar que para conseguir un trabajo decente y seguro, todavía falta recorrer un largo camino para alcanzar dicho objetivo.

Causas y costos de la violencia en el trabajo

Existe un fuerte y natural deseo entre la mayoría de las personas a buscar explicaciones y soluciones simples al problema de la violencia laboral que progresivamente se instala en toda la sociedad.

Los medios ⁽⁴³⁾ son a menudo la fuente de explicaciones y comunican impresiones acerca del tipo de personas responsables de tales hechos. Estas impresiones están dominadas por imágenes de empleados disgustados, desesperados o enfermos psiquiátricos que descargan su ira sobre trabajadores; siendo tales imágenes una forma de percepción del problema, aunque no creemos que esa sea la lectura correcta, que debe hacerse sobre el tema.

Debemos partir de la base de que el acoso laboral, tiene distintas causas, no siempre relacionada con el ámbito laboral.

Para analizar el tema en cuestión, debemos abordarlos desde distintas áreas, como por ejemplo:

- el comportamiento psicológico de las partes,
- la organización empresarial,
- el ámbito laboral,
- los métodos de trabajo,
- la permanente evolución de las tecnologías,
- la pérdida de interés de los trabajadores por sus puestos de trabajo
- ciertas "organizaciones perversas",
- la mala comunicación o falta de comunicación para transmitir las órdenes de trabajo.

En primer lugar, desde el ámbito psicológico, es importante tratar las personalidades de los individuos, en el conflicto. Se debe analizar, tanto el trabajador acosado, como el acosador, haciendo hincapié en la historia de los mismos.

Desde el punto de vista de la organización, estudiando como se desenvuelve la empresa, especialmente la dirección, que es la responsable.

También el análisis debe dirigirse al lugar de trabajo, el ambiente laboral, tiene influencia suficiente, para hacer que prospere el acoso laboral si no actúa a tiempo la dirección de la empresa.

Por otra parte, el estudio debe realizarse descartando desde un principio, que no se trate de una organización perversa desde la dirección de la empresa, debiendo investigarse no solo la historia de la empresa, sino también la historia de los hombres que dirigieron con anterioridad los destinos de la organización y las órdenes emitidas.

En ese sentido, debe tenerse en cuenta que existen en momentos distintos en la historia de la organización de cada empresa, que hacen o tornan propicios ciertos contextos favorables para la aparición del mobbing y otros en que a través de la lucha de los trabajadores, en pos de recuperar lo derechos violados, las posibilidades de que surjan y se desarrollen situaciones de mobbing se tornan improbables.

En cuanto al lugar de trabajo, el acoso moral, surge con mayor facilidad en los contextos sometidos a situaciones de estrés. ⁽⁴⁴⁾

El estrés constituye una causa que puede favorecer la aparición del acoso laboral. Este fenómeno, se produce en ambientes de trabajo, donde falta regular – justamente –, el trabajo interno. Es así, que en la mayoría de los casos detectados las empresas, no habían resuelto el tema de la distribución del trabajo, como así también del lugar donde debía llevarse a cabo las tareas y quienes debían efectuarla.

También se debe prestar atención, la cuestión relacionada con los comportamientos del personal y los métodos de trabajo a fin de determinar en forma clara y precisa, lo que está permitido, de lo que está prohibido y delimitar, en consecuencia, el poder de los jefes y del personal jerarquizado.

⁴² Ver el contenido completo de la nota publicada el 20 de octubre del 2005, en: <http://www.etunuba.com.ar/modules.php?op=modload&name=News&file=index&catid=&topic=12>

⁴³ Ver: Denuncia sobre maltrato laboral contra Alicia Rosales 3/08/07; Tiranos en la Oficina: Violencia laboral, 14/06/06 Diario Clarín: <http://www.clarin.com/suplementos/zona/2006/06/11/z-03215.htm>; El acoso laboral, una práctica que se denuncia cada vez más en las empresas; 29/01/06 Diario Página 12; Orígenes y causas para un proyecto de Ley Nacional contra el Acoso Laboral en la Administración Pública y sus entes descentralizados, 17/06/04. Mobbing: un nuevo reto para el equipo de salud; 17/09/03. Acoso moral o mobbing: Por Mauro Azevedo De Moura Traducido por Mónica Malschitzky (Directora de CEIP Idiomas del Mercosur). Ver el contenido de las notas en: <http://www.etunuba.com.ar/modules.php?op=modload&name=News&file=index&catid=&topic=12>

⁴⁴ Maria-France Irigoyen: El Acoso Moral en el Trabajo, Editorial Paidós, Buenos Aires 2001; pág 165.

Por más buena voluntad que ponga el personal en el cumplimiento de sus obligaciones, muchas veces las tareas lo sobrepasan, como así también las instrucciones para cumplir el trabajo en la forma encomendada.

La permanente evolución de las tecnologías, obligan a los trabajadores a perfeccionarse en forma permanente. Esto lleva, de por sí, a un constante cambio en el cumplimiento de su trabajo y a convertirse en “trabajadores polivalentes”, con la presión por parte de sus superiores de cumplir los nuevos trabajos en forma correcta, como así también de no cometer errores, atento que pueden ser objeto de sanciones, con el consiguiente riesgo de perder la fuente de trabajo.

Los trabajadores carecen del tiempo suficiente para meditar acerca de cómo están realizando su trabajo y, a ello se suma muchas veces la falta de comunicación con sus superiores o con sus pares. Carecen por lo general de la posibilidad de efectuar un intercambio de opinión acerca de la forma en que se está llevando a cabo el trabajo y si el mismo se desarrolla, conforme lo solicitado.

Otra causa es la pérdida del interés por su trabajo, ocurriendo situaciones de falta de motivación por las tareas realizadas, desgano, etc. En consecuencia se entra en el círculo que más favorece al empleador y se da motivos suficientes para echar al trabajador, por no cumplir con los objetivos previstos por la empresa.

Tampoco puede dejarse de lado, la actuación de ciertas “organizaciones perversas”, que preparan el camino a los fines de provocar el despido, valiéndose muchas veces de los propios compañeros, para tenderles trampas y justificando de esa forma la falta de adaptación a las nuevas exigencias, entre otras causas.

Al tema de la falta de comunicación o mala comunicación, que antes desarrollamos, se debe agregar la falta de motivación del personal, la inexistencia de programas de capacitación y de formación de los empleados.

Ante los cambios constantes que se dan en el mundo, es necesario facilitar la comunicación a través de los distintos elementos que están a disposición de la empresa y darlos a conocer al personal, para el efectivo uso del mismo.

Tenemos así distintas formas de comunicación, para hacer más dinámico el trabajo:

- Comunicación verbal.
- Comunicación escrita, a través de memorandos, e-mails, informes.

El lenguaje escrito, facilita la comunicación, debiendo indicarse por lo general, lo esencial de la tareas a realizarse, a fin de favorecer el entendimiento rápido y concreto.

Se usa lenguaje “técnico”, hecho que en algunos casos, puede excluir a las personas menos capacitadas.

El uso de estos lenguajes, ocasiona en ciertos casos, mal entendidos entre las órdenes dadas por la cabeza de la empresa y las disposiciones que llegan al personal que debe llevar a cabo las tareas.

Se produce así corto circuitos, entre:

- La orden emitida por la sede de la empresa.
- Lo que entendió la dirección general de la empresa y demás personal jerárquico y la orden que recibió o creyó recibir el personal de planta o de alguna sede de la empresa, que debía cumplir esa orden, es decir el personal de producción.

A los efectos de evitar estos problemas, es conveniente la ratificación o el pedido de explicaciones, acerca de lo que entendió el subordinado, en relación con las tareas requeridas y en su caso la forma de llevar a cabo la misma.

La falta de dialogo, el miedo a emitir opinión, lleva aparejada la paralización de la comunicación, entre los distintos cuadros, lo que puede ocasionar perjuicios para la empresa.

Las razones por las que generalmente se pierde el diálogo, puede encontrar su razón de ser en los siguientes supuestos:

- Los trabajadores, encargados y supervisores e incluso hasta ciertos jefes, piensan que sus ideas no son escuchadas por sus superiores, tanto intermedios como de la jefatura de la empresa.
- El miedo a emitir opinión porque sus palabras pueden ser deformadas.
- El temor que expresarse, vale decir opinar sobre algo consultado, pueda volverse luego en su contra, vale decir, que lo que el trabajador opine al ser consultado sobre un tema en particular, pueda ser luego usado en su contra.
- La falta de cumplimiento de las promesas efectuadas por parte de los directivos.
- En cuando a los Directivos, que su único interés radica en la competencia económica de la empresa

Podríamos decir en términos generales que son estos algunos ejemplos de porque los trabajadores, creen que la empresa sólo está interesada únicamente en lo que éstos aportan (en su trabajo) y no en el aporte que puedan lograr pensando (en sus ideas).

El riesgo de violencia tal como lo venimos desarrollando, dependerá entonces de la interacción de un amplio rango de factores, entre los que se destacan:

- Características del acosador: Cliente, usuario, paciente, trabajador, extraño
- Factores de riesgo individuales del perpetrador: Historia de violencia, hombre, joven, uso de alcohol y o drogas , enfermedad mental, etc
- Factores de riesgo de la víctima: edad, género, experiencia, estado de salud, conocimientos, habilidades, personalidad, actitudes, etc.
- Factores de riesgo del lugar de trabajo: que pueden ser
 - a.-) Ambientales: Ambiente físico, organización, estilo de conducción, cultura organizacional, permeabilidad al medio ambiente externo, etc.
 - b.-) Situación de tarea: soledad, con público, con valores, con personas enfermas, etc.

Sin perjuicio de lo hasta aquí expuesto en cuanto a las causas del acoso laboral, resulta sumamente ilustrativo en nuestro país cuáles son los motivos determinantes, según el primer informe de diciembre del 2007, sobre violencia laboral realizado por la Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral, dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. ⁽⁴⁵⁾. Los datos expuestos corresponden a 320 consultas recibidas por la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL)

SITUACION DE VIOLENCIA LABORAL

Motivos desencadenantes:

Reclamos laborales	61,3%
Enfermedad	17,6%
Accidente laboral	10%
Embarazo	5,3%

Costos de la violencia en el trabajo

La violencia en el trabajo no solo tiene efectos inmediatos en la víctima, sino que se expanden afectando a otras personas directa o indirectamente, así como a la organización y a la comunidad.

El impacto y costo de la violencia en el trabajo debe ser considerado en los niveles individuales, del lugar de trabajo y de la comunidad.

A nivel individual, además de los aspectos físicos que pueden incluir la muerte, el sufrimiento y la humillación resultantes que la violencia comúnmente produce, también se observa perdida de motivación, disminución de la confianza y de la autoestima, depresión, irritabilidad y ansiedad.

Del mismo modo que con el estrés, si la causa de violencia no es eliminada, estos síntomas pueden derivar en enfermedad física, desórdenes psicológicos diversos y abuso de tabaco, alcohol o drogas. Todo esto puede culminar en accidentes de trabajo, invalidez y hasta suicidio.

En el lugar de trabajo la violencia produce ruptura de las relaciones interpersonales, de la organización y del medio ambiente de trabajo. Los empleadores deben soportar el costo directo de la pérdida de trabajo y de las medidas de seguridad. Deben además asumir los costos indirectos derivados de la reducción de la eficiencia y productividad, el deterioro de la calidad, pérdida de imagen de la compañía y reducción potencial del número de clientes.

A nivel comunitario el costo de la violencia incluye el costo de las prestaciones de salud y de la rehabilitación de las víctimas, desempleo de aquellos que pierden el empleo como consecuencia de hechos de violencia, la invalidez y discapacidad de las víctimas de la violencia en los lugares de trabajo

⁴⁵ Violencia Laboral: Una amenaza a los Derechos Humanos. Aportes para su comprensión. Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral, ver texto completo en www.trabajo.gov.ar.

El costo en dinero recientemente ha comenzado a estimarse. Para Alemania el costo directo de los casos de acoso psicológico en una empresa de 1000 trabajadores fue calculado en 200.000 DM por año.

En los Estados Unidos un estudio del National Safe Workplace Institute ha estimado un costo superior a 4 billones para 1992.

En 1996, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizó una encuesta entre trabajadores/as de 36 países en la que se registraron las observaciones de estos trabajadores sobre lo que les ocurría en su ámbito laboral.

Según el informe, Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra señalaron las tasas más elevadas de agresiones y de acoso sexual. En los Estados Unidos, alrededor de 1000 personas mueren anualmente en sus trabajos, siendo el homicidio la principal causa de defunciones en el lugar de empleo para las mujeres y la segunda, para los hombres.

Centrado en el análisis de las tendencias globales, el informe señala:

- Los brotes de violencia “que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que ese problema rebasa, en efecto, las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales”.
- En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como taxistas, personal del servicio sanitario, personal docente o el trabajo solitario, sobre todo en el turno noche de los comercios, existe un grado de riesgo a la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones.
- Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista.
- Tanto trabajadores como empleadores reconocieron la importancia de las agresiones psicológicas y el hostigamiento como forma grave de la violencia laboral.

En nuestro país, el acoso laboral en palabra de diputado nacional Héctor Recalde, se ha profundizado cómo consecuencia de la flexibilización laboral, por la desocupación, por el alto índice de trabajadores en negro, por la situación de desamparo que sufren los empleados, siendo el ámbito público donde más casos de abuso y desgaste de los empleados se presentan, debido a que no es fácil remover por vía legal –y además no pagar la indemnización– a trabajadores de “planta” que tienen muchos años en una institución. ⁽⁴⁶⁾

En el ámbito laboral, en definitiva, es el lugar donde transcurre una buena parte de nuestras vidas, el acoso moral es una de las grandes amenazas individuales a la que todos estamos expuestos. En los grupos de trabajo pueden surgir confrontaciones entre sus integrantes, pero ello no constituye mobbing. Para que se constituya como tal, es necesario que se ejerza sobre el o los acosados una violencia psicológica extrema, sistemática (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de seis meses). Este fenómeno es importante porque produce graves consecuencias sobre las víctimas y el entorno, y ocasiona incremento de los costos. Sin embargo, el abordaje del problema no resulta fácil porque el acosado calla, el acosador no siente culpa y por lo tanto no cambia, el entorno se muestra indiferente, y no existe legislación adecuada (los proyectos de ley no se sancionan o tardan en hacerlo).

4.-) La influencia de la corrupción y la burocracia en la violencia laboral

Una de las formas más comunes de llevar a cabo la violencia laboral, es el no respeto a las normas legales vigentes, el uso de criterios irracionales, en lo que respecta a la selección de personal, los concursos espurios, la realización de denuncias sin fundamentos, formación de sumarios injustificados, el desaliento a la excelencia profesional, la desigualdad salarial en funciones similares, el desprecio y la destrucción de la producción de los agentes, el acoso sexual, para conseguir o mantener puestos de trabajo y, el no expedirse – cuando corresponde –, en reclamos administrativos de los agentes, son entre muchos otros, diversas formas de ejercer violencia laboral.

Cambian estas formas de violencia laboral según sea el ámbito de trabajo público o privado, haciéndose más evidente la violencia laboral en sectores como la Administración Pública donde por ejemplo una de las primeras dificultades que encontramos es que se trata de una administración burocrática, que se encuentra dirigida por políticos.

Dentro de ese ámbito deben desempeñarse los trabajadores, padeciendo en la mayoría de los casos violencia laboral justamente por quienes tienen la responsabilidad social y legal de mantener el orden y cuidar a los ciudadanos.

En razón de esas especiales circunstancias, decimos que la violencia político-burocrática, es una variante más de la violencia política, que llevan a cabo los funcionarios políticos de la Administración Pública, y también por el perso-

⁴⁶ Ziampa Luciano: “El acoso laboral, una práctica que se denuncia cada vez más en las empresas”. En Diario Página 12, domingo 29 de enero del 2006.

nal jerárquico. Todos tienen la obligación y la responsabilidad social, legal y administrativa de cuidar la salud de los trabajadores del Estado y cumplir y hacer cumplir las normas administrativas vigentes.

Podemos encontrar que éste tipo de violencia, se exterioriza de dos formas:

- 1.-) Hacia fuera. El maltrato y arbitrariedades que reciben los ciudadanos en general.
- 2.-) Hacia adentro. Se ejerce presión sobre los empleados.

4.1.-) La necesidad de capacitación del personal.

Creemos que la respuesta más completa fue desarrollada por la Dra. Patricia Barbado ⁽⁴⁷⁾ para quien la cuestión analizada precedentemente nos lleva a preguntarnos ¿Cómo establecemos la cultura del respeto entre los distintos cuadros en una organización de trabajo?

¿Están preparadas algunas personas para dirigir a los trabajadores?

¿Hasta donde es conveniente para la organización defender a su personal jerárquico, cuando son evidentes los errores cometidos?

¿Es más perjudicial para las empresas, pagar las indemnizaciones por los acosos llevados a cabo por sus superiores, o capacitarlos?

En atención a las preguntas expuestas precedentemente y otras que seguramente irán surgiendo, nos proponemos analizar la existencia de un conjunto de valores, creencias y formas de entenderse de las personas que se encuentran incorporadas a una organización y que pueden resultar útiles a la hora de tomar decisiones y de valorar el accionar del personal de las organizaciones.

Para ello, partimos de la base que en las organizaciones, existen diversas formas de pensamiento, de sentimiento, de reaccionar, de valorar, etc. Todas estas circunstancias influyen a la hora de tomar decisiones. Estos valores o ideales sociales, creencias, nos permiten percibir y reconocer la diferentes formas que puede tomar la violencia, ya que nos encontramos ante distintas formas de violencia, que se presentan a veces de manera muy sutil, que para poder descubrirla, es necesario llevar a cabo una investigación más profunda, a fin de poder detectarla. En otras ocasiones, la violencia parece en forma más patente, salta a la vista, es reconocida en forma inmediata, tanto por la víctima, como también por otras personas.

Por ello, es necesario plantear todos los tipos de trabajos y métodos a los fines de llevar a cabo cambios en las relaciones personales, teniendo como objetivo la erradicación de todo tipo de violencia en las organizaciones.

Se debe tener en cuenta los paradigmas, los conceptos que forman la estructura de las personas, a través del cual se pueden percibir estos ataques.

Esto se logra de diversas formas:

- a.-) En primer lugar, por la experiencia.
- b.-) Por el entrenamiento del personal,
- c.-) Debido a los patrones culturales que existen en una sociedad en un momento determinado.
- d.-) Cambiando la mentalidad de la organización, desde los cuadros superiores al resto del personal.

El uso del acoso psicológico, que llevan a cabo algunas organizaciones perversas, con el objetivo de mejorar la producción o la relación entre las personas, no resulta un método adecuado, porque conlleva a la destrucción el capital más importante de las empresas que es el personal con el que cuenta para llevar a cabo sus fines.

Respecto al "gestión de recursos Humanos", va creciendo la preocupación en la mejora del clima en el ámbito del trabajo.

Prima la idea de cooperación, en el cual los trabajadores puedan llevar a cabo sus necesidades de progreso, el reconocimiento por la realización de la tarea cumplida, como así también el sentirse parte de un grupo social que les otorgue un sentido de pertenencia, son los pasos fundamentales para mantener incentivados al personal, fomentar la igualdad, la equidad en el lugar de trabajo.

Para llevar a cabo estas políticas, las organizaciones deberán efectuar controles sobre la información, la formación de dirigentes, reorientar la cultura de la empresa, poniendo más atención en lo humano, en la seguridad, en el trabajo decente, en los valores éticos, la dignidad, el respeto mutuo, mejorando de esta forma la calidad del servicio, la tolerancia y erradicando la discriminación, la intolerancia, la falta de respeto entre los distintos cuadros, entre otras cosas.

El desafío es grande, pero los cambios pueden ser progresivos, permitirán la realización de un ámbito de trabajo más dinámico, más digno de ser vivido por el hombre.

⁴⁷ Dra Barbado Patricia: La necesidad de capacitación del personal. Revista de Derecho Laboral y Seguridad Social, Octubre de 2005; págs. 1553/1559.

5.-) El problema de la violencia económico-laboral

Este problema para una mejor comprensión debe ser abordado al menos desde cuatro puntos de vista distintos y complementarios, a saber:

- Psicológico
- Político
- Social
- Antropológico

El aglutinamiento de todos estos puntos de vista hace al desarrollo del tema de la violencia laboral.

Desde el punto de vista psicológico, el estudio de las motivaciones en los desarrollos de los conflictos (el llamado conflicto emocional), comprende las armonías y rompimientos que se producen en la adaptación de las personas a las distintas condiciones del medio ambiente laboral, contribuyendo a la aparición de conductas agresivas que se producen entre empleadores y trabajadores. Creemos que el siguiente ejemplo será por demás gráfico, por resultar sumamente aplicable a nuestra realidad nacional, con empresas multinacionales, donde los empleados respetan el modelo impuesto o quedan fuera.

Moldear los empleados a semejanza de la Empresa

Al ingresar el trabajador a una empresa, debe aceptar, no solo las condiciones exigidas al inicio en las entrevistas previas, sino un mundo de situaciones que suelden darse posteriormente, para adaptarse al medio de trabajo.

Tenemos entonces que debe aceptar una nueva cultura que se da en esa nueva empresa.

Se tiene que sumar nuevos valores, tenidos en cuenta en la organización.

Respetar las normas internas y la manera de pensar, tanto de los dirigentes de la nueva organización y de los empleados intermedios y de base.

Valorar las posibilidades de cambios y si estos serán tenidos en cuenta por la organización.

Este proceso hace que el nuevo trabajador debe tratar en la forma más rápida posible de adaptarse a la nueva organización, de encuadrar en las normativas de esa empresa y tratar de no salirse de las mismas, a fin de evitar que lo aisle o directamente no ser tenido en cuenta y excluido de la empresa.

Ante esta realidad, debemos decir que existen muy pocas empresas que permiten la creatividad y dan la bienvenida a nuevas formas de realizar los trabajos, otra forma de pensar o de planificar las tareas.

Por lo general, las organizaciones transitan por un camino que ya viene trazado y los trabajos son realizados "como se venía llevando a cabo por años".

Esta situación hace que los directivos, en línea general, sean excépticos a los cambios propuestos por empleados, ante la incertidumbre de lo que pueda pasar. En razón de ello, los empleados que se conforman con los sistemas existentes en las empresas, son los más beneficiados, continuando con las órdenes dadas por los directivos y no proponiendo otras formas innovadoras, por más que sean portadores de nuevas ideas. Llevan a cabo estas conductas, porque son temerosos de que al exponerlas, las mismas no sean tenidas en cuenta o sean ridiculizadas.

A esto se suma el hecho de que tienen que ser "polivalentes y adaptarse a todas las situaciones nuevas que se generen".

Ante la situación de que algunos empleados formulen preguntas y sugieren cambios, se empieza a crear un ambiente de desconfianza hacia ellos. Los directivos prefieren establecer escalafones rígidos y pautas determinadas, donde se reconozca determinada capacidad a una persona para hacer una tarea específica, pero no puede sobresalir más allá de lo esperado y pautado por la dirigencia. Esto produce el "encasillamiento" de los empleados, que muchas veces se conforman ante tal situación, ante la posibilidad cierta de perder su lugar de trabajo.

En consecuencia, al sufrir los trabajadores una falta de valoración por el trabajo realizado y en muchos casos sufrir algún tipo de acoso o de violencia por parte de la organización, hechos éstos que constituyen los pasos necesarios para dominar al trabajador y descalificarlo como persona, ocasionando asimismo un desprecio al prójimo.

Por su parte, respecto de lo político, surgen los conflictos institucionales, luchas de poderes públicos, lo cual puede llegar a ocasionar en algunas circunstancias, represión por parte del estado, manejo de la opinión pública, etc. Respecto de la influencia que tiene el aspecto social, la violencia tiene una vinculación importante, porque resulta ser una lucha que gira alrededor de valores e intereses que tocan directamente al poder, que por su parte implica una distribución de la riqueza, donde entran a tallar distintos aspectos, como resultan ser las contiendas entre individuos, colectividades, etc. Todo esto hace que se produzcan cambios sociales, luchas por el poder, el fenómeno del imperia-

lismo político y económico, la globalización, la influencia de una cultura sobre la otra y la aplicación de una tecnología sobre otra.

En cuanto al aspecto antropológico, debido al gran desarrollo de los estudios, se permite verificar como se producen los conflictos, la integración social, el mantenimiento de una doctrina o su reemplazo por otra, el surgimiento de una conducta desviada, relaciones de dominio, agresión o sometimiento, todo ello en el marco de las relaciones laborales. Todas estas conductas llevan a que se produzcan agresiones físicas, disputas públicas, resistencia a obedecer órdenes directas, acoso ocupacional y sexual.

6.-) Breve reseña del mobbing en la Administración Pública.

Cuando se habla de mobbing, de acoso laboral o, más genéricamente, de violencia laboral, los expertos coinciden en señalar el ámbito de la Administración Pública como uno de los más proclives a generar ambientes en los cuales, por uno u otro motivo, las diferentes violencias laborales – y los violentos – encuentran un terreno más que propicio.

No vamos a reiterar aquí las conductas tradicionalmente consideradas como constitutivas de situaciones de mobbing – ampliamente expuestas tanto por los Dres. Leymann como por el Dr. José L. González de Rivera – pero sí y de modo genérico podemos decir que ciertas conductas que, junto con los gritos, los insultos, los desprecio o el ninguneo, resultan propias del ámbito laboral en el que nos encontramos.

No podemos decir que exista un perfil “tipo” de las víctimas y cualquiera de nosotros mañana puede convertirse en una, lo cierto es que los empleados públicos presentan ciertas características que los convierten en los blancos principales.

En el ámbito de la administración pública particularmente, las ideas de “estabilidad” y “seguridad” sumado al hecho de saber que, en condiciones normales, su vida profesional seguirá determinadas pautas –definidas y esperables– es más importante que mejorar su retribución.

Este pensamiento con esa necesidad de seguridad o de previsibilidad, los convierte en víctimas especialmente vulnerables, ya que están dispuestos a soportar todo – o casi todo – durante largos períodos de tiempo, con tal de no ver peligrar su estabilidad. A esto también se suma el temor a ser “etiquetado” como empleado problemático en un ámbito reducido donde todos se conocen. (48)

El “acoso moral” y la “violencia en la Administración Pública”, describen una “familia” de conductas violentas que aquejan a trabajadores y trabajadoras, pero mientras que en el acoso moral el principal obstáculo para defenderse está en conseguir pruebas, en la Administración Pública Argentina las pruebas surgen de manera evidente con absoluta impudicia y sin temor a sanción alguna.

Los agentes públicos del servicio civil, sean funcionarios de la Administración Pública, de universidades, hospitales o escuelas, padecen de “desamparo institucional aprendido”, síndrome que expresa la progresiva mutilación del instinto de defensa, mecanismo éste que posibilitaría la acción de poner límites. (49)

Los servidores públicos encubren la violencia por miedo ya que el imperio del silencio sostiene la perversión y la impunidad reinante.

El tema del mobbing se vincula con algunas características de la realidad de la Administración Pública que todos fácilmente podemos apreciar:

- Asignar incorrecta o insuficiente de los recursos humanos y materiales
- Burocratización de la estructura organizacional
- Rigidez organizativa
- Estilo de dirección autoritaria
- Mecanismos inadecuados de promoción a posiciones de dirección y ascensos, con incorporaciones decididas de antemano.
- La falta de formación en management y liderazgo coexiste con métodos subjetivos de evaluación y valoración para determinar los ascensos.
- Responsabilidad diluidas, funciones imprecisas, etc.

⁴⁸ Abajo Olivares, F. “La venda de Astrea. Violencia laboral en la administración de justicia”, Revista JA 2005 – II, N° 4 (abril 27 de 2005), págs. 5 – 9.

⁴⁹ Scialpi; D.: Violencia laboral y desamparo institucional aprendido; Revista JA 2005 – II, N° 4; págs. 77- 78.

7.-) La ausencia de mecanismos adecuados para la resolución de estos conflictos.

Crece los casos de hostigamiento psicológico y moral en oficinas públicas y empresas privadas. Hay abuso de poder y las víctimas se enferman, pierden el empleo o entran en depresión. Los tres poderes del Estado acusaron el impacto y comenzaron a reaccionar para ver cómo frenar estos ataques.⁽⁵⁰⁾

Coinciden en doctrina⁽⁵¹⁾ que en el ámbito de la Administración Pública tiene un régimen estatutario parcialmente diferenciado y dominado por la unilateralidad, el reglamentismo, e incluso, el decisionismo, de la legislación administrativa en general y del derecho de la función pública en particular. Por último y mientras que la expresión violencia en el lugar de trabajo alude con mayor precisión, a la ubicación espacial y jurisdiccional del hecho, la frase violencia laboral insinúa más un problema organizacional, estructural, sistémico.

La falta o insuficiencia de mecanismos para resolver los temas de mobbing son más que evidentes, así en el propio ámbito de la justicia nacional no existe mecanismo alguno de resolución de conflictos. Los eventuales procedimientos de corte administrativa suponen sistemas recursivos que en ningún caso resuelven estos conflictos. Siendo una alternativa en muchos casos, solicitar una licencia médica la cuál se convierte en el único camino que quién esta siendo acosado, para sobrevivir.⁽⁵²⁾

Entre otros ejemplos, podemos mencionar lo sucedido en Río Negro donde por maltrato y acoso laboral el gremio de los judiciales (UEJN) denunció a la jueza federal de Roca, María del Carmen García, ante el Consejo de la Magistratura, calificando además de grave, la situación que padecen los empleados que todavía no se animan a denunciar formalmente la situación porque está de por medio su trabajo pero que han comenzado a sacarse los miedos y plantear el tema al menos en forma informal.⁽⁵³⁾

O el caso de la Provincia de Santa Fe, donde cuchillo en mano (en rigor sobre su escritorio) el director de un Hospital público de la provincia “resolvía” –amenazas de por medio– las diferencias con su personal. Tras un proceso prolongado de hostigamiento y presiones que se fueron generalizando y en las que terminó interviniendo la policía, sus superiores decidieron trasladarlo y entendieron que así, el problema estaba resuelto.

En Santa Fe hay más de cien denuncias de empleados estatales y no hay cuantificaciones en empresas. Los casos van desde hostigamiento psicológico hasta el acoso sexual, lo que determino que la Legislatura Provincial aprobara una ley para “prevenir, controlar y sancionar a la violencia en la administración pública” y al mismo tiempo proteger tanto a las víctimas como a los testigos.⁽⁵⁴⁾

En conclusión podemos decir que la violencia laboral en el servicio público civil argentino es sistemática e institucional y es perpetrada por quienes tienen la obligación legal y social de cumplir y hacer cumplir las normas. La ausencia de registros y de responsables específicos de recepción de denuncias consolida un grave vacío de datos e impide construir – fundamentalmente – políticas públicas de prevención y atención.

Ante esta problemática, pensamos que propiciar un cambio de cultura que implique la obligatoriedad de informar sobre que es el acoso y que hacer en caso de padecerlo, significa dotar a los trabajadores de las herramientas necesarias para combatir el acoso laboral.

8.- El papel del Estado: concientizar y proteger a quién denuncia ser víctima de acoso laboral

Es sabido que aquí y en el mundo los Estados Nacionales han tenido que prestar atención a un fenómeno de vieja data y reciente enunciación: el llamado acoso laboral o, en lengua inglesa, mobbing. Este fenómeno provoca desde el punto de vista humanitario la devastación subjetiva de miles y miles de trabajadores y trabajadoras. Son verificables efectos tales como: desgano generalizado, distimia, somatizaciones diversas (desde dolores de cabeza hasta hemiplejías), episodios de depresión aguda o incluso crónica, con emergencia de conductas suicidas. También repercute en la posibilidad de establecer y sostener lazos sociales sanos y enriquecedores, no solo en el lugar de trabajo sino en su núcleo primario. Este doble movimiento de desenganche social y sufrimiento singular hace que la persona viva en soledad y silenciosamente esta situación de violencia naturalizada, culpabilizándose por su estado. Por otro lado, los dispositivos clínicos existentes tienden a adjudicar al sujeto su propio sufrimiento, invisibilizando las variables colectivas aquí planteadas.

⁵⁰ Diario Clarín del 14 de junio de 2006, ver nota completa en <http://www.clarin.com/suplementos/zona/2006/06/11/z-03215.htm>

⁵¹ Molina Navarrete, C. “La lucha por el derecho de los empleados públicos a un ambiente laboral libre de acoso o asedio moral: una mirada europea e hispanoamericana”, Revista JA 2005 – II, N° 4 (abril 27 de 2005), págs. 39 – 45

⁵² Abajo Olivares, F. “La venda de Astrea. Violencia laboral en la administración de justicia”, Revista JA 2005 – II, N° 4 (abril 27 de 2005), págs. 5 – 9.

⁵³ <http://www.rionegro.com.ar/arch200509/14/r14n15.php> “Regionales: Denunciaran a una Jueza por maltrato y acoso laboral”. Septiembre, 2005.

⁵⁴ http://www.lacapital.com.ar/2005/07/17/economia/noticia_212692.shtml “Violencia laboral: trabajando con el enemigo”. Septiembre, 2005.

En nuestro país según el primer informe sobre violencia laboral realizado en diciembre del 2007 por la Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral ⁽⁵⁵⁾ dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, surgen los siguientes datos correspondientes a 320 consultas recibidas por la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL). Del informe surge que existen:

En cuanto a los tipos de violencia:

Sexual	8%
Física	10%
Psicológica	82%

Respecto a tratamientos previos a la consulta:

Médico	47%
Psicológico	29%
Psiquiátrico	24%

Tratamientos previos según el sexo:

	MUJERES	VARONES
Médico	43,9%	53,3%
Psicológico	28,6%	28,8%
Psiquiátrico	27,3%	17,7%

Respecto de sobre quién ó quiénes se ejerce la violencia:

Varios trabajadores	48%
Sólo el consultante	30%
Todos los trabajadores	6%
No contesta	16%

Tal cómo ya lo hemos manifestado el fenómeno de la violencia laboral no se restringe a manifestaciones de agresión física de jefes o terceros vinculados hacia sus subalternos o compañeros. La misma incluye una cantidad y una variedad de conductas que la práctica corriente ha naturalizado como parte de las condiciones de trabajo. Así, por ejemplo, prácticas como discriminar por cuestiones de género, opción política, origen étnico o desempeño laboral genera un tipo de violencia invisible que termina desmoronando la salud psicofísica de aquellos que, dependiendo del trabajo y el salario que representa, a veces no tienen otra opción que soportar ese tipo de conductas en el miedo permanente de perder su sustento.

La repetición insistente de este tipo de conductas y actos discriminatorios, abusivos, descalificadores e intrigantes por parte de empleadores, jefes o terceros vinculados provoca un tipo de deterioro para el cual el trabajador objeto de la violencia no tiene posibilidades de resistir y oponerse ya que quien debe cuidarlo y protegerlo lo daña.

Al hablar sobre tomar conciencia sobre el flagelo del mobbing, creemos que resultará más que explicativo parte del siguiente folleto informativo ⁽⁵⁶⁾ editado por la Oficina Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales de la Unión General de Trabajadores – UGT – en Castilla; La Mancha denunciando la falta de atención por parte del Gobierno de la nación a las patologías de tipo psicosocial.

⁵⁵ Violencia Laboral: Una amenaza a los Derechos Humanos. Aportes para su comprensión. Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral, ver texto completo en www.trabajo.gov.ar.

⁵⁶ Ver el folleto completo en <http://www.ugt.es/mobbing/clmancha.html>, editado por la Oficina Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales de la UGT, consultado en abril del 2006.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR “MOBBING”?

“Mobbing” es una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. En castellano, podríamos traducirlo como “acoso moral” u “hostigamiento psicológico en el trabajo”. En el caso del mobbing hay que destacar que el agresor se sitúa siempre por encima de la víctima en cuanto a su categoría profesional.

¿CÓMO PUEDES IDENTIFICARLO?

Si las circunstancias que te detallamos a continuación te resultan familiares, tienes entonces que considerar que te encuentras ante una situación de mobbing:

Si sufres ataques con medidas organizacionales, por ejemplo:

- Tu superior limita tus posibilidades de comunicación.
- Cambia tu ubicación separándote de tus compañeros.
- No te asigna tareas, o bien te encomienda trabajos degradantes o en contra de tu conciencia.
- Juzga el trabajo que desempeñas de manera ofensiva.
- Cuestiona tus decisiones.

Si experimentas ataques a tus relaciones sociales:

- El agresor o agresores restringen a tus compañeros la posibilidad de hablar contigo.
- Rehúsan la comunicación contigo a través de miradas y gestos.
- Rehúsan la comunicación directa.

Si acometen contra tu vida privada:

- Te acosan mediante terror telefónico.
- Intentan que quedes como un estúpido/a ante los demás.
- Dan a entender que tienes problemas psicológicos.
- Se mofan de tus gestos, tu voz, tus discapacidades, tu nacionalidad
- critican tus actitudes y creencias políticas o religiosas.

Si te amenazan con violencia física:

- Tu superior te acosa con ofertas y violencia sexuales.
- Tu agresor llegar a hacer uso de violencia menor.

Si te atacan verbalmente:

- Te insultan o gritan.
- Critican continuamente tu trabajo.
- Recibes amenazas verbales.
- Hablan mal de ti a tu espalda y difunden rumores.

Perfil habitual del acosado
Elevado sentido de la ética y de la justicia
Muy capacitado/a para su trabajo
Fuerte sentimiento de compañerismo
Trabaja bien en equipo
Independiente y con iniciativa
Muy apreciado entre sus compañeros

Perfil habitual del acosador
No tiene sentido de culpa
No es un trabajador eficaz
Es controlador y mentiroso compulsivo
Busca el respaldo de la dirección de la empresa
Es cobarde si se le hace frente
Utiliza cualquier excusa para hostigar a su víctima

¿CÓMO EVOLUCIONA UNA SITUACIÓN DE MOBBING?

- 1º) Notas un cambio súbito en la relación que mantienes con tus superiores o compañeros motivado generalmente por celos.
- 2º) Comienzan a poner en cuestión tu trabajo con mentiras, ridiculizándote o negándose a hablar contigo.
- 3º) Tus agresores se lo comunican a la dirección del centro : descalifican tu trabajo por tu forma de ser.
- 4º) Te sientes incomunicado, tu estabilidad emocional se trastoca.

RECUERDA:

El mobbing es una enfermedad derivada del trabajo.
Si te dan de baja por enfermedad común, denúncialo

Desde la Oficina Técnica de Prevención de Riesgos Laborales de UGT en Castilla-La Mancha denunciarnos la falta de atención por parte del Gobierno de la nación a las patologías de tipo psicosocial.

Volviendo a nuestro país, el crecimiento económico propicia la inversión de capitales, tanto extranjeros como nacionales en la pequeña y mediana empresa, para garantizar puestos de trabajo con las características esenciales del llamado "trabajo decente", pero ello no es suficiente si el Estado actúa como mero observador sin asumir un papel protector en las relaciones laborales "tripartitas" al estilo de la OIT.

El Estado debe asumir su obligación de regulador para que la ley norme los derechos y obligaciones de las partes y la negociación esté presidida por políticas sociales que contribuyan a reducir hasta erradicar la pobreza, la exclusión social, la informalidad y se logre el progreso y la igualdad.

Obviamente esta visión del Estado obedece a una ideología cuyos principios seguirán siendo la protección de las relaciones laborales, la libertad de empleo, la ausencia de discriminación, la igualdad de oportunidades y trato, la seguridad en el trabajo en el concepto más amplio previsto, al igual que el de garantía de condiciones de trabajo, la irrenunciabilidad de los derechos aún en los momentos de mayor conflictividad del proceso laboral, la estabilidad y continuidad del empleo y el principio de la justicia social, acompañado del respeto a la dignidad humana, la integridad física y mental del trabajador.

Creemos que lo dicho no significa oponerse al crecimiento económico, ya que en un mundo globalizado el crecimiento económico es esencial, pero no suficiente, hay que promover entonces políticas nacionales que contribuyan a erradicar los males del siglo XXI, porque no podemos dejar en manos de los particulares la solución de los problemas sociales.

En el caso del mobbing o acoso laboral sirva lo dicho para entender entonces que el Estado no puede estar ausente, siendo su obligación proteger al trabajador acosado, crear un marco legal que brinde seguridad para que el acosado laboralmente denuncie dicha situación y en última instancia prever diversos tipos de indemnizaciones (laboral, civil) para el acosado, así como diversos tipos de sanciones para el acosador (laborales, civiles y/o penales).

El NO AL MOBBING, a la violencia debe comenzar como conclusión de cualquier estudio, programa empresarial, o labor legislativa, debiendo generarse además un espacio de lucha transnacional contra la violencia en el trabajo, con foros de participación social en los que los afectados puedan consultar a los especialistas y obtener respuesta a sus inquietudes.

El mobbing o acoso laboral requiere unir a psicólogos, médicos, sociólogos, economistas, juristas, antropólogos, especialistas de dirección empresarial, empresarios, y los trabajadores, así como las organizaciones que los representan, en verdaderos equipos multidisciplinares para ofrecer apoyo y colaboración a los Estados que lo requieran, así como a las Empresas que también soliciten investigaciones, ya que el costo social y económico del acoso laboral excede a un grupo o sector en particular sino que afecta a la sociedad toda y en consecuencia reviste un interés de tal magnitud que debe ser regido mediante políticas nacionales.

8.1.- La motivación una alternativa contra el acoso

Muchas veces se ha considerado al dinero como único factor motivador.

Esta teoría no solamente es errónea sino que, además, en el caso que fuese cierta, perjudicaría notablemente a las pequeñas empresas cuyos recursos económicos son más bien escasos.

Aunque el dinero siga siendo un factor motivador, se pueden realizar acciones en las organizaciones sin el uso del mismo:

- **Variedad en la tarea:** está demostrado que el trabajo rutinario es desmotivador. Al menos cuando es posible atento la distribución del trabajo, variar las tareas hará ver a los trabajadores la importancia de las tareas que realizan sus compañeros y viceversa.
- **Agradecimiento:** una palabra sincera de agradecimiento en el momento preciso, puede significar para un trabajador mucho más que un aumento de sueldo. Una nota de agradecimiento al devolver un trabajo bien hecho, un saludo por el cumpleaños del trabajador, un brindis por un logro personal del mismo son entre otros algunos ejemplos de agradecimiento por el trabajo diario realizado.
- **Hacer ver al empleado la importancia de su trabajo:** las personas disfrutamos haciendo las cosas bien, tanto si se diseña un producto, se esculpe una estatua o se rectifica un eje de acero. Un trabajador tiene que captar o es la empresa quién debe lograr que capte, que gracias a su trabajo el producto ha logrado finalmente hacerse, y que no es lo mismo que dicho trabajador haya estado o no. Vale decir, que su presencia influyó en el resultado.
- **Delegación de responsabilidades:** Además de que la delegación es necesaria para la correcta gestión de una organización, los empleados trabajarán mejor si tienen autonomía, utilizan la creatividad de sus mentes y se sienten dueños y responsables de sus decisiones.
- **Carrera profesional:** los trabajadores necesitan sentir que evolucionan profesionalmente, que tienen una meta y que cada día avanzan en esa dirección.
- **Promoción:** si el trabajador tiene carrera profesional en la empresa y ésta se ha preocupado de su formación, la organización tiene en su propia casa a la persona que precisa para las vacantes que se producen o los nuevos procesos que se incorporan.
- **Comunicación:** los trabajadores tienen que recibir constantemente la comunicación necesaria de todo lo que acontece en la organización, sea bueno o malo: los resultados del ejercicio, las estrategias y planes de futuro. Un trabajador debe conocer cuál es el futuro de la empresa y las decisiones importantes que se toman. De esta forma se sentirá dentro de la organización, tendrá sentimiento de pertenencia.
- **Programas de sugerencias y políticas de puertas abiertas:** los trabajadores se sentirán motivados si perciben que se escuchan y valoran sus sugerencias. Mucho más si los directivos y responsables de procesos mantienen una política de puertas abiertas y el trabajador percibe un clima de comunicación abierta con sus superiores.
- **Ambiente laboral:** un buen clima laboral favorece la integración de las personas en la organización y es una de las bases del éxito empresarial. El ambiente laboral comienza en el recibimiento grato en la empresa y la preocupación de la organización por el nuevo trabajador, y se alcanza cuando la persona trabaja en un entorno favorable propiciado por la calidad del líder, flexibilidad en reglas y procedimientos, grado de confianza, formación, comunicación ascendente y descendente, retribución justa, condiciones de trabajo adecuadas (salud laboral) y particularmente inexistencia de mobbing.
- **Nuevas formas de organización del trabajo:** rotación de puestos, formación de equipos, horarios flexibles, semana laboral compactada, teletrabajo, posibilidad de otorgar vacaciones sumadas a fin de semanas largos ya sea por ejemplo por coincidir con semana santa, navidad, etc.
- **Prevención del mobbing** La empresa es en principio, la principal responsable de que el ambiente laboral sea saludable. Para ello deberá tomar ciertas medidas:
 - Velar por la calidad de las relaciones laborales.
 - Realizar una asignación equitativa de los trabajos y de las cargas.
 - Estructurar y concretar las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, evitando ambigüedades.
 - Evitar el exceso de competitividad entre los trabajadores que puede acabar generando este tipo de problemas, proporcionar trabajos con bajo nivel de estrés y alta autonomía, capacidad de decisión y control sobre el propio trabajo.
 - Capacitar a los líderes para que sean capaces de identificar posibles conflictos y que sean capaces de reconciliación.

Establecer sistemas de recepción e interpretación para los últimos trabajadores

UNIDAD 4. EL DERECHO PROTECTORIO LABORAL FRENTE A LA DENUNCIA DE MOBBING ¿UN CAMINO DE UNA SOLA MANO?

1.-) De la protección legal a la incertidumbre jurídica del trabajador que denuncia ser víctima de mobbing

- Concepto del Derecho del Trabajo
- Fines del Derecho del Trabajo
- Derecho Laboral y Doctrina: sinónimo de protección
- Los derechos de los trabajadores son derechos constitucionales
- Los derechos de los trabajadores son derechos humanos.
- Legislando sobre Mobbing o Acoso Laboral
 - Lo que hay: Legislación Provincial;
 - Proyectos Legislativos que no fueron;
 - Proyectos Legislativos que todavía pueden ser;
 - Convenios Colectivos de Trabajo.

2.-) Cómo sale un trabajador de una situación de Mobbing o Acoso laboral?

Descripción de la situación o contexto.

Salida del acoso laboral. Opciones que no lo son:

- a.-) Resistencia y despido del trabajador acosado.
- b.-) El trabajador acosado solicita ayuda especializada externa, obteniendo un diagnóstico incorrecto.
- c.-) Reclamo judicial.

Salida del acoso laboral: Visibilizar la violencia laboral para poder denunciarla.

2.1.- La denuncia de Acoso Laboral: El camino hacia la salida

2.2.- Procedimiento ante la Oficina de Violencia Laboral (AOVL) dependiente del Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social (M.T.E y S.S.)

2.3.- Consecuencias de la denuncia de acoso laboral.

3.-) Denuncias del trabajador, protegidas por la ley:

- Maternidad: Denuncia fehaciente de la trabajadora de su estado de embarazo. Protección y presunción
- Matrimonio: Denuncia fehaciente. Protección y Presunción
- Actividad Gremial, denuncia fehaciente. Protección y Presunción

Denuncias de trabajadores de otros países.

- Los Whistleblowers.
- La situación en España y la Comunidad Europea.
- Antecedentes en Argentina: Proyecto de Ley.

1.- De la protección legal a la incertidumbre jurídica del trabajador que es víctima de mobbing

Concepto de Derecho del Trabajo

A través de la evolución del derecho del trabajo podemos distinguir también su transformación conceptual. ⁽⁵⁷⁾

Etimológicamente la palabra trabajo viene de la voz latina *trabs*, que significa traba, obstáculo, dificultad. De acuerdo con esta acepción, el trabajo sería la “lucha contra las dificultades, lucha que es necesaria al hombre para atender la satisfacción de sus necesidades vitales”. También podría venir de la locución latina *labor laboris*, que significa “actividad encaminada a producir, a realizar algo” ⁽⁵⁸⁾

En un primer tiempo toda la finalidad consistía en procurar una protección, que lograra por lo menos un equilibrio frente a la desigualdad manifiesta del trabajador ante su eventual empleador.

Después la línea se dirige hacia la obtención de una tutela jurídica estatal para los trabajadores de la industria. En esa época la denominación de la materia fue legislación industrial.

Sólo aparecen como necesarias algunas leyes laborales cuando comienza el proceso de transformación económica e industrial, que coincide asimismo con la llegada al país de grupos de inmigración. Fue en el último cuarto de siglo pasado. No se habían planteado hasta entonces problemas sociales. La regulación jurídica hasta entonces emanaba del Código Civil o del de Comercio. Un limitado grupo de inmigrantes comenzó entonces a exigir modificaciones que requerían los relativos abusos que ocurrían en la explotación industrial, particularmente con relación a los reducidos salarios y a las excesivas jornadas. Constituyeron así las primeras asociaciones de trabajadores, los *worwaerts* (adelante), compuesta por alemanes, *les égaux* (los iguales), por franceses, o *il fascio dei laboratori* de los italianos. Al mismo tiempo ejercían un periodismo político y sindical. La reacción primaria del gobierno fue la represión. ⁽⁵⁹⁾

Los reclamos y el accionar de los trabajadores provocaron represión, como primera manifestación del gobierno, pero también implicó que a partir de 1905 se empezaran a dictar las primeras leyes laborales.

La ley 4661 impuso el descanso dominical, propugnada por Alfredo L. Palacios, un joven diputado recién ingresado a la Cámara. En 1907 se dicta una ley de trabajo de mujeres y de menores. Como resultado de la inserción en el presupuesto de la Nación, surge por creación del PEN, la Dirección General del Trabajo, que luego se transforma en el Departamento del Trabajo en 1912. Recién en 1915 se sancionaría una nueva ley laboral, la ley 9688 de accidentes del trabajo, también atribuida a un proyecto de Palacios.

En poco más de dos décadas se dictó lo que constituiría la base legislativa del derecho laboral que ampara el derecho del trabajo desde el punto de vista individual en cumplimiento con los principios de Versalles.

Entre 1921 y 1943 se sancionaron, entre otras, las siguientes leyes laborales:

La ley 11.127 comprende un régimen de seguridad industrial

La ley 11.278 (1923) establece las modalidades de pago del salario.

La ley 11.317 (1924) establece un nuevo régimen – nacional – sobre el trabajo de las mujeres y de los menores derogando la ley anterior.

La ley 11.544 (1929) regula la jornada de trabajo y dispone su limitación diurna a ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales.

Hubo informes de la situación laboral nacional (Bialet Massé), así como diversos proyectos de códigos laborales (Unsain, Molinari, Saavedra Lamas) que el PEN envió al Congreso y que no fueron sancionados.

La ley 11.729 (1934) modifica los arts. 154 a 160 del CCOA, instituye un régimen de contrato de trabajo.

La ley 11.640, estableció el sábado inglés,

La ley 12.383 prohíbe el despido por matrimonio,

Surgen los estatutos especiales: por ejemplo la Ley 12.651 de viajantes de comercio, o la Ley 12.637 de bancarios, o la Ley 12.713, de trabajadores a domicilio, y la Ley 12.789, que limita el abusivo régimen de los conchabadores, que afectaba particularmente a los trabajadores de la zafra azucarera y a quienes trabajaban en los yerbatales.

⁵⁷ <http://www.derechoargentino.com.ar/laboral.htm>, consultada en diciembre del 2006.

⁵⁸ Campos Rivera, Domingo: *Derecho Laboral Colombiano*, Bogotá: Editorial Temis, 1997.

⁵⁹ El Derecho del Trabajo en Argentina, Art. completo en: <http://www.derechoargentino.com.ar/laboral>

Los acontecimientos sociales nacionales e internacionales, por su gravitación, originaron en este siglo la paulatina inserción de nuevos postulados en las constituciones políticas de los Estados, referidas en principio a la situación de los trabajadores y a ciertas necesidades de la calidad de vida.

A pesar de reconocer que la primera manifestación evidente del constitucionalismo social ocurrió en México en 1917, luego de un hondo y dramático proceso de transformación social, con un intensa conmoción de índole popular. Es en Europa, precisamente en Alemania, con la Constitución de Weimar de 1919, donde se inicia un sistema de mención constitucional de referencias sociales, que luego fuera seguido por los demás países.

Este ha sido un hecho manifiesto en este siglo, a la afirmada y necesaria libertad del hombre se agregan expresiones que vienen a procurar su dignidad, tanto en su carácter de trabajador como en sus requerimientos como persona inserta en el medio social. Ello ocurre por una suma de sucesos y circunstancias, a las que no es ajena la prédica y la lucha de quíenes desde el siglo pasado, buscaron mejorar las condiciones generales de trabajo en general y de los trabajadores en particular. Los compromisos en Leeds, en Berna, Versalles, y la creación de la OIT, son hitos fundamentales.

Nuestro país no estaba al margen del llamado constitucionalismo social y mediante la reforma constitucional de 1949 se incorporan normas sociales a un texto constitucional nacional de netas características liberales. Esa reforma constitucional consagró entre otros, los llamados derechos del trabajador, en que se compendiaban los principios básicos al respecto. En ese decálogo no se incluía el derecho de huelga.

La Convención de 1957 reunida en Santa Fé, estuvo acorde en sancionar en esta materia un elaborado texto, que se conoce como art. 14 bis, que en tres párrafos proclama los derechos del trabajador, de los grupos profesionales, y el derecho general a la seguridad social. También deja claro en el art. 67 inc.11 la facultad del Congreso Nacional de sancionar un Código de Trabajo y de la Seguridad Social.

Durante el gobierno de Illía se estableció el Salario Mínimo Vital y Móvil y en el transcurso de la última Presidencia de Perón se dictó una nueva ley de asociaciones profesionales, un fuero sindical especial y se sancionó la ley de contrato de trabajo 20.744, también conocida como LCT, que sufriera diversas modificaciones, pero se encuentra aún vigente.

Con el transcurso del tiempo se aprecia que el derecho del trabajo asume instituciones características y propias para su regulación (ej. La regulación colectiva por medio de negociaciones de las partes representativas).

Existe un concepto subjetivo pero también uno objetivo, sobre el derecho del trabajo, así mientras Martínez Vivot, participando de la definición de Pozzo, dice que el Derecho del Trabajo es el conjunto de principios y normas que rigen las relaciones de trabajo subordinado y retribuido entre empleadores y empleados, ya sean estas relaciones de carácter individual o colectivo.

Vázquez Vialard sostiene que si bien la regulación de la relación individual de trabajo constituye la pieza maestra de este derecho, también hay que destacar las relaciones que se cumplen entre los grupos sociales que actúan a consecuencia del trabajo dirigido.

Esto lleva a establecer una división, que más bien tiene carácter académico y facilita el estudio, distinguiendo la normativa referente a las relaciones individuales de trabajo, que se denomina derecho individual del trabajo, y la concerniente al derecho colectivo, con las relaciones colectivas emergentes de la interacción de los grupos sociales.

Fines del Derecho del Trabajo

El objetivo permanente de este derecho es mantener una paridad en el cambio, teniendo presente que una de las partes, el trabajador, apareció tradicionalmente como el más débil frente al empleador. De ahí que desde su origen se trató de limitar la mentada libertad o autonomía de la voluntad que surgía de los códigos del siglo pasado, para imponer una serie de restricciones, limitaciones, prohibiciones o condiciones mínimas que, en su conjunto, constituyeron lo que se dio en llamar “**el orden público laboral**”.

Es decir, un conjunto de normas que deben aceptarse necesariamente y que rige las relaciones de trabajo más allá de la voluntad de las partes, quienes no podrán derogarlas, sino aceptar sus efectos. Pero tal equilibrio no solo se alcanza con texto legislativo sino que además se debió a la acción de grupos representativos. La instrumentación jurídica de estas pretensiones dio lugar al nacimiento a los convenios colectivos de trabajo.

Las concertaciones sociales o las leyes marco-referenciales, como pautas limitativas de la posible extensión y contenido de los convenios colectivos, son la muestra evidente de que se quiere crear un real equilibrio. Pero en esa equilibrada relación no puede resultar lesionado el interés global de la comunidad, en la cual ha de aplicarse.

La finalidad de este derecho es el respeto por la dignidad del hombre que trabaja y, por ello, pretende crear un orden, que facilite el ejercicio de su actividad con plena dignidad y con respeto hacia su persona.

No es tarea fácil precisar los fines y desentrañar la esencia del derecho del trabajo. Existen desde antaño, diversas teorías al respecto que necesariamente contemplaron los problemas laborales a través de un cristal que pudo deformar la realidad. El derecho laboral no es un derecho de clase, sino un derecho dirigido precisamente a superar las diferencias de clase.

Encontramos así diversas posturas en cuanto al objeto del derecho laboral, así mientras que para algunos solo rige el contrato de trabajo, para el trabajador dependiente. Para otros, el Derecho del Trabajo tiene autonomía científica, porque tiene principios propios, tiene autonomía legislativa, un corpus normativo fácilmente identificable; y tiene autonomía didáctica.

Por último hay quienes sostienen que todos los principios del Derecho del Trabajo pueden resumirse en uno: PROTECCIÓN del trabajador.

Derecho Laboral y Doctrina: Sinónimo de protección

El derecho laboral, genéricamente hablando, ha determinado desde el siglo XIX que el trabajo humano necesita protección, muy especialmente el realizado en relación de dependencia.

Recordemos ⁽⁶⁰⁾ brevemente que, aunque con diferencias de matices, la generalidad de la doctrina ⁽⁶¹⁾ destaca el carácter protectorio al derecho del trabajo:

Según Krotoschin el derecho laboral posee carácter "imperativo", "forzoso" e "irrenunciable de este derecho". Dice el autor: "Las normas laborales operan así en cierto modo en sentido unilateral: protegen el interés del trabajador imponiendo cargas mínimas inderogables al empleador" (Instituciones del Derecho del Trabajo, páginas 75 y sgtes. Editorial De Palma, Buenos Aires, 1968).

Kaskel Dersch: "El derecho del trabajo tiene su origen en la necesidad de protección social de aquellas personas que se encuentran en una relación de trabajo dependiente". (Derecho del Trabajo. Editorial De Palma, pág. 1, Buenos Aires 1961).

Cesarino Junior, citado por Rafael Caldera, define el Derecho del Trabajo como el conjunto de principios y leyes imperativas cuyo objetivo inmediato es teniendo en vista el bien común auxiliar y satisfacer convenientemente las necesidades vitales propias y de sus familias, a las personas físicas en cuanto son dependientes del producto de su trabajo", concibiendo el derecho del trabajo como el protectorio de los económicamente débiles o "hiposuficientes" (Derecho del Trabajo. Editorial El Ateneo, pág. 66; Buenos Aires 1972).

De la Cueva en su obra "El nuevo derecho mexicano del trabajo" después de realizar una interesante síntesis de la evolución de las ideas generales sobre el "derecho" en el capítulo VII titulado "Hacia una nueva idea del Derecho del Trabajo", pág. 62 y sgtes., concluye afirmando que este derecho "... es concebido como el estatuto que la clase trabajadora impuso en la Constitución para definir su posición frente al capital y fijar los beneficios mínimos que deben corresponderle por la prestación de sus servicios" (Pág. 83 ob. cit. Ed. Porrúa S.A. 1972).

Hueck Nipperdey, afirma que: ".....El moderno derecho del trabajo se ha desarrollado en base a la especial necesidad de protección de los trabajadores dependientes y la idea proteccionista es aun hoy en día una de sus características esenciales, etc." (Compendio del Derecho del Trabajo" Editorial Revista de Derecho Privado, pág. 223; Madrid 1963)

El derecho de los trabajadores es un derecho constitucional

Analizado nuestra Constitución Nacional vemos que la reforma constitucional de 1949 permitió la inclusión de normas con contenido social al incorporar por ejemplo los principales derechos de los trabajadores. Pero fue con la Convención de 1957 reunida en Santa Fé que los derechos de los trabajadores alcanzaron su mayor desarrollo con la sanción del llamado art. 14 bis, que en tres párrafos proclama los derechos del trabajador, de los grupos profesionales, y el derecho general a la seguridad social. También deja claro en el art. 67 inc.11 la facultad del Congreso Nacional de sancionar un Código de Trabajo y de la Seguridad Social.

Corresponde asimismo resaltar la presencia de otras influencias ideológicas además del constitucionalismo, no solo en nuestro País sino en toda Latinoamérica, entre las cuales pueden mencionarse la doctrina social cristiana y socialista.

De la doctrina social cristiana se encuentran testimonios en la primera ley sobre el descanso dominical que se adoptó en Colombia, con objeto de "declarar obligatorio el precepto de la guarda de los días de fiesta establecidos por

⁶⁰ XXVas Jornadas de Derecho Laboral. "El trabajo subordinado debe ser protegido por Ley", por Ciro Ramón Eyras, ver artículo completo en: <http://www.aal.org./pon12-99.asp>

⁶¹ Derecho Laboral, Tomo 18 pág. 96. Revista Jurídica dirigida por el Dr. Mauricio Birgin: "Simulación Ilícita y Fraude en la Ley de Contrato de Trabajo"

la Iglesia”, o en el Código de Trabajo de Costa Rica, que declara inspirarse en “los principios cristianos de justicia social”. No es tampoco una coincidencia que las importantes leyes laborales adoptadas en Chile en los sesenta y en Venezuela en los setenta fuesen obra respectivamente de las administraciones Frei y Caldera, ambas de la democracia cristiana.

Por su parte la influencia socialista se refleja en la obra de destacados políticos como Palacios en la Argentina o Frugoni en el Uruguay, que impulsaron la legislación laboral a partir de sus escaños parlamentarios.

No menor influencia ejerció la Organización Internacional del Trabajo, de la que son miembros fundadores la mayoría de países de América latina; ésta se refleja en el número relativamente alto de ratificaciones de convenios de la OIT en la región y en la frecuencia con que los gobiernos de América latina han solicitado la asistencia de la Oficina Internacional del Trabajo para revisar sus leyes laborales.

Volviendo entonces a nuestra Constitución Nacional y sus diversas reformas, incluyendo la última que data de 1994, el objeto entonces de nuestra carta magna es: “...afianzar la justicia...” (Preámbulo) y para ello “El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes...” (art. 14 bis. C.N.), consagrando la garantía de la inviolabilidad de la defensa en juicio de la persona y de los derechos (art. 18) y que el ser humano en razón de su dignidad no debe ser discriminado (arts. 16 y 33 C.N.).

Esencialmente y partiendo de las disposiciones del art. 14 bis, vemos en lo que hace a los derechos del hombre en razón del trabajo, que su primera parte establece:

El trabajo en todas sus formas gozará de la protección de las leyes las que asegurarán al trabajador:

- a) condiciones dignas y equitativas de labor;
- b) jornada limitada;
- c) descanso y vacaciones pagados;
- d) retribución justa;
- e) salario mínimo vital y móvil;
- f) igual remuneración por igual tarea;
- g) participación en las ganancias de las empresas con control de la producción y colaboración en la dirección.
- h) protección contra el despido arbitrario;
- i) estabilidad del empleado público;
- j) organización sindical libre y democrática reconocida por la simple inscripción en un registro especial.

Analizando el trabajo en el tema relativo a las “Condiciones dignas”, nos debemos remitir a lo que se entiende por trabajo decente. En tal sentido, se hace referencia a trabajo seguro con la posibilidad de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

En una apretada síntesis de la lectura del art. 14 bis de nuestra Constitución Nacional podemos advertir que:

- el trabajo debe tener tutela,
- esa tutela debe darla la ley,
- es la ley quién debe necesariamente “asegurar” todos los derechos que dicho artículo enumera.

Desde el momento en que los principios de la legislación social se incorporaban en una Constitución esto quería decir algo más; significaba que la formulación de una legislación para proteger al trabajador formaba parte de los deberes del Estado y que el cumplimiento de ese deber estaba íntimamente vinculado al tipo de Estado que la Constitución había concebido.

Al hablar de mobbing vemos que los bienes jurídicos afectados son: la dignidad humana, el derecho a la vida, a la salud, el respeto a la integridad física, psíquica y moral del trabajador, a la intimidad personal y a la propia imagen, el respeto a la honra y a no ser discriminado ni recibir trato degradante. Todos estos derechos en Argentina son contemplados y garantizados en el Principio y deber de No Discriminación e Igualdad de Trato contenido en los arts. 14 bis y 16 de la Constitución Nacional, en los Convenios 111 y 100 de la OIT, en los arts. 17, 70, 72, 73, 81, 172, 187 de la LCT y en las leyes 20.392 y 23.592, entre otros. ⁽⁶²⁾

Los derechos de los trabajadores son derechos humanos

Son humanos los derechos que tienen todas las personas, en virtud de su humanidad común, a vivir una vida plena de libertad, felicidad y dignidad. Otorgan a todas a las personas (con independencia de género, nacionalidad

⁶² Grisolia, Julio Armando: La Violencia en las relaciones laborales. Revista de la Sociedad Argentina de Derecho Laboral. Año VIII, N° 35; págs, 27 y ss.

⁶² Grisolia, Julio Armando: La Violencia en las relaciones laborales. Revista de la Sociedad Argentina de Derecho Laboral. Año VIII, N° 35; págs, 27 y ss.

u otra condición específica) la posibilidad de presentar reivindicaciones morales que limiten la conducta de los agentes individuales y colectivos –y el diseño de los acuerdos sociales entre ellos– conforme tales exigencias de humanidad. ⁽⁶³⁾

Los derechos laborales son por su naturaleza una clase especial de derechos humanos específicos, aplicables a una categoría especial de personas (trabajadores) y situaciones (laborales).

Como todos los derechos humanos, los derechos de los trabajadores se hacen contemporáneamente menos individuales y más sociales, en el contexto presente de una progresiva socialización de toda clase de relaciones interpersonales.

A través de Tratados Internacionales (art. 75 inc. 22), el Estado argentino considera “...como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabras y de la libertad de creencias...” (segundo Considerando del Preámbulo de la Declaración Universal de Derechos Humanos), para ello su Constitución nacional “reconoce que las instituciones jurídicas y políticas, rectoras de la vida en sociedad, tienen como fin principal la protección de los derechos esenciales del hombre y la creación de circunstancias que le permitan progresar materialmente y alcanzar la felicidad...” (primer Considerando previo al Preámbulo de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre).

Reiterando que “...solo puede realizarse el ideal del ser humano libre, exento del temor y de la miseria, si se crean condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales...” (cuarto párrafo del Preámbulo de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos llamada Pacto de San José de Costa Rica).

Que, en este último instrumento, nuestro país se compromete ante la Comunidad Internacional a adoptar disposiciones de derecho interno a fin de garantizar que: “toda persona tiene derecho a ser oída, ... para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter...” (art. 8, Pacto de San José de Costa Rica). Obligándose también a adoptar las providencias necesarias para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos contenidos en la carta de la OEA (art. 26, Pacto de San José de Costa Rica) (3) y con el compromiso de garantizar el ejercicio de los derechos “...sin discriminación alguna por motivos...de origen social, posición económica...o cualquier otra condición social.” (art. 3 -Obligación de no discriminación- del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales –“Protocolo de San Salvador” (PIDESC)– ley nacional n° 24.658). ⁽⁶⁴⁾

Los tratados sobre Derechos Humanos que forman parte del derecho argentino obligan a las provincias, cualquiera sea su rango jerárquico. Ello surge claramente del art. 31 de la Constitución Nacional. Además, hay tratados que expresamente prevén igual situación, en una cláusula federal destinada a los estados que, siendo de estructura federal, se hacen parte en ellos (así, el Pacto de San José de Costa Rica, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos –PIDCP– y el de Derechos Económicos, Sociales y Culturales–PIDESC–) ⁽⁶⁵⁾

En nuestro país los trabajadores, a partir de la Reforma Constitucional de 1994, se encuentran protegidos por los Convenios y Tratados Internacionales que apuntan a la protección de los derechos humanos y a la sanción de acciones discriminatorias, siempre que tales Convenios y / o Tratados fueran ratificados por la Argentina, requisito indispensable para que adquieran rango constitucional, conforme lo dispuesto por el art 75 inc 22 de la Constitución Nacional. La Corte Suprema tiene decidido que, la costumbre internacional y los principios generales del derecho internacional forman parte del derecho argentino interno (art. 75 inc. 22, de la Constitución Nacional, N. 70, L. XXIII, “Nadel”), y fueron utilizados como las fuentes apropiadas para decidir el caso “Priebke”. ⁽⁶⁶⁾

Finalmente, el art. 75 inc. 19, dispone que corresponde al Congreso de la Nación: “Proveer lo conducente al desarrollo humano y al progreso económico con justicia social...” y el inc. 23, “legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato...”

Corresponde a los jueces –en cuanto operadores– evaluar los derechos consagrados en dichos convenios; mejor dicho, tienen la obligación de dar aplicación y eficacia a los derechos reconocidos en los tratados sobre derechos humanos.

⁶³ Ver más en Massini, Carlos: “Los derechos humanos en el pensamiento actual”. Editorial Abeledo-Perrot, Buenos Aires 1994.

⁶⁴ Ponencia de Marta Wildemer de Boleso y Héctor Hugo Boleso: “Derechos Humanos. Proceso Laboral y Beneficio de Gratuidad”, Provincia de Corrientes el 23/06/98, Ver texto completo del artículo en: www.eft.com.ar/doctrina/articulos/boleso_der_hums_proceso_laboral.htm

⁶⁵ Bidart Campos, Germán: El art. 75, inc. 22 de la Constitución Nacional y los Derechos Humanos, en: La aplicación de los Tratados sobre Derechos Humanos por los Tribunales locales”. Autores Varios, compiladores: Martín Abregú, Christian Courtis, CELS, Editores del Puerto SRL, págs. 84/85 Buenos Aires 1997.

⁶⁶ Ver Jurisprudencia Argentina 1996, T I pág. 341.

Ello es consecuencia de que el Estado Argentino se ha hecho parte de un Sistema Internacional de Derechos Humanos⁽⁶⁷⁾ y que el incumplimiento de las obligaciones contraídas en Convenciones y Tratados –a través del accionar de sus funcionarios– puede generar responsabilidad internacional.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha resuelto que: “...le corresponde ...aplicar los tratados internacionales a que el país está vinculado, ... ya que de lo contrario podría implicar responsabilidad de la Nación ante la comunidad internacional. Y que “La prescindencia de las normas internacionales por los órganos internos pertinentes puede originar responsabilidad internacional del Estado Argentino”.⁽⁶⁸⁾

Sobre el tema pueden verse una gran elaboración jurisprudencial por parte de la Corte Suprema de Justicia pudiendo mencionarse, entre muchos otros, los siguientes: “Méndez Valle, Fernando” citado por Morello, Augusto M, al analizar: “Los roles de las Cortes Supremas”, “Fibraca Constructora” y “Cafés la Virginia” citados por el Dr. Sosa, Lucas Gualberto⁽⁶⁹⁾ en su Ponencia ante el XIX Congreso Nacional de Derecho Procesal, realizado en Corrientes en 1997 TºI; pág. 89 y en: “Función de la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina a Nivel Nacional e Internacional”, en El Jurista, Revista Jurídica del Nordeste, N° 12; pág. 15.

El Derecho internacional del trabajo surge con doble finalidad: regular la competencia tanto nacional como internacional y salvaguardar la dignidad humana, evitando la explotación económica del trabajador.

El célebre postulado de la OIT de que “*el trabajo no es una mercancía*” deja ello en claro, intentando sacar al trabajo humano del mercado (o por lo menos, de evitar su excesiva mercantilización, nacional e internacional).

Esta doble finalidad del Derecho del trabajo encierra una contradicción que se refleja en las estructuras y el funcionamiento del Derecho del Trabajo. Por una parte, consagra derechos del trabajador, elevándolos a la categoría de derechos humanos, como forma de valorizar al máximo y por encima de todo valor de cambio a la persona humana, en el caso, la persona del trabajador. Pero por otra parte, al reglamentar el contrato o relación de trabajo, se involucra con las leyes del mercado en el conocido “mercado de trabajo”, que no debería ser tal.

Pero entonces, ¿qué es lo nuevo, cuando hoy se plantea el condicionamiento del comercio internacional a la vigencia y respeto de derechos laborales?

Lo nuevo es, en primer lugar, el resurgimiento de ese planteamiento en el tiempo “de que el trabajo no es una mercancía” con renovado vigor y con nuevas técnicas. Y este replanteamiento se debe a otra novedad: la globalización.

Pero es una realidad que el principio básico de la legislación laboral siga siendo la protección del trabajador, puede considerarse como un elemento incorporado a la civilización occidental y a la economía de mercado. El grado y los medios de dicha protección pueden discutirse y variarán conforme a la época o circunstancias políticas y económicas, pero no cabe duda de que el principio sea bueno y de que debe continuar vigente.

A nivel Nacional a fin de dar protección a los trabajadores se crea en el año 1998 La Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral (CTIO) que funcionó como Coordinación Técnica de Igualdad de Oportunidades Laborales en el ámbito de la secretaria de trabajo del entonces Ministerio de Trabajo y Seguridad Social hasta el 30 de noviembre del 2000 que se conforma la Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral en la que participan el sector sindical, empresarial y gubernamental.⁽⁷⁰⁾

El desafío de enseñar y de educar para la comunicación, es un mecanismo indispensable en todo ámbito, que adquiere fundamental trascendencia en el ámbito del trabajo donde, además de la labor que se desarrolla, se generan una serie de relaciones asimétricas, donde muchas veces los puestos jerárquicos no son ocupados por personas preparadas para vincularse en forma correcta con aquellos (trabajadores) a quienes deben mandar.

En síntesis, la propuesta es el respeto de todo ser humano por el sólo hecho de serlo; respeto que no puede ser disminuido por encontrarse una persona dentro del llamado “mundo laboral”.

El principio del respeto a todo ser humano por el solo hecho de serlo mereció gran labor legislativa y hoy se encuentra consagrado por la Convenciones y Tratados Internacionales acogidos por nuestra Constitución Nacional (art.

⁶⁷ Ver más sobre el tema en: Sagues, Néstor Pedro: El valor de los pronunciamientos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Revista JA, págs. 2/4, Buenos Aires 16-4-97; Bidart Campos, Germán: “Teoría General de los Derechos Humanos, Editorial Astrea, Buenos Aires 1991; Morillo, Augusto M y Sosa, Gualberto Lucas: Sujeción y extraneidad a la Jurisdicción Nacional (Un enfoque Latinoamericano desde Argentina), Revista LL del 27-02-97; Caubet, Amanda: La violación de los Tratados Constitucionales: El Pacto de San José de Costa Rica, Editorial Errepar DL N°142, pág. 593; Buenos Aires, jun/97; Travieso, Juan Antonio: La jurisprudencia en el Derecho Internacional. Influencia de los Tribunales Internacionales sobre los Tribunales Nacionales. El caso de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, Revista LL, págs. 1/3; Buenos Aires 8-07-97.

⁶⁸ Ver fallo de la CSJN in re: “Giroldi, Horacio D. y otro, en JA, Tº 1995 III, pág. 572.

⁶⁹ Fallo CSJN: “Méndez Valle, Fernando” 16-12-95, citado por Morello, Augusto M: Los roles de las Cortes Supremas” en Revista JA; pág. 7 Bs. As. 9-04-97; Fibraca Constructora en ED Tº 154 pág. 161 y Cafés la Virginia en ED Tº 160, pág. 252.

⁷⁰ Violencia Laboral. Una Amenaza a los Derechos Humanos. Aporte para su comprensión. Ver artículo en http://www.trabajo.gov.ar/prensa/historicos/2007/gacetillas/12/19ctioviolencia_laboral%2029nov.ppt

75, inc. 22). Entre estos, la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, la Convención Americana sobre Derechos Humanos–Pacto de San José de Costa Rica–, para dar algunos ejemplos, sostienen y proclaman que nadie será sometido a tortura ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

A modo de cierre podemos concluir sosteniendo: que en todo Estado donde se respeten a los seres humanos por el solo hecho de serlo, deberá erradicar y condenar la violencia laboral, sea esta psicológica, física y / o sexual, ya que la misma viola y menoscaba los derechos humanos y libertades fundamentales básicas de los trabajadores.

Legislando sobre Mobbing o Acoso Laboral

Si bien el tema fue analizado en la unidad (completar el número) a donde remitimos, en este punto vamos a tratar de poner de manifiesto muy sucintamente cuál es la situación legislativa sobre acoso laboral o mobbing, a nivel provincial así como los diversos proyectos legislativos que existieron y que todavía sobreviven a nivel nacional, para entender donde estamos situados, legislativamente hablando, frente al llamado “flagelo del siglo XXI”.

En nuestro país existen diversas leyes tanto sobre acoso laboral, acoso sexual, discriminación, pero en materia de mobbing o acoso laboral, la principal diferencia entre las provincias y la nación es la siguiente:

- Lo que hay sobre acoso laboral o mobbing: Legislación Provincial;
- Proyectos Legislativos del Congreso Nacional sobre acoso laboral que no fueron;
- Proyectos Legislativos del Congreso Nacional sobre acoso laboral que todavía pueden ser;
- Convenios Colectivos de Trabajo.

Lo que hay: Legislación Provincial

Al hablar de mobbing o acoso laboral encontramos que sólo algunas Provincias hay legislado sobre este tema y sólo para el ámbito de la Administración Pública, siendo a la fecha una asignatura pendiente para el Estado Nacional.

Mencionaremos sólo a título de ejemplo las siguientes leyes que sancionan tanto el acoso sexual, como la violencia laboral:

- En la Provincia de BUENOS AIRES se sancionaron las Leyes N° 12.764 sobre Acoso Sexual (20 de Septiembre de 2001) y La Ley N° 13.168 sobre violencia laboral (24 de Febrero de 2004);
- En la Provincia de MISIONES se dictaron las Leyes N° 3.307 sobre Acoso Sexual (Sancionada el 18 de julio de 1996), y la ley 4148 sobre violencia laboral,
- En la Provincia de SANTA FE se sancionaron las Leyes N° 11.948 sobre Acoso Sexual (Sancionada el 8 de Noviembre de 2001) y la Ley 12.434 sobre violencia laboral
- En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la Ley N° 1.225 sobre prevención y sanción de la Violencia Laboral (Sancionada el 4 de diciembre de 2003),
- En la Provincia de TUCUMAN se sancionó la Ley N° 7.232 sobre Violencia Laboral (Sancionada el 5 de Septiembre de 2002);
- En la Provincia de JUJUY se sancionó la Ley N° 5.349 contra la Violencia Laboral (Sancionada el 23 de mayo de 2003 - vetada por el Poder Ejecutivo).

En términos generales, esta legislación se limitan a definir el problema y a establecer sanciones y/o formas de reparación para el trabajador acosado (la víctima) siendo, pareciera, su principal objetivo, el de brindar herramientas más precisas a los jueces y un marco normativo que otorgue más certezas a las partes de la relación laboral para poder determinar cuando estamos en presencia (y, cuando no) de un acoso sexual y /o un acoso laboral.

Proyectos Legislativos que no fueron. Proyectos caducos

Siete proyectos (71) sobre mobbing perdieron estado parlamentario en los últimos días como consecuencia de no prosperar su trámite en el Congreso. Las iniciativas que, en su mayoría, fueron ingresadas en el período legislativo de 2006, no han logrado ni siquiera dictamen en comisión. Por este motivo, caducaron al haber transcurrido más de dos años desde su presentación.

La totalidad de estos proyectos pretendían regular la figura del acoso moral en las relaciones de trabajo privado, público y otros ámbitos como el educativo.

⁷¹ Mobbing: siete proyectos clave naufragaron en el Congreso. En <http://www.infobaeprofesional.com> ver nota completa del 24 de marzo del 2008.

Las figuras de “mobbing”, acoso o violencia laboral son muy recientes en la Justicia Argentina y surgieron de la propia doctrina de los jueces, ya que todavía no tienen una normativa propia, vale decir todavía dichas figuras no se encuentran reguladas por ley.

Los especialistas definen el mobbing como una forma de violencia psicológica en el lugar de trabajo y dentro de dicho marco conceptual incluían el acoso moral, psicológico, sexual, las injurias y los malos tratos hasta la discriminación

Proyectos caducos

En todos los casos estas iniciativas incorporaban el mobbing como una injuria laboral susceptible de generar un despido sin causa; disponían la extensión de responsabilidad del empleador por los casos de acoso que protagonicen terceros dentro de la empresa y consagraban la imposibilidad de despedir a un empleado que denuncie una situación de persecución dentro de la compañía.

Los proyectos que perdieron estado parlamentario trataban sobre las siguientes cuestiones:

Proyecto del diputado Esteban Bullrich (PRO): ingresó a Diputados el 30 de mayo de 2006 y fue girado en estudio de la Comisión de Legislación Laboral. Incorporaba el “acoso moral laboral” en el capítulo de la ley 20744 que regula los derechos y deberes de las partes.

Esta iniciativa es una de las más favorables para los Empleadores, ya que establecía como requisito para que prosperase el planteo de acoso moral, que el trabajador probara que la afección denunciada no era consecuencia de antecedentes o influencias ajenas al ámbito laboral.

Proyecto de la diputada Juliana Marino (Frente para la Victoria – PJ Capital): Presentado el 31 de mayo de 2006 y girado a la Comisión de Legislación del Trabajo. Se trataba de una “Ley de Violencia Laboral” cuya aplicación se extendía a las relaciones laborales tanto del ámbito privado como público.

El proyecto definía a la violencia laboral como: “toda acción ejercida sobre un/una trabajador/a por personal jerárquico que atente contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social de aquél/aquella mediante amenaza, intimidación, abuso de poder, acoso, acoso sexual, maltrato físico o psicológico y social u ofensa ejercida sobre un/a trabajador/a”.

Asimismo, consideraba como violencia laboral la “inequidad salarial” o disparidad salarial entre hombres y mujeres que, en el mismo establecimiento, ejercen funciones equivalentes en igualdad de condiciones.

Proyecto del diputado Osvaldo Nemirovski (Frente para la Victoria -PJ Rio Negro): Ingresó en Diputados el 24 de mayo de 2006 y también fue girado a la Comisión de Legislación del Trabajo.

Buscaba incorporar a la Ley de Contrato de Trabajo el artículo 242 bis que califica el acoso moral en el ámbito laboral como un “caso especial de injuria laboral” y con ello habilitaba al trabajador víctima de mobbing para reclamar a su empleador las indemnizaciones que correspondan por la extinción del vínculo laboral.

Proyecto de las diputadas Elisa Carrió y Marcela Rodríguez (ARI Capital): Presentado el 6 de marzo de 2006 y girado a las comisiones de Legislación del Trabajo y Justicia de Diputados. Recibió moción de preferencia. La iniciativa impedía no sólo despedir al trabajador que alegaba haber sido objeto de acoso laboral o persecución psicológica sino también a los empleados que hubieran sido testigos del mismo. Es decir, instauraba una suerte de “indemnidad” de trabajadores en esas situaciones.

Asimismo, establecía la responsabilidad solidaria del empleador por cualquier hecho de violencia laboral que ocurra en la compañía y la posibilidad del trabajador víctima de mobbing de considerarse despedido de solicitar su reincorporación por vía judicial.

Proyecto de la senadora Ada Maza (Frente para la Victoria-PJ La Rioja): Este proyecto buscaba combatir toda acción que ejercida en el ámbito laboral, implicara un abuso de poder, sobre el trabajador, o que atentara contra su dignidad, y / o integridad física, sexual, psicológica y/o social.

Al igual que el proyecto de Marino, pretendía incorporar el concepto de “inequidad salarial” como un acto de violencia laboral. También disponía que los empleadores serían solidariamente responsables por las acciones de violencia laboral que ejercieran sobre sus empleados superiores o terceros.

Proyecto de la senadora Haide Giri (Frente para la Victoria-PJ Córdoba): En términos generales similar al anterior, condenaba la violencia laboral ejercida mediante la amenaza, abuso de poder, inequidad salarial, acoso, maltrato físico, psicológico o social. Pero innovaba al disponer que el despido sin justa causa del trabajador obedecía

a razones de represalias, cuando fuese dispuesto dentro de un año posterior a la denuncia cursada por la víctima de las acciones de violencia laboral denunciadas.

Proyecto del senador Gerardo Morales (UCR Jujuy): Al igual que en los proyectos de Carrió y Rodríguez, incluía un artículo para prevenir lo que en el derecho anglosajón se conoce como “retaliation”⁽⁷²⁾ (represalia o venganza). Se preveía que quien haya sido víctima o testificado en algún caso de los enunciados por la ley no puede sufrir perjuicios laborales como represalia de ello.

Proyectos Legislativos que todavía pueden ser. ⁽⁷³⁾

De acuerdo a un informe parlamentario de la Agencia Foia, en noviembre pasado la Cámara de Diputados dio media sanción a tres proyectos que fueron considerados para el dictamen de la Comisión de Legislación del Trabajo y tratan el problema de la violencia laboral y acoso sexual en el ámbito de trabajo:

- **Prevención y sanción del acoso sexual:** Proyecto presentado por el Diputado Héctor Recalde (Frente para la Victoria), prevé la modificación de la extinción del contrato de trabajo por justa causa y del despido indirecto ambos supuestos se encuentran contemplados en los artículos 242 y 246 de la Ley de Contrato de Trabajo.
- **Acoso sexual en las relaciones laborales, académicas o de salud:** Proyecto presentado por la Diputada Cinthya Hernández (UCR-Río Negro).
- **Acoso sexual en las relaciones laborales, educativas, profesionales, públicas o privadas y en todas las relaciones asimétricas, modificación de la Ley de Contrato de Trabajo:** Presentado por el Diputado Claudio Lozano, (Emancipación y Justicia).

Sólo estos tres proyectos, actualmente, se encuentran más adelantados en el proceso legislativo y esperan ser tratados por el Senado.

Lo expuesto sirve para darnos, al menos, una somera idea de lo necesario que resulta una legislación nacional que sancione el mobbing o acoso laboral, incluyendo en tal concepto: el maltrato físico, psicológico o social, así cómo la inequidad salarial. E incluso yendo más allá, al igual que el despido de la trabajadora que comunica estar embarazada o de aquél trabajador que comunico su intención de participar en la vida gremial del establecimiento, creando para los trabajadores (las víctimas de mobbing) una *presunción* que vuelva el despido patronal en uno sin causa, ya que el mismo obedecería a razones de represalias cuando fuese dispuesto dentro de un año posterior a la denuncia cursada por el trabajador (víctima) de las acciones de violencia laboral denunciadas.

Cuando sostenemos que el trabajador debe ser protegido para poder denunciar el acoso laboral que está padeciendo, perseguimos una doble finalidad, por un lado, que el trabajador al igual que otros trabajadores en situaciones especiales, sienta una protección legal para hacer la denuncia de acoso laboral, situación que a nuestro criterio, tornar operativo el art. 14 bis de la C.N. y, por otro lado, que en caso de ser despedido por ejemplo dentro del año posterior a tal denuncia, se considere que la causa del despido tiene vinculación con las denuncias de acoso laboral efectuadas por dicho empleado, y, en consecuencia, sea acreedor de una mayor indemnización.

Creemos que pudieran evitarse así situaciones de mala leche⁽⁷⁴⁾ tal como la que a continuación, comentaremos:

Cuando C. denunció a su superior en la empresa Mastellone por acoso sexual, lo primero que hizo la Empresa fue despedir al acusado. Pero un mes después también despidió a la víctima.

Fue una decisión judicial (fallo laboral), la que ordenó a la empleadora responder por daño moral, discriminación y despido sin causa.

Con lo que seguimos viendo que son los jueces, en definitiva, los encargados de suministrar, caso a caso y con distintos alcances y matices, el remedio para los supuestos de acoso laboral o mobbing, pero seguirá siendo tarea del Congreso Nacional elaborar sancionar una ley que signifique “la cura” para combatir el mobbing o acoso laboral.

⁷² La Doctrina Eisenhower, también conocida como de Represalias Masivas y como doctrina Dulles, es una doctrina militar geoestratégica y una estrategia nuclear por la cuál un Estado se compromete a represaliar al enemigo de forma mucho más contundente en caso de ataque. Estrategia adoptada en el año 1954 por el presidente de los EE UU Dwight David Eisenhower, en el contexto de la guerra fría. Ver más en: http://es.wikipedia.org/wiki/Doctrina_Eisenhower

⁷³ Ver nota en: <http://www.infobaeprofesional.com/notas/63364-Mobbing-tres-proyectos-esperan-tener-luz-verde-en-el-Congreso.html&cookie>

⁷⁴ Mala Leche: Artículo de Sonia Tessa en www.elrefugio.net/mobbing del 18 de marzo del 2008.

Convenios Colectivos de Trabajo

Los sindicatos reclaman día a día la inclusión de normas sobre mobbing conscientes de la situación por la que atraviesan muchos de sus afiliados y de los trabajadores en general.

Pese a lo dicho, normas sobre violencia laboral como las existentes en el sustituido Decreto Nacional 66/99 (Buenos Aires 29/01/1999. B.O. 26/02/99) ⁽⁷⁵⁾ que homologaba el Convenio Colectivo de Trabajo para la Administración Pública Nacional, sirven para entender porqué creemos que es urgente la sanción por parte del Congreso Nacional de una legislación sobre mobbing o acoso laboral.

Mientras que en el art. 131 del Convenio Colectivo de Trabajo General para la Administración Pública Nacional Argentina (Dto. 66/99) garantizaba los principios enunciados en la convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer aprobada por Ley 23.179, sosteniendo que “para ello adoptarán las medidas necesarias a fin de suprimir esta discriminación en todas sus formas y manifestaciones”.

En el Capítulo III: “Erradicación de la Violencia Laboral”, en un solo artículo sobre la violencia laboral, se establecía que:

“Artículo 137: Los agentes que incurran con su accionar en la figura de acoso sexual, quebrantando las prohibiciones del inciso e) del artículo 28 del Régimen Jurídico Básico, o la norma que lo reemplace en el futuro, serán sancionados con cesantía de acuerdo a lo normado en el artículo 32, inciso f) del mismo ordenamiento legal.

La agente afectada por el accionar descripto en el párrafo precedente, podrá denunciar los hechos ante el responsable del área de recursos humanos del organismo. Dicho funcionario, luego de verificar la relación jerárquica existente entre denunciante y denunciado procederá a informar de modo confidencial al funcionario con rango no inferior a Subsecretario del organismo que tenga competencia en el área de sumarios, a fin de que disponga las instrucciones sumariales pertinentes”.

El artículo 137 que acabamos de citar textualmente permite inferir que según los redactores del Convenio Colectivo de Trabajo para la Administración Pública, la “violencia laboral” era sinónimo de “acoso sexual” ya que utilizan el concepto violencia laboral para tipificar sólo al acoso sexual.

La socióloga Diana Scialpi, presidenta de la Organización Civil Instituciones sin Violencia, puntualiza que “durante los últimos ocho años, la violencia laboral en la Administración Pública fue identificada como el acoso sexual hacia las mujeres, un reduccionismo inadmisibles que se modificó en febrero pasado”.

En efecto, para homologar el actual convenio colectivo de trabajo para empleados estatales se firmó el decreto nacional 214/06, cuyo artículo 124 apunta a la “erradicación de la violencia laboral” definida como “toda acción, omisión, segregación o exclusión realizada en forma reiterada por un agente que manifieste abuso de autoridad... que tenga por objeto o efecto la degradación de las condiciones de trabajo susceptibles de afectar los derechos y la dignidad de los trabajadores, de alterar su salud física y mental y/o comprometer su futuro laboral”.

Es una norma nueva, que muchos empleados todavía desconocen y que define a este “hostigamiento moral” como una “falta grave”.

2.-) Cómo sale un trabajador de una situación de Mobbing o Acoso laboral?

Descripción de la situación o contexto.

La mayoría de los investigadores sobre este problema coinciden en señalar que el mobbing o acoso laboral suele finalizar con la salida a mediano plazo del trabajador – la víctima – de la organización.

Encontrándose el trabajador sometido a una situación de acoso laboral, después de un período de tiempo determinado, por lo general superior a seis meses, todo indica que dicho trabajador está en condiciones de ser “borrado ó “expulsado” de su lugar de trabajo”.

Muchos trabajadores (víctimas de mobbing) no pudiendo resistir el acoso laboral, sin asistencia de su empleador, mal diagnosticadas por el psicólogo o psiquiatra, aisladas por su entorno laboral y también social, y viéndose sin otra opción, deciden terminar con la relación laboral por sí mismos y renuncian con tal de escapar a las condiciones casi de esclavitud que viven en su trabajo.

Encontrándose los trabajadores de la Administración Pública en tales supuestos (de acoso laboral) en situación diferente del resto de los trabajadores, ya que antes de renunciar, podrán pedir un traslado, una licencia e incluso acogerse a programas de retiro voluntario implementados por la Administración Pública.

⁷⁵ El art. 2º del Decreto 214/06 (B.O. 1/03/06) sustituye el Convenio Colectivo de Trabajo General para la Administración Pública Nacional, homologado por el presente decreto.

Tal como lo reflejan estudios interdisciplinarios ⁽⁷⁶⁾ sobre el proceso de la violencia laboral o mobbing, para salir de la fase de conflicto, con resolución positiva del mismo, sería necesaria la figura del mediador. Sin olvidar, que en caso de que no exista un mediador, o de fracaso del mismo, nos encontraríamos con las tres salidas (hasta hoy) tradicionales del mobbing:

- separación y / o despido (traslado del acosado de departamento o despido)
- suicidio (uno de cada cinco suicidios, según Leymann)
- homicidio (aún no se han realizado estudios que relacionen el acoso laboral con un aumento de la siniestralidad mortal en las áreas de trabajo). Existe, por tanto, una nueva vía de investigación por iniciar, que relacione los accidentes laborales con el acoso moral en el trabajo.

Al configurarse una situación de mobbing o acoso laboral vemos que todas las “supuestas” opciones que suelen presentarse al trabajador acosado para terminar con el mismo, suelen no ser tales.

Desde resistir el acoso laboral hasta su despido por parte de su empleador, pasando por el abandono del trabajo, cambio de sector, licencias por enfermedad, denuncia de acoso e incluso hasta el suicidio del trabajador acosado, hay un largo camino que deberá recorrer sin normas ni procedimientos del todo claro, y en la mayoría de los casos, quedando sujeto a la doctrina judicial encargada de determinar para el caso concreto, si hubo o no acoso laboral y el tipo y monto de su resarcimiento, así como de atribuir responsabilidad para cada una de las partes del conflicto.

Salida del acoso laboral: Opciones que no lo son

a.-) Resistencia y despido del trabajador acosado

Los que deciden resistir sin abandonar el lugar de trabajo y enfrentar el acoso, entran en una espiral de bajas laborales intermitentes o continuadas, debido a los problemas de salud relacionados con el estrés post-traumático, incrementando así la probabilidad de ser despedidos por su baja productividad o reiteradas ausencias.

Luego de haber analizado las consecuencias del mobbing o acoso laboral en el trabajador (Unidad 1) podemos decir sin mucho temor a equivocarnos, que lo último que debe hacer un trabajador que sufre de mobbing es creer que lo va a poder resistir, ya que ello lo llevará, ineludiblemente, no sólo a perder su trabajo sino también su salud y en algunos casos, hasta su propia vida.

b.-) El trabajador acosado solicita ayuda especializada externa, obteniendo un diagnóstico incorrecto

Cuando el trabajador acosado busca ayuda especializada en psicólogos y psiquiatra existen muchas posibilidades de que obtenga un diagnóstico incorrecto. La razón o el fundamento de ello, radica en que no existen especialistas para reconocer y tratar un problema que tiene su origen en la propia organización en la que trabaja el paciente (paciente- trabajador), y en la personalidad morbosas de los acosadores, y no en los factores constitucionales o premorbosos de la víctima.

De este modo la víctima del acoso suele recibir diagnósticos erróneos basados en sus características personales, con la que su sufrimiento se ve incrementado aún más al hacerle sentir responsable de su propio acoso laboral. Se les suele diagnosticar de:

- estrés (debido al estrés postraumático que suelen presentar)
- depresión (debido a la distimia generada por el acoso)
- Burn-out (debido al estrés, distimia producida, y a los sectores de actividad laboral cercanos a los del mobbing en que éste ocurre)
- personalidad paranoide (debido a la hipervigilancia)
- maniaco-depresión (ciclotimia).
- desajuste de personalidad (debido a la alteración de las personalidad que suele provocar el acoso)
- neurosis
- trastornos por ansiedad generalizada
- ataques de pánico

Estos diagnósticos son incorrectos en la medida que olvidan los aspectos situacionales que los están causando y que tienen su origen en una agresión externa, continuada, y mantenida, y no en la fragilidad constitucional del trabajador (la víctima).

⁷⁶ Parés Soliva, Marina: Estudio Comparativo de la Aplicación de la Teoría de la Comunicación Humana a las fases del Acoso Moral en el trabajo (mobbing) como modelo explicativo de las especiales relaciones interpersonales que se instauran. Ver <http://www.mobbingargentina.com.ar/Files/EstudioComparativo.pdf>

En la medida que los tratamientos no incidan en la causa del problema (una agresión exterior), y en la manera de afrontarlo y enfrentarlo, no pueden resolver el problema del paciente (trabajador).

A todo lo dicho se le suma el posible manejo de la información por parte del acosador y / o del Empleador. Ya que, una vez que llega al Empleador (La Empresa, el Estado) que la víctima (el trabajador) recibe tratamiento de algún tipo, (información que incluso a veces es dada a conocer por propio acosador) ello sirve para reforzar la estigmatización previa de la víctima, que es tachada de "loca", "desencajada" y por ende, acusada de todos problemas que surgieron en la relación laboral debido a sus "problemas psicológicos".

Todo ello obviamente, va socavando la imagen pública, así como la carrera profesional del trabajador acosado, impidiendo o dificultando que dicho trabajador pueda rehabilitarse, laboralmente hablando.

c.-) El reclamo judicial

Una de las notas más relevantes de la actuación de algunos Juzgados Laborales ha sido trasladar el principio protectorio establecido en la legislación a la actividad judicial de interpretación de los hechos.

La finalidad protectoria de la legislación laboral se basa en el principio de la desigualdad existente entre el trabajador y empleador sea al momento de celebrar un contrato de trabajo, de cumplir un contrato de trabajo cómo al momento de su extinción. Tal desigualdad es captada por la ley pretendiendo corregir ese desequilibrio entre el trabajador y su empleador, estableciendo determinados derechos del trabajador protegidos por el orden público como son la estabilidad, la indemnización tarifada, jornada limitada, vacaciones pagas y obligatorias y muchos derechos más que se han ido incorporando a la legislación laboral.

Decimos que el reclamo judicial no es, ciento por ciento, una opción válida porque las figuras de mobbing o acoso laboral son bastantes recientes en la Justicia Argentina y han surgido de la propia doctrina de los jueces ya que no están reguladas por la ley.

Si bien reiteramos la labor y particularmente la de los jueces laborales, quiénes en muchos casos y ante la ausencia de normas y procedimientos son los que han determinado la existencia de mobbing o acoso laboral, por lo general cuando la relación laboral se disolvió como consecuencia de la denuncia de acoso laboral.

En muchos otros casos, hay jueces que por diversos motivos; demasiado apego a la letra de la ley, ausencia de prueba y / o por faltas de normas o de procedimientos, no sancionan el mobbing o acoso laboral.

Lo expuesto creemos sirve para demostrar que si bien la tendencia judicial es juzgar y sancionar conductas de violencia laboral, ello no podrá hacerse con certeza por todos los jueces y para todos los trabajadores que sufran situaciones de acoso laboral hasta que el Congreso Nacional sancione normas y procedimientos claros y uniformes que marque un mismo camino tanto para las partes cómo para los jueces.

2.-) Visibilizar la violencia laboral para poder denunciarla. "La gente está empezando a visualizar el problema y por eso llegan más denuncias. Está pasando lo mismo que con el acoso sexual: primero, se miraba mal a la denunciante y se decía 'y bueh... tenía la pollera muy corta'. Recién al tiempo se tomó conciencia. Ahora, los trabajadores comienzan a reconocer el tema de la violencia laboral como una agresión a sus derechos", señala Olga de Hammar, presidenta de la Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral. (77)

Cabe esperar que el reconocimiento, la identificación, en suma la visibilización es decir, el hacer visible situaciones de violencia laboral que se den tanto en el ámbito de la Administración Pública como en ámbitos privados, estimulen la conciencia colectiva de que debemos y podemos hacer algo al respecto.

La detección y la denuncia, adquieren carácter de emergencia social; su tratamiento y corrección también.

Creo firmemente que eludir esta parte sustancial de la conflictiva humana, subestimarla o minimizarla es una forma de justificación. Más aún no exponerla equivaldría a incurrir – a mi entender – en una "doble victimización" (78)

En unidades anteriores vimos que en una relación laboral pueden acosar, aunque de maneras distintas, hombres cómo mujeres y también que existen diversos motivos que desencadenan violencia laboral y que existen distintos tipos de mobbing o violencia laboral.

Sirva a modo de síntesis y para ejemplificar lo dicho los gráficos que a continuación expondremos y que fueran suministrados por estudios realizados por el propio Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Republica Argentina. (79)

⁷⁷ Nota del 11/06/06 en Clarín.com: Tiranos en la Oficina: Violencia Laboral

⁷⁸ Scialpi, Diana: La Violencia en la Gestión de Personal de la Administración Pública, como condición necesaria para la corrupción.

⁷⁹ Violencia Laboral. Una Amenaza a los Derechos Humanos. Aporte para su comprensión. Ver artículo en http://www.trabajo.gov.ar/prensa/historicos/2007/gacetillas/12/19ctioviolencia_laboral%2029nov.ppt

CÓMO ACOSAN DIFERENCIALMENTE HOMBRES Y MUJERES

Las MUJERES

- Ridiculizan a la víctima
- Hablan mal a espaldas de la víctima
- Critican permanentemente el trabajo de la víctima
- Cuentan y difunden rumores
- Hacen alusiones difusas, pero sin concretarlas

Los HOMBRES

- Ignorar a la víctima y no le dirigen la palabra
- Amenazan y presionan a la víctima
- Atacan sus convencimientos religiosos y personales
- Toman el pelo a la víctima
- Interrumpen constantemente a la víctima

SITUACIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL EN ARGENTINA

Motivos desencadenantes

Reclamos Laborales	61,3 %
Enfermedad	17,6 %
Accidente Laboral	10 %
Embarazo	5,3 %

Tipos de Violencia

Sexual	8 %
Física	10 %
Psicológica	82 %

Siguiendo estas estadísticas, podríamos elaborar el siguiente ejemplo:

Un trabajador efectúa un reclamo laboral (Por ejemplo: el pago de horas extras) como respuesta a dicho reclamo empieza a ser acosado por su jefe o supervisor (Por ejemplo: por considerarlo como "alguien con intereses contrarios a los de la empresa") y automáticamente pasa a ser ignorado por su jefe, quién ya no le dirigirá más la palabra, lo presionará para que realice trabajos que demandan mayor tiempo que el otorgado y/o le cambiará las tareas sin explicación alguna; éstas entre otras posibles medidas, empiezan a ser una constante en el tiempo para el trabajador. Obviamente se está ejerciendo sobre dicho trabajador un tipo de violencia laboral conocida como, violencia psicológica.

Que DEBE HACER EL TRABAJADOR ahora que se han hecho VISIBLE diversas situaciones que constituyen ACTOS de VIOLENCIA LABORAL, la respuesta no tardará en llegar: DENUNCIAR EL ACOSO LABORAL.

Pero surge una nueva pregunta: ¿que debe denunciar el trabajador y dónde debe hacerlo?

2.1.- La denuncia de Acoso Laboral

No hay dudas que la situación de mobbing debe ser denunciada, pero –reiteramos lo dicho– la ausencia de procedimientos y de un marco normativo uniforme, arrojan más incertidumbres que certezas, sobre la continuidad laboral del trabajador que efectúa dicha denuncia.

En el tema de mobbing o acoso laboral podemos decir que en nuestro País existen dos novedades a fin de combatirlo. Una dada por la intervención del Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social y la otra por el accionar de algunos jueces del Poder Judicial; en uno y otro caso se advierte un claro avance a fin de combatir el llamado mobbing o acoso laboral.

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social innova por crear una oficina para recibir denuncias sobre acoso laboral y los Jueces por la razonabilidad y prudencia a la hora de juzgar los casos en los que se invocan actos de

acoso laboral en un mercado de trabajo sin norma ni procedimientos específicos que regulen dicho tema, destacándose en su accionar tanto en Congresos como en publicaciones actuales.⁽⁸⁰⁾

El Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social, en su afán de llevar adelante acciones tendientes a reforzar la idea del trabajo decente en el ámbito público y privado, ha creado mediante la resolución 5/07 la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (AOVL), que funcionará en el ámbito de la Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades (CTIO). Esta oficina (AOVL) está habilitada para recibir denuncias y consultas sobre prácticas de violencia laboral o mobbing.

La Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral (CTIO) comienza su existencia en el año 1998 como Coordinación Técnica de Igualdad de Oportunidades Laborales en el ámbito de la secretaria de trabajo del entonces Ministerio de Trabajo y Seguridad Social hasta el 30 de noviembre del 2000 que se conforma la Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral en la que participan el sector sindical, empresarial y gubernamental.

Los representantes y cámaras que integran la CTIO son, por el Sector gubernamental: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Consejo Nacional de la Mujer; Ministerio de Salud; Secretaria de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, a través de sus organismos correspondientes; por el Sector sindical: Confederación General del Trabajo-CGT, Central de los Trabajadores Argentinos-CTA y por el Sector empresarial: Unión Industrial Argentina-UIA; Cámara Argentina de Comercio-CAC; Confederación General Económica de la República Argentina-CGERA; Confederación General de la Producción; Federación Agraria; Confederación General de la Industria de la República Argentina-CGIRA; Confederación General de Comercio y Servicios de la República Argentina; Cámara de Comercio Industria y Producción de la República Argentina-CACIPRA; Asamblea de la Pequeña y Mediana Empresa-APYME; Federación de Cámaras de Mujeres Pymes y Microemprendimientos; Sociedad Rural Argentina-SRA; Cámara Argentina de Emprendedores; Coordinadora de Actividades Mercantiles-CAME; Frente Agropecuario Nacional-FAN.⁽⁸¹⁾

2.2.- Procedimiento ante la Oficina de Violencia Laboral (AOVL) dependiente del Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social (M.T.E y S.S.)

Definición de violencia Laboral

Desde la OAVL se define la violencia laboral, como toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada.

La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores.

En términos generales, las situaciones de violencia laboral buscan intimidar, apocar, reducir, amedrentar y/o consumir física, emocional y/o intelectualmente a la víctima, con vistas a desplazarla o eliminarla de su puesto de trabajo en la organización. Esto último puede resultar de un interés específico propios de contextos competitivos (tal como es el ámbito laboral) o bien, satisfacer necesidades del victimario acordes con un perfil psicológico con tendencias psicopáticas.

Procedimiento ante la AOVL

El primer contacto de los/as denunciante con la Oficina es a través de una solicitud de entrevista que se realiza telefónicamente. En ella se asigna un día y un horario de recepción de la consulta. El día acordado, las personas son recibidas por una abogada y una psicopedagoga, lo que permite, por un lado, dar respuesta a las inquietudes jurídico-legales que se generan, y por el otro proporcionarles la contención necesaria, de acuerdo al estado emocional en que se encuentre en el momento de la entrevista, como así también el asesoramiento que hace a la salud psíquica y corporal de los/as consultantes. Se intenta crear un ambiente de confianza y cálido, en oposición a los microtraumatismos cotidianos sufridos en su lugar de trabajo; asegurándoles y respetando la confidencialidad que esta acción amerita. En caso de detectarse que no se trata de un hecho de violencia laboral se efectúan las derivaciones correspondientes,

⁸⁰ Acoso Moral en el Trabajo. Su análisis en el ordenamiento Jurídico Argentino por Jimena López Achaval; Mobbing por Silvana Millán; El abordaje Jurídico-Preventivo del Acoso Moral como Riesgo Psicosocial por Laura G. Nievas y Renato A. Valazza; Mobbing: La Nueva Enfermedad Laboral del Siglo XXI – Pautas para su Reparación por Jorge Moyano Cofre artículos expuestos en el V Congreso Nacional de Derecho Laboral de la SADL. Primer Encuentro Nacional de Mastrandos, Villa María, Córdoba 9 y 10 Nov 2007. Algo más sobre Mobbing por Sellerio Emilce L. en Revista SADL, año IX N° 37, marzo abril 2008; págs. 20/23.

⁸¹ Violencia Laboral. Una Amenaza a los Derechos Humanos. Aporte para su comprensión. Ver artículo en http://www.trabajo.gov.ar/prensa/historicos/2007/gacetillas/12/19ctioviolencia_laboral%2029nov.ppt

ya sea a otras áreas del M.T.E y S.S, como así también a la Fiscalía Nacional de Investigaciones Administrativas, Sindicatos y Centros de Salud.

Ahora bien, si corresponde a la problemática de violencia laboral se realiza el asesoramiento acerca de los recursos legales existentes, lugares donde recurrir en caso de querer realizar un juicio laboral, realizar notas administrativas, recabar evidencias que demuestren la situación de violencia, entre otras. En algunos casos, se acuerda con el/la consultante la presentación escrita de la denuncia que habilita a la Oficina a intervenir frente al Empleador, ya sea mediante nota escrita o una citación personal. Si la situación lo amerita se convoca a ambas partes a los efectos de dialogar y acordar el mejoramiento de la relación laboral; en caso de realizarse esta reunión, se pactan las condiciones de cese del hostigamiento, pase a otra área de trabajo, cumplimiento de las condiciones laborales, pudiendo dar lugar a la redacción de un acuerdo entre las partes basada en el respeto mutuo en la relación laboral.

Lo hasta aquí expuesto surge, sin interpretación alguna, de un estudio realizado por el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social que intenta servir como aporte para la comprensión de la Violencia Laboral.

Trabajo que puede ser consultado en la propia página web del Ministerio de Trabajo (www.trabajo.gov.ar – comisiontripartita@trabajo.gov.ar – Ministerio de Trabajo y Seguridad Social).⁽⁸²⁾

Sirva lo hasta aquí expuesto para advertir que dicha oficina (AOVL) da al trabajador que consulta, una variedad de opciones, pero esto debe quedar claro: una cosa son opciones a seguir y otra cosa es dar una protección al trabajador que denuncia padecer mobbing o acoso laboral.

2.3.- Consecuencias de la denuncia de acoso laboral

Este es a nuestro entender, el nudo gordiano y hacia adonde apunta nuestro trabajo.

En español se utiliza la expresión «complicado como un nudo gordiano» para referirse a una situación o hecho de difícil solución o desenlace, en especial cuando esta situación sólo admite soluciones creativas o propias del pensamiento lateral.

También en español, «nudo gordiano» se suele utilizar para referirse a la esencia de una cuestión, de por sí de difícil comprensión, de tal manera que, desatando el nudo, es decir, descubriendo la esencia del problema, podremos revelar todas sus implicaciones.⁽⁸³⁾

Compartimos que el acoso laboral para desenmascararlo hay que denunciarlo, pero advertimos que el trabajador que denuncia padecer mobbing sin contar con una adecuada protección legal para hacer dicha denuncia, está más cerca de ser despedido, que de desenmascarar nada.

En la actualidad aquél trabajador que efectúa una denuncia de mobbing realiza una acción más cercana a una expresión de buenos deseos, que a una real posibilidad de hacer de hacer visible la situación de acoso laboral por la que denuncia.

Quizás, resulte realmente necesario, hacer la siguiente aclaración.

Cuando hablamos de protección para denunciar el acoso laboral, no hablamos del resarcimiento que el trabajador puede obtener como consecuencia de la finalización de la relación laboral, estamos planteando que la protección del trabajo y al trabajador, que otorga el art. 14 bis de la Constitución Nacional, debe extenderse también a este acto, es decir debe extenderse al hecho de que el trabajador pueda denunciar, sin temor a hacerlo, precisamente porque posee una protección legal.

Si no posee una protección legal que haga operativo el art. 14 bis de la Constitución Nacional, no creemos que existan muchas posibilidades para denunciar situación de mobbing, ello sin perjuicio del esfuerzo que a posteriori puedan hacer los jueces para interpretar las normas y los hechos, a fin de determinar si hubo o no una situación de mobbing.

A que protección entonces nos estamos refiriendo. Nos referimos a la que tienen otros trabajadores al momento de comunicar o denunciar a su empleador una novedad.

Así como la trabajadora embarazada cuenta con una protección legal cuando comunica o denuncia de manera fehaciente su estado de embarazo, ó cómo la protección que posee aquél trabajador que comunica a su empleador, su decisión de participar en la actividad sindical (en este caso obtiene protección incluso por el solo hecho de haberse presentado a una elección sindical, no siendo necesario que su lista haya ganado), en ambos casos la ley les otorga, aunque por motivos distintos, una protección especial al momento que se denuncian tales hechos.

⁸² Violencia Laboral. Una Amenaza a los Derechos Humanos. Aporte para su comprensión. Ver artículo en http://www.trabajo.gov.ar/prensa/historicos/2007/gacetillas/12/19ctioviolencia_laboral%2029nov.ppt

⁸³ Obtenido de Pág. Web: http://es.wikipedia.org/wiki/Nudo_gordiano consultada el 27-03-08.

Obviamente estos trabajadores pueden ser despedidos, pero es la protección que les brinda la ley lo que hace que puedan, sin temor alguno efectuar tal comunicación o denuncia a sus empleadores.

Del mismo modo creemos, que la ley debe proteger al trabajador que denuncia una situación de acoso laboral para que el trabajador pueda denunciar, ello sin perjuicio del tipo y monto de indemnización que luego pudiera percibir como consecuencia de la disolución del contrato de trabajo por acoso laboral.

Por eso creemos, lo decimos una vez más y todas las que sean necesarias, que la protección legal que el trabajador debe tener para denunciar las situaciones de acoso, y de esta manera hacerlo visible, debe comenzar en el mismo momento que ese trabajador formula la denuncia por mobbing.

Lo que la ley debe proteger en principio, es el hecho de que el trabajador pueda denunciar, tal como lo hacen otros trabajadores también protegidos al momento de efectuar la denuncia, tal el caso de la trabajadora embarazada y / o el postulante a un cargo sindical, protección que empieza a hacerse operativa cuando el trabajador pone en conocimiento o denuncia tal situación a su empleador.

3.-) Denuncias del trabajador protegidas por la ley:

- Maternidad: Denuncia fehaciente de la trabajadora de su estado de embarazo. Protección y presunción
- Matrimonio: Denuncia fehaciente. Protección y Presunción
- Actividad Gremial, denuncia fehaciente. Protección y Presunción

Estas son protecciones que la leyes (ley de contrato de trabajo, ley de asociaciones sindicales) brindan a los trabajadores para que pueda denunciar y/ o poner en conocimiento de sus empleadores, situaciones que pueden alterar la relación laboral. Creando al mismo tiempo, una presunción a favor de los trabajadores para el caso de que sus empleadores decidieran concluir con el contrato de trabajo,

Toda vez que estas denuncias las citamos a modo de ejemplo de protección que efectúan las leyes, para que los trabajadores puedan denunciar tal o cual situación, sólo vamos a enunciarlas sin entrar en mayores análisis de las mismas.

Maternidad: Denuncia fehaciente de la trabajadora de su estado de embarazo. Protección y presunción (Artículos 177 al 179 de la LCT)

En el régimen de la LCT se establece:

Prohibición de trabajar-Conservación del Empleo

*Art. 177.- Queda prohibido el trabajo del personal femenino durante los cuarenta y cinco (45) días anteriores al parto y hasta cuarenta y cinco (45) días después del mismo. Sin embargo, la interesada podrá optar por que se le reduzca la licencia anterior al parto, que en tal caso no podrá ser inferior a treinta (30) días; el resto del período total de licencia se acumulará al período de descanso posterior al parto. En caso de nacimiento pre-término se acumulará al descanso posterior todo el lapso de licencia que no se hubiere gozado antes del parto, de modo de completar los noventa (90) días.

La trabajadora deberá comunicar fehacientemente su embarazo al empleador, con presentación de certificado médico en el que conste la fecha presunta del parto, o requerir su comprobación por el empleador. La trabajadora conservará su empleo durante los períodos indicados, y gozará de las asignaciones que le confieren los sistemas de seguridad social, que garantizarán a la misma la percepción de una suma igual a la retribución que corresponda al período de licencia legal, todo de conformidad con las exigencias y demás requisitos que prevean las reglamentaciones respectivas. Garantízase a toda mujer durante la gestación el derecho a la estabilidad en el empleo. El mismo tendrá carácter de derecho adquirido a partir del momento en que la trabajadora practique la notificación a que se refiere el párrafo anterior.

En caso de permanecer ausente de su trabajo durante un tiempo mayor, a consecuencia de enfermedad que según certificación médica deba su origen al embarazo o parto y la incapacite para reanudarlo vencidos aquellos plazos, la mujer será acreedora a los beneficios previstos en el artículo 208 de esta ley. Modificado por Ley 21.824 Art.1 Sustituido. (B.O. 30-06-78)

Despido por causa del embarazo – Presunción artículo 178 LCT.

Art. 178.- Se presume, salvo prueba en contrario, que el despido de la mujer trabajadora obedece a razones de maternidad o embarazo cuando fuese dispuesto dentro del plazo de siete y medio (7 y 1/2) meses anteriores o posteriores a la fecha del parto, siempre y cuando la mujer haya cumplido con su obligación de notificar y acreditar en forma el hecho del embarazo así, en su caso, el del nacimiento. En tales condiciones, dará lugar al pago de una indemnización igual a la prevista en el artículo 182 de esta ley.

La situación de la mujer trabajadora se encuentra regulada en forma especial en la ley 20.744, Ley de Contrato de Trabajo (LCT), la que dedica un título entero dentro del cual hay un capítulo que expresamente habla de la protección de la maternidad. Esto no es accidental, tiene su razón de ser en la discriminación que aun hoy sufre la mujer en el ámbito laboral, siendo una de las causas principales su maternidad.

La protección establecida en el articulado de la LCT instituye que la mujer goza de estabilidad en su empleo desde el momento en que “notifica fehacientemente” a su trabajador su estado de gravidez, condenando al empleador al pago de una indemnización agravada de 13 sueldos en caso de despido.

La protección de la ley es aplicable tanto en casos de despidos directos como de despidos indirectos.

No debemos perder de vista que la Ley protege en forma especial el trabajo de mujeres, estableciendo la prohibición de efectuar un trato discriminatorio. La mujer debe saber que en una de las etapas de su vida en que se encuentra más sensible, como es la época de su embarazo y los primeros meses posteriores al parto, cuenta con la protección del ordenamiento jurídico contra una agresión como es la discriminación.

Matrimonio: Denuncia fehaciente. Protección y Presunción. Art. 181 LCT

Art. 181: Se considera que el despido responde a la causa mencionada cuando el mismo fuese dispuesto sin invocación de causa por el empleador, o no fuese probada la que se invocare, y el despido se produjere dentro de los tres (3) meses anteriores o seis (6) meses posteriores al matrimonio y siempre que haya mediado notificación fehaciente del mismo a su empleador, no pudiendo esta notificación efectuarse con anterioridad o posteridad a los plazos señalados.

Actividad Gremial, denuncia fehaciente. Protección y Presunción

Ley 23.551 Arts. 47 a 52 – tutela sindical – Protección.

Art. 49.- Para que surta efecto la garantía antes establecida se deberá observar los siguientes requisitos:

- a.-) Que la designación se haya efectuado cumpliendo con los recaudos legales;
- b.-) Que haya sido comunicada al empleador. La comunicación se probará mediante telegramas o cartas documento u otra forma escrita.

Art. 50.- A partir de su postulación para un cargo de representación sindical, cualquiera sea dicha representación, el trabajador no podrá ser suspendido sin justa causa, ni modificadas sus condiciones de trabajo, por el término de seis (6) meses. Esta protección cesará para aquellos trabajadores para cuya postulación no hubiere sido oficializada según el procedimiento electoral aplicable y desde el momento de determinarse definitivamente dicha falta de oficialización. La asociación sindical deberá comunicar al empleador el nombre de los postulantes; lo propio podrán hacer los candidatos.

Cómo podemos ver en todos los casos, la exigencia para que surja la protección legal es que el trabajador que denuncia o comunica una novedad a su empleador, lo haga de un modo fehaciente.

Si pensamos en el acoso laboral o mobbing, donde no hay, al menos a nivel nacional, norma expresa que lo contemple, la denuncia que hace hoy el trabajador acosado está muy lejos de ponerlo en una mejor situación, con el agravante no sólo de la ausencia de una norma expresa, sino también de tener que probar el extremo invocado, es decir, de cargar con la prueba del acoso laboral que denuncia.

Tal cómo puede advertirse esta denuncia de acoso laboral, al menos a nivel nacional, está muy lejos de contribuir para hacer visible situaciones de acoso laboral, ya que muy probablemente el camino que siga esa denuncia termine con el despido del trabajador acosado sin costo alguno para su empleador, ya que para reclamar el pago de una indemnización, el trabajador acosado deberá probar que fue víctima de mobbing o acoso laboral y por ello puso fin al contrato de trabajo.

Denuncias de trabajadores de otros países

Los Whistleblowers

Se trata de aquellos trabajadores que son “los que hacen sonar la campana”, “los que avisan” sobre la existencia de prácticas ilegales o corruptas, dentro de su lugar de trabajo. Cuál es su situación en el mundo y cuál en nuestro País.

En EEUU existe una Ley (Acta de Protección al Informante) sancionada en 1989, que protege a empleados que revelan información sobre “ilegalidades, abuso de autoridad, mala administración, desperdicio grosero o claros peligros a la salud o la seguridad del público. Un informante es alguien que hace una revelación legítima y legal de ese tipo

de información". La Ley de EEUU sólo protege a empleados del Ejecutivo y no de los poderes Judicial y Legislativo. El empleado / funcionario no puede perder el empleo y tienen derecho a ver a un juez.

La situación en España y la Comunidad Europea

En la reunión del Grupo de Trabajo de la Comunidad Europea creado por el artículo 29 de la Directiva 95/46/CE (en particular en lo relacionado con la implantación de los sistemas impuesta por la Ley Sarbanes-Oxley) celebrada el 1 de febrero de 2006 fue adoptada, como documento WP117 la Opinión 1/2006 sobre la aplicación de las normas de protección de Datos de la Unión Europea a los mecanismos internos de "Whistleblowing" en el ámbito de la contabilidad y los controles internos de auditoría, la lucha contra la estafa y los delitos bancarios y financieros.

Debe indicarse que dicho informe, mencionado en la consulta, se refiere únicamente a la implantación de dichos sistemas en el marco de la actuación contable y auditora, reservándose el Grupo su opinión en lo relativo a la creación de otros sistemas similares en ámbitos distintos del mencionado, como sería el planteado en el supuesto ahora analizado, referido a "comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir violaciones tanto de las normas internas de la compañía como de las leyes, normativas o códigos éticos".

En el citado documento, el Grupo de Trabajo señalaba que "Aplicar las normas de protección de datos de la Unión Europea a los programas de denuncia de irregularidades supone otorgar una consideración específica a la cuestión de la protección de la persona que pueda haber sido incriminada en una alerta. En este sentido, el Grupo de Trabajo enfatiza que los programas de denuncia de irregularidades conllevan un riesgo muy grave de estigmatización y vejación de dicha persona dentro de la organización a la que pertenece. La persona estará expuesta a tales riesgos incluso antes de saber que ha sido incriminada y de que los supuestos hechos se hayan investigado para determinar o no su fundamento". Asimismo, se concluía que "El Grupo de Trabajo es de la opinión de que una correcta aplicación de las normas de protección de datos a los programas de denuncia de irregularidades contribuirá a paliar dichos riesgos. También es de la opinión de que, lejos de evitar que dichos programas funcionen de conformidad con su objetivo pretendido, la aplicación de dichas normas, por lo general, contribuirá a un funcionamiento adecuado de los programas de denuncia de irregularidades".

El Grupo de Trabajo considera que los programas de denuncia de irregularidades deberían estar creados de tal manera que no fomenten los informes anónimos como la manera habitual de presentar una queja.

En concreto, las sociedades no deberían anunciar el hecho de que se permiten los informes anónimos a través del programa. Por el contrario, puesto que los programas de denuncia de irregularidades deberían garantizar que la identidad del denunciante se trata en condiciones de confidencialidad, las personas que pretendan presentar un informe mediante un sistema de denuncia de irregularidades deberían ser conscientes de que no sufrirán por su acción. Por esa razón, el programa debería informar al denunciante, en el momento de establecer el primer contacto con el programa, de que su identidad se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y, en concreto, que no se divulgará a terceros, ni a la persona incriminada y a los mandos directivos del empleado. Si, a pesar de esa información, la persona que informa al programa sigue queriendo permanecer en el anonimato, el informe se aceptará en el programa. También es necesario informar a los denunciantes de que podría ser necesario divulgar su identidad a las personas pertinentes implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación llevada a cabo por el programa de denuncia de irregularidades."

Pese a lo dicho, en España consideran que debería partirse del establecimiento de procedimientos que garanticen el tratamiento confidencial de las denuncias presentadas a través de los sistemas de "whistleblowing", de forma que se evite la existencia de denuncias anónimas, garantizándose así la exactitud e integridad de la información contenida en dichos sistemas.

La garantía de la confidencialidad debería manifestarse a través del hecho de que la persona denunciada no pudiera acceder a los datos identificatorios de la persona denunciante. Ello resultaría plenamente conforme a lo dispuesto en la Ley española, dado que el artículo 3 a) de la Ley Orgánica 15/1999 define los datos de carácter personal como "Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables".

En consecuencia, el establecimiento de mecanismos que garanticen la presentación de denuncias confidenciales, y no anónimas, no perjudicaría la operatividad del sistema, al deber quedar claramente planteada la conclusión de que los datos del denunciante en modo alguno podrían ser transmitidos al denunciado con ocasión del ejercicio del derecho de acceso.

Por ello, a fin de garantizar el cumplimiento del mencionado principio deberá exigirse que el sistema únicamente acepte la inclusión de denuncias en que aparezca identificado el denunciante, sin perjuicio de las salvaguardias que

se han señalado para garantizar la confidencialidad de sus datos de carácter personal, no bastando el establecimiento de un primer filtro de confidencialidad y una posible alegación última del anonimato para el funcionamiento del sistema.

Puede advertirse como todo recaudo que intente tomarse para proteger a los trabajadores denunciantes parece insuficiente y no poder evitar el severo castigo que los empleadores (Empresas Privadas o el Estado) imponen a sus trabajadores cuando los mismos denuncian situaciones de ilegalidad o corrupción en su lugar de trabajo; generalmente tales situaciones suelen darse con mucha frecuencia en el ámbito de la salud (laboratorios, hospitales, etc.) así como en las fuerzas armadas.

Antecedentes en Argentina: Proyecto de Ley

Existe en la Argentina un verdadero culto del silencio. Obviamente no nos estamos refiriendo al silencio que surge de la discreción tal como se cita en un proyecto legislativo ⁽⁸⁴⁾ para proteger a los “whistleblowers”, sino al silencio propio de la “omertà”.

El término italiano omertà es de origen incierto. Se encuentran trazos de su uso ya a partir del 1800. Algunas teorías sobre su origen la relacionan con la palabra latina humilitas (humildad), que será después adoptada a los dialectos de la Italia meridional y modificada en umirtà. De la forma dialectal se puede entonces llegar a la forma italiana actual.

Cuando se habla de omertà se entiende la obstinación al silencio, esto es la decisión de no hablar de cualquier cosa que se haya sentido o visto, y aunque se tenga conocimiento.

Esta práctica es muy difundida en casos de delitos graves o en los casos de la Mafia donde un testimonio o una de las personas incriminadas prefieren permanecer en silencio por miedo de represalias o por proteger a otros culpables.

En la cultura de la Mafia, romper el juramento de omertà se castigaba con la muerte.

En Estados Unidos, Joe Valachi fue la primera persona en traicionar la omertà cuando en 1963 testificó públicamente en el Congreso de Estados Unidos, sobre la existencia de la Mafia. Obtenido en <http://es.wikipedia.org/wiki/Omert%C3%A1> el 5 de abril 2008.

Quien presencia un delito o una irregularidad, debe callar, hablar es inadecuado, peligroso y hasta lesivo de las ‘buenas costumbres’.

Pese a lo dicho desde antaño se analiza la posibilidad de proteger los derechos laborales de los denunciantes o testigos de delitos e irregularidades cometidos contra la Administración Pública.

En 1998, fue presentado, en el Senado de la Nación Argentina, un proyecto de ley cuyos dos primeros artículos textualmente dicen:

Artículo 1 - La presente ley tiene por objeto la protección de los derechos laborales de los denunciantes o testigos de delitos e irregularidades cometidos contra la Administración Nacional, que al tiempo de efectuar la denuncia, o de ser ofrecidos como testigos o de comunicárseles su inmediato ofrecimiento como testigos, revistaran como agentes permanente, transitorios o contratados, de cualquier categoría, en la Administración Nacional. A los efectos derivados de la presente ley, se incluyen en la denominación “Administración Nacional”,

1. La Administración Central y entes descentralizados.

2. Los órganos legislativo y judicial nacional.

No están incluidos en el proyecto de ley, los cargos electivos, los cargos fuera de nivel o de gabinete, ni los miembros de las fuerzas armadas, de seguridad, instituciones policiales y organismos de inteligencia.

Artículo 2 - Ningún dependiente de la Administración Nacional, entendida con los alcances establecidos en el artículo precedente, podrá ser objeto de exoneración, cesantía, retrogradación, postergación de ascenso, suspensión, apercibimiento, traslado, no-renovación de contrato, o de cualquier forma de sanción o discriminación, por haber hecho o encontrarse en vías de formular una denuncia penal o administrativa o haber sido ofrecido o hallarse en vías de ser ofrecido como testigo en una denuncia penal o administrativa contra cualquier funcionario o empleado público, o relativa a irregularidades o delitos cometidos en reparticiones públicas, o contra la Administración Nacional, entendida conforme se establece en el artículo precedente”.

El proyecto de ley contemplaba como autoridad de aplicación de la ley, el Organismos de Protección de Denunciantes de la Administración Pública como organismo desconcentrado, que funcionaría en jurisdicción del Ministerio de Justicia.

⁸⁴ Berhongaray, Antonio T. “Proyecto de Ley” Honorable Cámara del Senado Argentino. Expte. 1852/98 (sin sanción)

En nuestro país no es sencillo pertenecer a la categoría de los denunciantes o “whistleblowers”. El funcionario público que denuncia un acto de corrupción, sabe positivamente que no le espera una vida sencilla. El proyecto de protección a los denunciantes no se convirtió en ley, sin embargo, hoy más que nunca necesitamos ⁽⁸⁵⁾ una ley que contemple esta cuestión y que explicita claramente que: “por delitos e irregularidades cometidos contra la Administración Nacional debe entenderse también los abusos de poder y las conductas vejatorias y violentas perpetradas contra los agentes públicos, sean denunciantes (“whistleblowers”) o no”.

⁸⁵ Scialpi, Diana: La Violencia en la Gestión de Personal de la Administración Pública, como condición necesaria para la corrupción. Obtenido de http://www.aaep.org.ar/ponencias/Data/scialpi_diana.htm

UNIDAD 5

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES FALLOS DE NUESTRA JURISPRUDENCIA

- Caso Lambir noviembre del 2004
- Caso Dufey abril del 2005
- Caso Perinetti agosto del 2005
- Caso Correa Cerpa, Patricia de agosto del 2005
- Caso Lúquez María C. diciembre del 2005
- Caso Barrionuevo abril del 2006
- Caso Q.B.J. de mayo del 2005
- Casi Veira, Mónica Patricia de julio del 2007

Algunas conclusiones

El genial Fedor Dostoievski advertía "Para aplastar a un hombre, para aniquilarlo por completo, para inflingirle el más terrible de los castigos de modo tal que el asesino más feroz se estremecería y se acobardaría al pensarlo, solo es preciso darle un trabajo de carácter absoluta y completamente inútil e irracional."

Conforme lo reseña Iñaki Piñuel y Zabala, "Otro rasgo inconfundible del acoso es el escalamiento creciente de los ataques, hasta llegar a extremos imposibles de soportar para él acosado. Por ello, el acoso suele terminar en 90% de los casos con la salida de la persona de la organización, a veces con intentos de suicidio o suicidios consumados como resultado final". (En "Mobbing: la lenta y silenciosa alternativa al despido).

A continuación expondremos diversos casos de conductas que, en términos generales, integran el basto campo de llamado mobbing o acoso laboral.

a- Caso Lambir. Noviembre del 2004.- Acoso moral como acto de discriminación para el "retiro voluntario" de los trabajadores.

La Cámara Laboral de la Provincia de Córdoba hizo lugar al reclamo de una trabajadora por el despido indirecto causado por la empleada que, en la decisión de cesantear a un grupo importante de empleados, ejerció una política de presiones que se vio exteriorizada en el reemplazo de su clave informática y telefónica y en el no otorgamiento de tareas. Todas esas medidas adoptadas por la empresa fueron con miras a que la empleada acepte la propuesta de retiro que ofrecía la demanda, "notablemente" inferior al monto que le correspondía legalmente. "...la política empresarial de presionar a los trabajadores para lograr su desvinculación de la empresa, importa una injuria de entidad suficiente en los términos del art. 242 LCT, para que el trabajador se diese por despedido en forma indirecta (art.246)..."

... El tribunal fundó la condena en la ley antidiscriminatoria 23.592. De esta manera la sentencia se apartó del sistema de indemnizaciones tarifadas que contiene la Ley de Contrato de Trabajo.

b.- Caso Dufey. Abril 2005.- Acoso moral como causa de despido indirecto (aceptación)

El Superior Tribunal de Justicia de Río Negro admitió la existencia de mobbing como causal de despido indirecto. La empleada se presentó ante la Justicia luego de dar por terminada la relación laboral al considerar que había sido sometida a cumplir tareas propias de una categoría superior que le eran ajenas a su actividad habitual y que desconocía la contraprestación salarial que le correspondía efectivamente. Ante la "persecución laboral, tensiones y descalificaciones de que habría sido víctima", la trabajadora solicitó periódicas licencias motivadas en causas psicológicas. Durante ese período, la empresa la intimó a retomar sus tareas bajo apercibimiento de despido. Sin embargo, la trabajadora no se reintegró y, en cambio, se consideró despedida por "grave injuria laboral".

La presión psicológica que ejerció la demandada sobre la actora tenía como objetivo despedirla o bien que la misma renunciara. El Superior Tribunal entendió, con fundamento en las constancias del legajo personal de la actora, los certificados médicos agregados a la causa y la prueba testimonial valorada al efecto, que efectivamente ésta se enfermó como resultado del conflicto laboral con la empresa. En consecuencia, el tribunal tuvo por acreditada la injuria y consideró justificado el despido indirecto.

b.1.- Caso Perinetti Agosto 2005.- Acoso moral como causa de despido indirecto (rechazo)

Recordemos que Perinetti era un encargado de local, que aprovechándose de su situación jerárquica, menoscababa la dignidad de sus subordinadas, con implícito desprecio por la situación de éstas. La Sala VI de la CNAT considero que la actitud de Perinetti constituyo una injuria en los términos del art. 242 de la LCT y en su sentencia, considero legítimo el despido de Perinetti porque se encuentra probado que el mismo ha acosado a varias trabajadoras.

c.-) Caso "Correa Cerpa, Patricia Alejandra c/ Aguas Danone de Argentina S.A.-Enfermedad/Accidente Correa. Agosto 2005.-

El Acoso psicológico por mobbing como enfermedad profesional es indemnizable en los términos de la LCT conde- nando a su pago a la ART (Berkley Internacional ART SA).

La Cámara de Trabajo de Mendoza ordenó a una ART que indemnizara con \$50.000 a una trabajadora al entender que ésta había sufrido una afección psíquica con motivo del mobbing. Dicha enfermedad –aseguraron los magistrados– era indemnizable según los parámetros tarifarios de la ley 24.577 de Riesgos de Trabajo.

En este caso prospera la demanda al entender que la actora había sufrido una afección psíquica con motivo del mobbing, calificándolas como enfermedad accidente consecuencia directa del estrés que en el ámbito laboral habría sufrido la actora.

d.-) Caso "Lúquez María Concepción c/ Mario A. Salles S.A. Y Otro s/ Accidente – Acción Civil" Sala VI de la Excma CNAT, Buenos Aires, 22 de diciembre de 2005.

La Sala VI de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo condenó a una empresa a indemnizar con \$70.000 a una trabajadora que sufrió "acoso moral" en una relación laboral y demandó a su empleadora por daños y perjuicios. Aunque el tribunal no efectuó un análisis detallado de situaciones de hecho que pudieran ser consideradas discriminatorias, ya que consideró que la existencia de las mismas no había sido controvertida en esa instancia, confirmó la sentencia de grado la cual había fundado la condena en la ley antidiscriminatoria 23.592

La Sala VI admitió el reclamo de una trabajadora portadora de HIV por los daños y perjuicios sufridos a raíz del acoso sexual al que fue sometida, para luego –y ante su negativa– haber sido víctima de un acoso moral **y actitudes discriminatorias como cambios de condiciones de trabajo, rechazo de comunicación directa y aislamiento**, culminando con la divulgación de su carácter de "ceropositiva" como "factor descalificador". La sentencia impone en el ámbito nacional por primera vez una indemnización extratarifaria, vale decir fuera de las previstas en la LCT.

e.-) Caso Barrionuevo. Abril del 2006.- Mobbing y la acción de amparo: su admisibilidad. Precedente.

La Cámara Laboral de Neuquén admitió la vía del amparo en el reclamo de una trabajadora que alegó ser víctima de mobbing e interpuso una medida cautelar para que cesen las supuestas actitudes de maltrato de sus empleadores. El tribunal neuquino no se expidió sobre el fondo de la cuestión: si la trabajadora efectivamente sufrió o no mobbing, sólo admitió que el amparo era una vía legítima para reclamar el cese de conductas arbitrarias e ilegítimas, producto del acoso laboral. Así el tribunal remitió el expediente al Juez de primera instancia para que sea éste quien dé curso a la acción y resuelva sobre la medida cautelar solicitada por la trabajadora.

A partir de la reforma constitucional de 1994 y del caso "Barrionuevo", cualquier trabajador que sufra una situación de acoso laboral puede presentarse ante la justicia por medio de una acción de amparo, con el objeto de que se ordene el cese de la situación de acoso o maltrato denunciada.

f.-) Caso "Q.B.J c/ C. y otro s/ despido". Despido directo por denuncia de la trabajadora. CNAT, Sala VII del 23/05/2006.

No se admitió que una trabajadora formulara una denuncia a su empleador por malos tratos y sin que hubiera un mínimo análisis de la denuncia efectuada, la trabajadora fue despedida. Siendo condenado el Estudio Jurídico demandado por acoso laboral.

g.-) Caso "Veira, Mónica Patricia c/ Editorial Perfil S.A. s/ Despido" N° 22.012/05 CNAT, Sala III del 12/07/07.-

En este caso no sólo la empresa es responsable por el acoso laboral sufrido por la actora. La Sala III de la Excma CNAT extendió una condena de mobbing a dos superiores de la demandante responsables directos del acoso psicológico. Además de la indemnización tarifada a cargo de la empresa los solidarizó en el resarcimiento por daño moral. El monto por daño moral (un año de salarios) se calculó usando un criterio análogo al adoptado por la Ley de Contrato de Trabajo al fijar las reparaciones para los casos de despido por causa de matrimonio o de embarazo (arts. 178 y 182 LCT).

Este fallo trae la novedad de extender la responsabilidad de la condena al pago por daño moral a los responsables directos del acoso y además ratifica el criterio utilizado para calcular el monto del daño moral (reparación extracontractual), que resulta igual un año de salarios, se usó el mismo criterio que para los casos de despido por matrimonio o de embarazo de la LCT.

A continuación procederemos al análisis de los casos de mobbing reseñados

a- Caso Lambir. 2004. Acoso moral como causa de discriminación para lograr el retiro voluntario de una trabajadora.

Lambir, Maria E. C/ Aguas Cordobesas S.A. s/ Demanda, Ctra. Córdoba, Sala X, del 11/11/04.- Es un caso de mobbing o acoso moral como acto de discriminación para lograr el retiro voluntario de una trabajadora.

Relata la actora que entre fines del año 2001 y comienzos del año 2002, la demandada comenzó a ejecutar el "Proyecto Sinergia", en función del cual comenzó a circular información sobre la existencia de una lista de personas que serían pasadas a "estado de prescindibilidad", es decir, que serían despedidas.

Que el "proyecto" consistía en lograr la desvinculación de una gran cantidad de personal, el que se encontraba dividido en tres categorías: 1) personal que a cambio de su desvinculación se le ofrecía una indemnización sustancialmente inferior a la legal y además se le ofrecía ser transferidos a otras empresas creadas por la propia empresa "Aguas Cordobesas SA", pero que esto era sin considerar la antigüedad, con una menor remuneración y categoría, éste era el grupo en el que se encontraba la actora, 2) personal con bastante antigüedad y próximo a jubilarse, al cual se le ofrecía a cambio de su desvinculación, abonársele sus últimas remuneraciones hasta los 60 años de edad y a partir de allí otorgársele un préstamo reintegrable hasta obtener el beneficio jubilatorio, 3) personal de bajo rendimiento, a quienes directamente se le ofrecía la desvinculación a cambio de una indemnización sustancialmente inferior a la legal.

Que en el supuesto de imposibilidad de "cerrar trato" con el empleado que iba a ser despedido, se le indicaba que tenía que quedar muy claro que la empresa pagaba la indemnización al 100% siempre y cuando el acuerdo hubiese sido firmado inmediatamente, caso contrario, ante la no aceptación, la empresa enviaba un telegrama y se pagaba el 50% de la indemnización de acuerdo a lo que lo habilite el procedimiento de crisis homologado ante el Ministerio de Trabajo (aclarando la actora que éste procedimiento no pudo ser llevado a cabo atento la imposibilidad de la empresa de acreditar la situación de crisis pretendida y que no obstante ello, invocaba falazmente haber logrado un acuerdo preventivo de crisis a fin de presionar a los trabajadores para que acordaran).

El 11 de noviembre del 2004 la Cámara Laboral de la Provincia de Córdoba considero probado en el caso "Lambirc/Aguas Cordobesas S.A." que la empresa demandada ejercía acoso moral sobre una empleada. Entre las acciones que se mencionaron figuraron una política de presiones que se vio exteriorizada en el reemplazo de su clave informática y telefónica y en el no otorgamiento de tareas, a fin de que aceptase la propuesta de retiro que ofrecía la empleadora, notablemente inferior al monto que legalmente le correspondía.

En consecuencia la Sala X (de Córdoba) el 11/11/2004, entendió que: "...la política empresarial de presionar a los trabajadores para lograr su desvinculación de la empresa, importa una injuria de entidad suficiente en los términos del art. 242 LCT, para que el trabajador se diese por despedido en forma indirecta (art.246)..."

Así, dentro del concepto de mobbing queda integrado por una amplia variedad de conductas y comportamientos, en este caso se invoco y logro probarse que la actitud de la empresa para presionar a sus trabajadores a renunciar, constituía un acoso moral de entidad suficiente para constituirse en una causal de discriminación en ocasión de un retiro voluntario.

b.-) Caso Dufey abril del 2005.- Acoso moral como causal de mobbing: aceptación

Para algunos autores el primer caso en nuestro País sobre mobbing data del 2005 y corresponde a la sentencia del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro al resolver el 6/4/2005 el caso Dufey Rosario beatriz c / Entretenimiento Patagonia SA s/ sumario s/ inaplicabilidad de la ley. Expte. 17.505/02 del STJ de Río Negro.

El superior tribunal hizo lugar al recurso de inaplicabilidad de ley deducido por la actora y declaro la nulidad (también parcial) de la sentencia de fs. 216/226 circunscripta exclusivamente al tratamiento de la cuestión referida a la persecución laboral de la que la trabajadora invoca haber sido víctima y su valoración como causal de autodespido. Remitiendo en consecuencia al Tribunal de origen para que, con distinta integración, proceda a dictar nuevo pronunciamiento con ajuste a lo aquí decidido.

En Dufey la actora planteo una situación de persecución psicológica de la cuál habría sido víctima y en base a ello, se considero despedida (despido indirecto) Principalmente se desconocía las funciones que realmente cumplía y la correspondiente contraprestación salarial para tal actividad. El mobbing se convertía así en un proceso de destrucción que provoca la exclusión laboral dirigida al trabajador dependiente.

Cómo alternativa la actora comenzó con licencias Psicológicas temporales (esto lo desarrollamos al analizar las alternativas que encuentran los empleados para "resistir" el mobbing), siendo al mismo tiempo intimada por la demandada a retomar tareas, bajo apercibimiento de tenerla incurso en la causal de abandono de trabajo, ello sin meritar la existencia de certificados médicos a favor de la actora emitidos inclusive por psicóloga designada por la propia empresa, que justificaban la ausencia laboral de la actora. El desconocimiento de su enfermedad, sumado al desconocimiento de sus funciones laborales y su correspondiente retribución, llevo obviamente a que la actora se considerara despedida. (despido indirecto). Obran en autos constancias médicas de que la actora padecía: "agotamiento", "stress", "distimia", "gran preocupación y litigio laboral", "ansiedad y angustia relativa con la actividad", además del informe confidencial encargado por la demandada donde en términos generales se advierte que la

actora presenta síntomas en respuesta a la actividad laboral, aconsejándose psicoterapia y suspensión de las actividades laborales”.

En el acoso moral o mobbing la víctima se debate entre conservar su puesto o sufrir el abuso de personas con poder para vulnerarla. ⁽⁸⁶⁾

Vale advertir que la presión psicológica que ejerció la demandada sobre la actora tenía como objetivo despedirla o bien que la misma renunciara.

La Dra. Mac Donald agrega que el mobbing tiene como consecuencia la exclusión definitiva del trabajador del ámbito laboral donde se desempeña ⁽⁸⁷⁾ pudiendo añadir nosotros que tal exclusión pueda ser incluso no solo del ámbito de su trabajo sino que implique además la imposibilidad de conseguir un nuevo trabajo según el estado psico-social del trabajador afectado.

En consecuencia y por lo hasta aquí expuesto, el Superior Tribunal entendió, con fundamento en las constancias del legajo personal de la actora, los certificados médicos agregados a la causa y la prueba testimonial valorada al efecto, que efectivamente ésta se enfermó como resultado del conflicto laboral con la empresa. En consecuencia, el tribunal tuvo por acreditada la injuria y consideró justificado el despido indirecto. ⁽⁸⁸⁾

b.1.-) Caso Perinetti, Agosto 2005. Acoso moral como causal de mobbing: rechazo.

En el caso “Perinetti Daniel Alberto c/ Megrav SA s/ Despido”, CNAT, Sala VI del 4/08/2005 la Sala VI de la Ex-cma CNAT, *rechaza una demanda por acoso moral como causal de despido indirecto* (En Dufey por acoso moral se había hecho lugar a la demanda) y si bien el acoso moral no se encuentra legislado en nuestra legislación como figura autónoma, la Sala VI considero que la actitud de Perinetti constituyo una injuria en los términos del art. 242 de la LCT.

Recordemos que Perinetti era un superior jerárquico, que aprovechándose de su situación jerárquica, menoscababa la dignidad de sus subordinadas, con implícito desprecio por la situación de éstas.

La sentencia, dejando de lado los otros motivos aducidos por el empleador para despedir al actor, encargado de locales, porque a su criterio no justifican el despido, lo considera legítimo porque ha acosado a varias trabajadoras.

La decisión textualmente expresa: “Los dichos de las denunciadas adquieren relevancia, sin perjuicio de sus análisis cuidadosos a la luz de la sana crítica, en razón de su vinculación emocional con los hechos. Forman mi convicción, respecto de la veracidad de las declaraciones que denotan al actor como aprovechándose de su superioridad jerárquica para menoscababa la dignidad de sus subordinadas, con implícito desprecio por la situación de éstas. ...Juzgadas en el entorno en que se desarrollaba la relación de trabajo y con las características del personal que él debía dirigir se tornaban de extrema gravedad tanto los comentarios abiertamente dirigidos a concretar una relación sexual, como el trato desconsiderado para quien no se puede defender en el mismo plano. Ha de tenerse en cuenta también que el superior jerárquico representa, de algún modo, al empleador frente a sus subordinados, por lo que compromete con su accionar la responsabilidad de la empresa, que debe velar por dignidad de las trabajadoras”.

Si bien puede darse un complot de trabajadoras para desacreditar a un superior, éste no es el caso ya que en las declaraciones de las denunciadas nada de eso se advierte. Cabe indicar, además, que ese argumento no ha sido expresado por el actor a fs. 120 cuando contestara la presentación del demandado. Por ello, el argumento no se sostiene.

Las observaciones que el actor formula a las denuncias de las trabajadoras no se apoyan en razones objetivas, basándose en apreciaciones subjetivas que no impiden confirmar la decisión. En consecuencia la Sala VI rechaza la apelación de Perinetti confirmando el fallo apelado, recordando una vez más que el acoso moral en el trabajo consiste en “cualquier manifestación de conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degraden el clima de trabajo (Marie - France Irigoyen: El acoso moral” El maltrato Psicológico en la vida cotidiana, Editorial Paidós, Buenos Aires 2000; pág. 48).

⁸⁶ Revista digital, Acosados en la Red del 13/01/03 en www.tabloide.eurofull.com; Autosuficiencia.

⁸⁷ La Dra. Andrea Fabiana Mac Donald el 15/02/07 publicó un trabajo académico bajo el título de “Mobbing: Un nuevo fenómeno en el derecho laboral”, ver www.diariojudicial.com

⁸⁸ Es interesante el agregado que se hace en el fallo, respecto del disvalor de esta conducta: “...Las empresas pierden tanto en los costos tangibles (pérdida de la eficiencia, ausentismo, reclutamiento y selección, litigios en la justicia, aumento de accidentes y enfermedades de trabajo), como en los costos intangibles, (reputación de la empresa, relaciones con la sociedad y sabotaje). La sociedad en general pierde por causa de los gastos provisionales, debido a las discapacidades para el trabajo. Vale destacar que el sufrimiento del (de la) trabajador (a) es reconocido como enfermedad del trabajo por la legislación brasileña...”

c.-) Caso Correa. “Correa Cerpa, Patricia Alejandra c/ Aguas Danone de Argentina S.A.-Enfermedad/Accidente” (Cámara del Trabajo de Mendoza, Sala VI, del 03/08/05)

En el caso “Correa Cerpa c/ Aguas Danone”, la Cámara del Trabajo de Mendoza ordenó a una Administradora de Riesgos del Trabajo (ART) que indemnizara con \$50.000 a una trabajadora al entender que ésta había sufrido una afección psíquica con motivo del *mobbing*. Dicha enfermedad –aseguraron los magistrados– era indemnizable según los parámetros tarifarios de la ley 24.557 (Ley de Riesgos del Trabajo). Sin embargo, los magistrados rechazaron el pedido de reparación integral del daño formulado contra la empresa empleadora porque no se probó que ésta hubiera incumplido con el deber de seguridad previsto en el artículo 75 de la ley 24557.

El fallo le da un nuevo giro a la utilización de la figura del *mobbing* en el derecho laboral, puesto que hasta ahora la Justicia se había expedido en el sentido de admitir el *mobbing* como causal de despido indirecto o equiparándola a un acto discriminatorio, como sucedió en el caso “Lúquez”.

El tribunal dio por probado que la trabajadora sufrió un daño psicológico atribuible al *mobbing* que ejercieron sus empleadores. En ese sentido, los magistrados sostuvieron que el médico tratante certificó “un síndrome depresivo y sus consecuencias psicosomáticas, calificándolas como enfermedad accidente, consecuencia directa del estrés en el ámbito laboral, sufrido por la actora”.

También admitieron que la incapacidad del 80% alegada por la trabajadora era directamente atribuible al síndrome depresivo y sus consecuencias psicosomáticas, al cual reputaron como una “enfermedad accidente”.

Al mismo tiempo, admitieron el pedido de inconstitucionalidad del artículo 6° de la ley 24.577, el cual lista las enfermedades profesionales indemnizables según el sistema de riesgos del trabajo.

Pese al hermetismo de la regulación sobre riesgos de trabajo, la justicia de Mendoza entendió en autos “Correa Cerpa, Patricia Alejandra c/ Aguas Danone de Argentina S.A.-Enfermedad/Accidente” (Sentencia del 03/08/05 Cámara del Trabajo de Mendoza, Sala VI) que el stress laboral y las enfermedades psicosomáticas que se derivaron del acoso moral sufrido –y posteriormente probado– por la actora fueron causadas por el trabajo y por lo tanto, indemnizables en el marco de la Ley de Riesgos del Trabajo. Así las cosas, el tribunal tuvo por probado el daño psicológico atribuible al *mobbing* que ejercieron sus empleadores. Sirva recordar que en su demanda la actora sólo atacó la inconstitucionalidad del art. 6 de la LRT respecto del listado cerrado de enfermedades, pero no cuestionó ni el sistema tarifado que ésta ley estipula ni el art. 39 LRT que exige de responsabilidad al empleador.

d.-) Caso “Lúquez María Concepción c/ Mario A. Salles S.A. Y Otro s/ Accidente – Acción Civil” Sala VI de la Exma CNAT, Buenos Aires, 22 de diciembre de 2005.

La Sala VI confirmó la sentencia imponiendo por primera vez indemnización extratarifaria, vale decir fuera de las previstas en la LCT.

El caso “Lúquez”, la Sala VI de la cámara laboral condenó a una empresa a indemnizar con \$70.000 a una trabajadora que sufrió “acoso moral” o *mobbing* en una relación laboral y demandó a su empleadora por daños y perjuicios.

En el fallo “Lúquez” el tribunal no efectuó un análisis detallado de situaciones de hecho que pudieran ser consideradas discriminatorias, ya que consideró que la existencia de las mismas no había sido controvertida en esa instancia.

Analizando algunos párrafos del voto del Dr. Fernández Madrid, vemos que:

La parte demandada en su apelación no ataca el fallo de grado en cuanto en el mismo se considera acreditada la forma en que fue tratada la actora, las modificaciones indebidas de su contrato de trabajo, y la conducta persecutoria y discriminatoria de que fue objeto en los términos que da cuenta el sentenciante de grado, quien encuentra que la empleada sin su asentimiento fue obligada a prestar servicios en tiempo, lugar y condiciones diversas a las convenidas, dando la razones que avalan este aserto. Máxime cuando denunció en su momento que era acosada sexualmente por el presidente de la empresa, que deviene en autos según apunta el a quo, en especie del “acoso moral genérico”.

Es decir que llegan firmes a esta instancia las conclusiones del a quo respecto a que existió un hecho inicial de acoso sexual a la actora, a partir del cual los directivos procedieron a esparcir el carácter de cero positiva de la actora utilizándolo como factor descalificador, y dieron inicio a un verdadero acoso moral, que se materializó en las conductas que el juez de grado consideró probadas: rechazo de comunicación directa, desacreditación, aislamiento.

Esas circunstancias permiten afirmar que la actora fue discriminada a raíz del mal que padecía, que obviamente no debió ser comunicado al resto de la comunidad empresaria, ni motivo de actos concretos a través de los cuales se manifestó dicha discriminación, que por lo expuesto configura una situación comprendida en el art. 1° de la ley 23.592, que ordena la reparación de todos los daños ocasionados por las conductas discriminatorias. A lo que se suma el incumplimiento de deberes contractuales que obligan al respecto a la dignidad humana, conducta elemental y trascendente, que debió ser

seguida por la empleadota (art. 14 bis de la Constitución Nacional, caso "Aquino" de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, y Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, art. 75 inc. 22 de la Constitución Nacional, y demás Pactos allí mencionados que ponen de resalto la necesidad de respetar y de dignificar el trabajo humano). ... por lo que considera que la queja de la parte demandada debe ser rechazada.

Respecto al monto de la reparación, teniendo en cuenta la gravedad de los hechos probados de autos, así como las angustias y padecimientos que los mismos provocaron en la actora, y sus consecuencias en su estado de salud aducidas por el perito infectólogo, circunstancias todas a las que ha hecho referencia más arriba al tratar los agravios de la demandada, estimo los daños y perjuicios ocasionados a la Sra. María Concepción Luquez en \$70.000.- en total, que llevará intereses desde la fecha de extinción del contrato de trabajo, ya que en este momento cesaron las conductas discriminatorias que he juzgado. Dichos intereses serán a la tasa del 12% anual hasta el 31/12/2001, y a partir del 01/01/2002 la tasa activa que cobra el Banco Nación por las operaciones de otorgamientos de préstamos (Acta CNAT 2357).

Vale decir que la Sala, confirmó la sentencia de grado, la cual había fundado la condena en la ley antidiscriminatoria 23.592, pero aumentando su monto. Así, la sentencia se apartó del sistema de indemnizaciones tarifadas para despidos que contiene la Ley de Contrato de Trabajo.

Aunque ya había otros precedentes en la Justicia provincial como son los casos "Duffey" en Río Negro y "Lambir" en Córdoba, el fallo "Lúquez" es un precedente importante puesto que es la primera vez que una Sala de la Excmá CNAT se expide en el sentido de castigar el mobbing mediante la imposición de indemnizaciones extratarifarias.

El pronunciamiento constituyó para unos el reconocimiento y sanción de situaciones de acoso laboral, mientras que para otros, principalmente el sector empresarial, significó una situación de incertidumbre acerca de los supuestos y alcances de la ley 23.592 al campo de las relaciones laborales, ya que su aplicación impide poner un límite a los montos de reclamos y las condenas dependen de la apreciación judicial.

e.-) Caso Barrionuevo. Abril del 2006.- Mobbing y la acción de amparo: su admisibilidad.

En el Expte. 329711/75 Barrionuevo Claudia Cecilia c / Provincia de Neuquén s/ acción de amparo" Cámara Civil y Laboral de la Provincia de Neuquén – Sala I – del 11/4/2006, la Juez a quo declaró la inadmisibilidad de la acción de amparo planteada por considerar no actuales las circunstancias que invoca la amparista para acudir al órgano jurisdiccional y, por lo tanto, no resulta perjuicio a la misma. El perjuicio que pretende corregirse por la vía del amparo debe ser real, efectivo, tangible, cierto. Pero además debe ser actual, habida cuenta que el amparo no se da para juzgar hechos pasados sino presentes. (conf. varios pronunciamientos citados de la Corte Suprema de Tucumán).

No se trata, como en otros casos, de rechazo por existencia de otras vías de acceso más idóneas. La amparista no expresa que las circunstancias que señala respecto a su entorno laboral el Hospital de Junín de los Andes hayan variado sino que a la introducción de la demanda (al 14 de octubre de 2005) se estaba desarrollando (según la amparista) una situación de acoso laboral, vale aclarar que llega a tal conclusión ignorando el planteo de la amparista (a fs. 86) sobre hechos nuevos, que hace referencia expresamente a circunstancias ocurridas en este año. En consecuencia la aquo se declara (por segunda vez) incompetente y nuevamente la amparista apela y llegan estos autos en queja a dicha Cámara.

Vale recordar que la reforma constitucional de 1994 le da carácter constitucional al amparo respecto a la acción u omisión de las autoridades públicas (o de particulares) que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace derechos y garantías reconocidos por la constitución, tratado o ley, a cualquier persona.

En consecuencia y luego de la reforma del 94, no procede el rechazo "in limine" de la acción de amparo, salvo en casos de manifiesta inadmisibilidad. Por ello el magistrado podrá ordenar la sustanciación de las actuaciones, conforme lo determina el trámite previsto en el art 8 de la ley 16.986 para, recién entonces, valorar si corresponde o no acoger al amparo y, en su caso, definir la necesidad u ociosidad de proveer toda o parte de la prueba ofrecida.

Por lo antes dicho se resuelve: ... declarar admisible el amparo incoado por Claudia Cecilia Barrionuevo debiéndose, en la instancia de grado, proveer la tramitación pertinente y pronunciarse respecto de la medida cautelar impetrada.

Como se ve y luego de la reforma constitucional de año 1994, la vía del amparo resulta válida para denunciar una situación de acoso laboral.

f.-) Caso "Q.B.J c/ C. y otro s/ despido". Despido directo por denuncia de la trabajadora. CNAT, Sala VII del 23/05/2006.

Difícilmente luego de la medida adoptada contra la Sra. Q., B.J., algún otro empleado del Estudio se atreverá a criticar cualquier tipo de atropello (si es que lo hubiera) con su persona.

Aún antes de verificar la existencia de las denuncias realizadas por la trabajadora y evaluar su relevancia para dejar la nota, es menester analizar el hecho, no menos importante, consistente en que **no se admitió que una trabajadora formulara una denuncia a su empleador por malos tratos**, no obteniendo de parte de éste, antes de despedirlo, el más mínimo análisis de la razonabilidad de su denuncia o declaración, en estos términos los medios comunicaban la resolución del caso ⁽⁸⁹⁾

La sentencia, que desestimó en lo principal las pretensiones articuladas, es apelada por la parte actora.

El Dr. Juan Andrés Ruiz Díaz, dijo: La parte actora se queja por cuanto se desestimó su pretensión de acceder a las indemnizaciones emergentes del despido. Argumenta que de la prueba producida se desprendería la existencia de maltrato laboral, aspecto que justificaría la nota presentada, donde señalaba las inconductas de su jefe (socio del estudio) para con su empleador (estudio).

Señala que la causal del despido resultó intempestiva, en la medida en que no fue analizada su presentación y se procedió al despido sin el más mínimo estudio de su denuncia.

La carta documento extintiva expresa: "En el día de la fecha continuando con las reiteradas manifestaciones de inconducta y de incumplimientos que observa desde hace tiempo atrás se ha reiterado anticipadamente y sin dar aviso a sus Superiores y dejando una nota injuriente para los mismo inventando burdamente un supuesto "psicoterror laboral" inexistente que constituye una afrenta para el Estudio y sus integrantes, siendo de destacar que a lo largo de los años que invoca, nunca denunció a nadie semejante falsedad. Por lo tanto consideramos configurada grave injuria moral y material (art. 242 LCT) a nuestros intereses.

En consecuencia, en nombre del Estudio XX le notificamos su inmediata cesantía con justa causa. Liquidación final a su disposición dentro del plazo legal.

Hacemos reserva de las acciones que pudieran corresponder por sus imputaciones injuriosas." (ver fs. 22).

Resulta conveniente recordar el contenido de la nota que dejó la actora y que en términos generales expresa:

"Sres. Socios

Estudio XX

En el día de hoy, y dadas las circunstancias presentadas me veo obligada a dejar asentadas las causas que motivan mi pedido de que se adjunte esta carta a mi legajo como empleada.

Hace 11 años y 7 meses que trabajo como empleada del estudio, pero lamentablemente hace más de 2 años que estoy soportando el manejo humillante y despótico del Sr. FMC (mi jefe).

Atento el perjuicio que su trato abusivo me ha ocasionado, expondré las razones por las cuales he decidido hacer llegar esta carta a Uds. Las mismas son las siguientes:

Se ha burlado de mi vida privada durante años.

Me ataca verbalmente criticando trabajos realizados que él mismo no explica de modo entendible.

Me interrumpe cuando hablo.

Me ha amenazado verbalmente con echarme en reiteradas oportunidades.

Rechaza el contrato conmigo, evitando todo contacto visual mediante gestos de rechazo, desdén y menosprecio diariamente.

Monitorea mi trabajo malintencionadamente.

Ha reducido mi trabajo a tareas casi inútiles o terceriza las asignaciones laborales a través de otra persona.

Me ha agredido físicamente en más de una oportunidad.

Este resumen de sus acciones es un claro abuso de poder, de acoso moral, acoso psicológico y acoso laboral... esta persona me ha hecho sentir bajo un régimen de esclavitud, en donde la única herramienta que ha logrado mantener durante este tiempo es el miedo que me ha generado hacia su persona... estoy frente a un atentado contra mi dignidad, contra mis derechos como persona.

Actualmente estoy bajo diferentes tratamientos médicos que indican un claro stress laboral, producto de este maltrato que he recibido por años... Dejo aclarado que mi relación laboral con "El Estudio" ha sido excelente y estoy sumamente agradecida por el trato y el reconocimiento que como secretaria, a través de tantos años, Uds., me han brindado" (ver fs. 21).

Tal cómo puede verse, de la lectura de la nota dejada por la actora el 7 de abril de 2004 se desprende que la misma quería "adjuntar a su legajo" la información allí vertida, ni siquiera estaba pidiendo un cambio, simplemente tenía la

⁸⁹ Según <http://www.infobaeprofesional.com/secciones/imprimir.php?id=29209> 26/08/2007 INFOBAE Profesional Página 2 de 5. La negrita nos pertenece a fin de resaltar la idea sostenida en la presente tesis.

necesidad de expresar y dejar sentadas estas cuestiones. El primer análisis de verosimilitud no permite suponer que hizo esto con la intención de agraviar a su empleador.

Respecto de varias de las afirmaciones, puede advertirse cierta vaguedad o imprecisión, tal el caso cuando expresa: “se ha burlado de mi vida privada durante años”, sin especificar en qué consiste la burla, cuándo ocurrió, el contenido de la conversación, etc.; o cuando manifiesta: “me interrumpe cuando hablo”, tampoco identifica circunstancias de tiempo, modo y lugar. Similar consideración merece la acusación de ser atacada verbalmente criticando sus trabajos, monitorearla maliciosamente o la reducción y tercerización de sus tareas, todas imputaciones que merecían mayor aclaración.

Finalmente, la acusación referida a las agresiones físicas recibidas en más de una oportunidad, también luce insuficientemente acreditada. Sin embargo, el hecho de que alguna de estas manifestaciones, a mi modo de ver, resulten insustanciables (otras no lo son), no implica que no merecieran de parte del empleador un mayor análisis que el realizado a la hora de disponer el despido.

La circunstancia de que una trabajadora formule una denuncia referida a uno de sus jefes y socio del estudio, y que tal determinación, sin un previo estudio acerca de la verosimilitud de las causales esgrimidas merezca la expulsión, hace pensar que parte de estas imputaciones resulten, cuando menos, creíbles.

Aún antes de verificar la existencia de las denuncias realizadas por la trabajadora y evaluar su relevancia para dejar la nota, es menester analizar el hecho, no menos importante, consistente en que no se admitió que una trabajadora formulara una denuncia a su empleador por malos tratos, no obteniendo de parte de éste, antes de despedirlo, el más mínimo análisis de la razonabilidad de su denuncia o declaración.

Puntualizó que me resulta impensable que, luego de 11 años y 7 meses de relación, la denuncia de la Sra. Q., B.J. no haya merecido una mayor atención o estudio antes que decretar el despido por el sólo hecho de denunciar.

En este orden de ideas, memoro el concepto expresado en el art. 5 inc. 2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica): “Nadie debe ser sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes...”

La acepción de la norma, debe completarse con el derecho a de quien ha recibido un trato degradante o cruel, a ser oído, permitiéndosele denunciarlo ante su superior para su esclarecimiento, sin que este mero hecho pueda devenir en una causal de despido justificada. ⁽⁹⁰⁾

No paso por alto que corresponde tener siempre presente que: “los derechos de cada persona están limitados por los derechos de los demás, por la seguridad de todos y por las justas exigencias del bien común, en una sociedad democrática” (Convención citada, art. 32 inc. 2), pero no es menos cierto que, como en el caso, si la denuncia de agresiones físicas y morales fue expresada, el empleador debió respetar el derecho de la actora a ser oída, resultando razonable que se le hubiera requerido una mayor precisión de su planteo y, eventualmente, la acreditación de los hechos denunciados, antes de decidir la ruptura.

En otras palabras, ninguna de las denuncias realizadas por la actora en su nota revestían la calidad de injuriantes por sí mismas, todas requerían el calificativo de “falsa denuncia” para alcanzar este status. Además, la notificación estaba dirigida a su empleador (estudio jurídico compuesto por diversos integrantes que conforman una asociación civil) y no a la persona de su jefe inmediato (que integraba este grupo).

La decisión que no respeta el derecho del trabajador a expresar su malestar y denunciar malos tratos, resulta arbitraria y contraria al derecho del trabajador de desempeñarse dentro de un marco de razonabilidad y respeto, como lo imponen los arts. 66 y 68 de la L.C.T.

Por todo ello, propongo revocar la sentencia, admitiendo el reclamo de las indemnizaciones de los arts. 232, 233 y 245 de la L.C.T. así como las contempladas por el art. 2 de la ley 25.323 y 16 de la ley 25.561, habida cuenta que se observan cumplidos los requisitos para su procedencia (ver fs. 28).

La forma de resolver la cuestión me exige de un mayor análisis de la prueba producida (art. 386 del C.P.C.C.N.).

III. En cuanto al recurso interpuesto por las accionadas, advierto que se quejan por cuanto se desestimó su pretensión sustentada en el art. 20 de la L.C.T. y 45 del C.P.C.C.N.

En cuanto a la primera disposición, la recurrente no aclara si se refiere al supuesto de gratuidad judicial para el trabajador, limitación la extensión de las costas o pluspetición inexcusable. Tampoco se desprende implícitamente del contenido de su apelación ninguna de estas pretensiones, lo que impide su tratamiento.

En cuanto a la segunda disposición invocada (art. 45 del C.P.C.C.N.), vinculada a la temeridad y malicia, no se ha demostrado aquí que las denuncias efectuadas por la actora fueran ficticias o irreales, tal como lo prevé la norma, por lo

⁹⁰ La negrita y cursiva nos pertenece a fin de resaltar conceptos que hacen a la idea de ésta tesis, de que sólo podrá denunciarse situaciones de acoso laboral cuando exista una protección legal para ello.

que resulta improcedente la petición. Sugiero confirmar la sentencia sobre este punto. IV. Las codemandadas también se agravan por el progreso del reclamo por diferencias salariales sustentado en el decreto 1273/02 y siguientes.

Plantean que el personal de estudios jurídicos no se encuentra comprendido por ninguna convención colectiva, habida cuenta de que no fueron representados por ninguna comisión negociadora al momento de la suscripción del precitado convenio y, siendo así, no resultaría de aplicación la imposición del pago de la asignación referida.

Sostienen que resulta inadecuado el fundamento por el cual se le imprimió la teoría de los actos propios en la sentencia, teniendo en cuenta que el pago de los emolumentos al personal no convenionado a partir del dictado del decreto 1371/02, era facultativo, en la medida en que en este último se dispone: "los empleadotes podrán otorgar o extender la asignación no remunerativa de carácter mensual en los mismos términos y alcances del decreto que se reglamenta, respecto de aquellos trabajadores no comprendidos en el régimen legal de convenciones colectivas de trabajo." Finalmente, menciona algunos pronunciamientos judiciales –que no transcribe– que avalarían su postura.

Advertido de que el art. 2 inc. c) del Convenio Colectivo de Trabajo 130/75 incluye expresamente en su ámbito de aplicación a los empleados de "estudios jurídicos y/o contables" correspondía a la accionada acreditar que no se hallaba representada en la suscripción de dicha convención, pero ninguna prueba invoca la recurrente en este sentido, por lo que propicio confirmar la sentencia sobre este punto (art. 377 del C.P.C.C.N.). V. En orden a lo expuesto, toda vez que llega firme el importe salarial de la trabajadora, con remisión a la liquidación formulada por el perito contador a fs. 147/148/vta. Le corresponde: 1) Indemnización por antigüedad \$ 20.688; 2) Indemnización sustitutiva de preaviso \$ 3.735,33 (incluye SAC); 3) Integración del mes de despido \$ 1.431,87 (incluye SAC); 4) Art. 2 de la ley 25.323 \$ 12.728,87; 5) Indemnización art. 16 ley 6 25.561 \$ 25.855,20 y 6) Diferencias salariales (cuyos importes llegan firmes) \$ 3.460,27, lo que hace un total de \$67,899,54, que se difiere a condena, con más los intereses se fijan desde que cada suma fue debida en el orden del 12% anual hasta el 31/12/01 y a partir del 1/1/02 la tasa activa promedio del Banco Nación que publica mensualmente la CNAT hasta su efectivo pago (Arts. 508 y 622 del C.C. Acta CNAT nº 1357/02 y Res. CNAT nº 8/02).

VI. Al solo efecto aclaratorio, destaco que no encuentro fundamentos, ni en la demanda, ni en el recurso, para accionar separadamente contra el Dr. FMC, circunstancia que me exige de expedirme sobre el rechazo de la acción en su contra.

VII. De prosperar mi voto propongo, revocar parcialmente la sentencia, haciendo lugar a la demanda contra Estudio XX (asociación civil) por la suma de \$67.899,54, con más los intereses dispuestos en los considerandos. Con arreglo a lo normado por el art. 279 del C.P.C.C.N., propicio modificar la distribución de las costas, que se imponen en ambas instancias a cargo de la codemandada Estudio XX (asociación civil) en su carácter de vencida (art. 68 párrafo del C.P.C.C.N.), a excepción de las que corresponden a la representación letrada del codemandado FMC, donde se mantiene la condena a la parte actora (art. 68 2º párrafo del C.P.C.C.N.).

Atendiendo al mérito y extensión de la labor desplegada, sugiero regular los honorarios para la representación letrada de la parte actora, codemandada (Estudio), codemandada (F.M.C.) y peritos contador en el 16%, 14%, 11% y 8%, respectivamente, del monto de condena con sus intereses. Lo expuesto torna estéril el tratamiento de los recursos en materia de costas y honorarios.

Por sus tareas en alzada y con idéntico criterio, sugiero regular los honorarios de la representación letrada de la parte actora y de la codemandada (Estudio) en el 30% y 25% respectivamente, de lo que les corresponda por su actuación en origen (art. 14 ley 21.839).

EL Dr. Néstor Miguel Rodríguez Brunengo, dijo: Por compartir los fundamentos, adhiero al voto que antecede.

La Dra. Estela Milagros Ferreiros: No vota (art. 125 Ley 18.345).

Por lo que resulta del precedente acuerdo, el Tribunal RESUELVE: 1) Revocar parcialmente la sentencia, elevando el monto de condena de la demanda contra Estudio (asociación Civil) a la suma de \$ 67.899,54 con más los intereses dispuestos en los considerandos y confirmarla en lo restante. 2) Imponer las costas de ambas instancias la codemandada Estudio (asociación civil) en su carácter de vencida, a excepción de las que corresponden a la representación letrada del codemandado F.M.C., donde se mantiene la condena en costas a la parte actora. 3) Regular los honorarios por sus tareas en primera instancia de la representación letrada de la parte actora, codemandada (Estudio), codemandada (FMC) y perito contador en el 16%, 14%, 11% y 8%, respectivamente, del monto de condena con sus intereses. 4) Regular los honorarios de alzada a la representación letrada de la parte actora y de la codemandada (Estudio) en el 30% y 25%, respectivamente, de lo que les corresponda por su actuación en origen. 5) Hacer saber al obligado al pago del honorario de abogados y procuradores que, en caso de corresponder, deberá adicionar al monto de la regulación el de la contribución prevista en el inc. 2) del art. 52 de la ley 1181 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Hacer saber también que el obligado a afrontar las costas del juicio deberá adicionar en ocasión de abonar la tasa de justicia, la contribución prevista en el inciso 3 del citado artículo 62, todo bajo apercibimiento de comunicar la situación a

CASSABA (artículo 80 ley 1181 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y punto II Acordada CSJN No. 6/05). Regístrese, notifíquese y devuélvase.

La Sala VII de la Excma. CNAT, hizo lugar al planteo de despido indirecto incoado en la causa **Q., B.J. c /C. y otros/ Despido** (23/05/2006) *por considerar injuria grave, no sólo el acoso psicológico sufrido y acreditado por la actora sino la puntual decisión de no respetar el derecho del trabajador a expresar su malestar y denunciar malos tratos, resultando ésta conducta arbitraria y contraria al derecho del trabajador de desempeñarse dentro de un marco de razonabilidad y respeto, como lo imponen los arts. 66 y 68 de la L.C.T. Al respecto, se añadió: que es incuestionable el derecho de quien ha recibido un trato degradante o cruel, a ser oído, permitiéndosele denunciarlo ante su superior para su esclarecimiento, sin que este mero hecho pueda devenir en una causal de despido justificada.*

g.-) Caso "Veira, Mónica Patricia c/ Editorial Perfil S.A. s/ Despido" N° 22.012/05. CNAT, Sala III del 12/07/07.-

En el fallo **Veira, Mónica O. C/ Editorial Perfil S.A.** (12/07/07) CNacTrab, Sala III, se resolvió hacer lugar al reclamo por daño moral derivado del acoso psicológico sufrido y probado por la trabajadora en el ámbito de su trabajo.

En la causa, quedó acreditado que la actora sufría de acoso psicológico y persecución laboral. Según los testigos, esta situación "incidió en su estado físico, ya que comenzó a adelgazar y se la veía temblorosa y muy angustiada". Para la juez de grado "el acoso moral parecía tener por finalidad hacer insostenible la continuidad de la relación laboral".

También se consideró que la demandante fue víctima de acoso moral quedando también acreditado que los autores del acoso moral fueron los codemandados Marcela Tarrio y Carlos Piro, por lo que los camaristas entendieron procedente la reparación por daño moral, (ampliando la condena por daño moral contra éstos dos codemandados) ya que "se configuró una situación ilícita por parte de empleados superiores de la empresa que afectó la dignidad de la trabajadora y que le causó un perjuicio moral que debería ser resarcido aún en ausencia de relación de trabajo".

En la sentencia de este caso se hace un interesante análisis respecto del daño moral contractual y extracontractual en las relaciones de trabajo. Del primer concepto se enuncia que éste se encuentra normalmente comprendido en el concepto de injuria laboral y da derecho al reclamo de las indemnizaciones que la ley dispone. Respecto del daño moral extracontractual el tribunal especifica que se derivaría de una conducta dolosa y de la cual el empleador podría responder, aun en ausencia de vínculo contractual, conforme lo dispone el art. 1113 del Código Civil refiriendo a la responsabilidad por los dependientes.

Según el voto del Dr. Guibourg, éste Tribunal ha dicho que la indemnización por daño moral es susceptible de dos enfoques: el contractual y el extracontractual. Si se trata del contractual, es preciso señalar que en el ámbito del contrato de trabajo todo daño moral se encuentra normalmente incluido en el concepto de injuria laboral y da derecho a una indemnización tarifada siempre que sea invocado oportunamente en los términos del art. 242 de la L.C.T. Desde el punto de vista extracontractual, el daño moral procedería en los casos en que el hecho que lo determina fuese producido por una actitud dolosa del empleador.

En el caso que nos ocupa se trata de conductas ilícitas de las cuales fue víctima la actora durante el desarrollo del vínculo laboral, protagonizadas por quienes, por sus funciones jerárquicas, representaban al empleador en el lugar de trabajo; y los daños ocasionados resultan resarcibles por aquél por los hechos del dependiente, aun en ausencia de un vínculo contractual por los hechos del dependiente (art. 1113, 1º párrafo, del Código Civil).

Al respecto, la Corte Suprema de Justicia de la Nación sostuvo que el principio *alterum non laedere* tiene raíz constitucional (art. 19 de la ley Fundamental, conf. en autos "Santa Coloma, Luis I. y otros c/ Ferrocarriles Argentinos" del 5.8.86); y aún más explícitamente ha sostenido que "...los artículos 1109 y 1113 del Código Civil sólo consagran el principio general establecido en el artículo 19 de la Constitución Nacional que prohíbe a los "hombres" perjudicar los derechos de un tercero. El principio *alterum non laedere*, entrañablemente vinculado a la idea de la reparación, tiene raíz constitucional y la reglamentación que hace el Código Civil en cuanto a las personas y las responsabilidades consecuentes no las arraiga con carácter exclusivo y excluyente en el derecho privado, sino que expresa un principio general que regula cualquier disciplina jurídica (conf. "Fernando Raúl Günther c/ Nación Argentina", del 5.8.86, CSJN, Fallos 308:1118; SD 82787 del 10.10.01 en autos "Michelin, Juan Carlos c/ Cemmex S.A. s/ daños y perjuicios", del registro de esta sala).

Conviene recordar que el artículo 14 bis de la Constitución Nacional dispone: "...El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor...". Según Sagüés esta norma constitucional es plenamente operativa, por lo que, a su criterio, tiene vigencia y exigibilidad por sí misma; por consiguiente, debe asegurarse el respeto a la dignidad del trabajador sin admitir situaciones de hecho que puedan provocar algún desmedro físico o moral o que atenten contra la calidad humana del trabajador (Sagüés, "Constitucionalismo social", en Vázquez Vialard, Antonio (dir) "Tratado de Derecho del Trabajo", t. 2, p. 809).

En consecuencia, al haberse acreditado que la actora fue víctima de acoso moral, considero procedente la reparación por daño moral, pues se configuró una situación ilícita por parte de empleados superiores de la empresa que afectó la dignidad de la trabajadora y que le causó un perjuicio moral que debería ser resarcido aun en ausencia de relación de trabajo.

La actora apela porque entiende que es exigua la suma fijada por el sentenciante por dicho concepto. En mi opinión no le asiste razón: el Juez fijó como reparación un año de salarios, lo cual estimo apropiado a las circunstancias personales de las partes y a las características del caso, en especial teniendo en cuenta que dicho parámetro resulta análogo al criterio adoptado por la Ley de Contrato de Trabajo al fijar las reparaciones para los casos de despido por causa de matrimonio o de embarazo (arts. 178 y 182). En conclusión, también en este punto propicio que se confirme el pronunciamiento apelado.

En consecuencia y acreditados los extremos invocados por la actora, se consideró procedente la reparación del daño moral pues hubo una situación ilícita por parte de los empleados superiores de la empresa que le causó un perjuicio moral resarcible aun en ausencia de relación de trabajo. Se resolvió condenar así, al agente directo del mobbing (acosador) y a la empresa empleadora.

Algunas conclusiones respecto de la jurisprudencia analizada:

Es en la elaboración jurisprudencia donde mejor podremos ver la complejidad del tema, en principio por la falta de una legislación nacional que unifique y sancione el acoso laboral y además por la amplia variedad de conductas y comportamientos que sirven para invocar el acoso laboral o mobbing.

Así hubo conductas por parte de las empleadoras que constituyeron causa de discriminación en ocasión de retiros voluntarios de los trabajadores (caso "Lambir") otras conductas dieron lugar a un acoso moral que sirvió como causal de despido indirecto (caso "Dufey") pero no cualquier conducta puede justificar un acoso moral, tal lo ocurrido en el caso Perenetti.

Hubo también conductas del empleador que determinaron la aparición y desarrollo de una enfermedad profesional indemnizable, fuera de las que cubría la ART, nos estamos refiriendo al caso "Correa Cerpa".

También hubo situaciones de acoso laboral que intentaron detenerse mediante la vía del amparo, tal el caso de "Barrionuevo".

Siendo el extremo de conductas abusivas o de acoso laboral aquella que tiene lugar cuando una trabajadora de más de once años de antigüedad en su trabajo quiso que se agregue a su legajo personal una denuncia por acoso laboral. Tal actitud lejos de ser investigada mereció como rápida y ejemplificativa respuesta su despido, obviamente nos referimos al caso "Q.B.J c/ C. y otro s/ despido".

Luego de Q.B.J hubo conductas de acoso laboral que dieron lugar a distinto tipo de responsabilidades así en "Veira c/ Editorial Perfil" la CNAT extendió una condena de mobbing a dos superiores de la demandante responsables directos del acoso psicológico y además de la indemnización tarifada a cargo de la empresa los solidarizó (sólo en cuanto al pago por daño moral) junto con la empresa en el pago del resarcimiento por daño moral.

Esta elaboración jurisprudencial no es fruto o producto de un solo tribunal muy por el contrario, el aporte para descubrir y sancionar el mobbing o acoso laboral es una preocupación que recorre de norte a sur y de este a oeste nuestro país tal como podemos apreciar en la jurisprudencia reseñada, hubo mobbing (y/o se habilitó la vía para su denuncia) según las sentencias de La Cámara Laboral de la Provincia de Córdoba; El Superior Tribunal de Justicia de Río Negro; La Cámara de Trabajo de Mendoza; Las Salas VI, VII y III de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo; La Cámara Laboral de Neuquén, entre muchos otros tribunales.

Obviamente el tema no está cerrado, ni mucho menos, y mientras no exista:

- Por un lado: una legislación uniforme que determine los alcances para sancionar aquellas conductas que constituyen mobbing o acoso laboral y
- Por otro, una protección legal para poder denunciar situaciones de acoso laboral

Las múltiples situaciones de acoso laboral seguirán quedando libradas al buen criterio de apreciación judicial. Lo cuál sin desmerecer la importantísima labor de muchos magistrados, pareciera no generar demasiado seguridad jurídica para resolver el tema de este flagelo. Sobre todo cuando el tratamiento del mobbing o acoso laboral⁽⁹¹⁾ implica un actuar por parte de los magistrados que incluya entre otros; una actividad multidisciplinaria así como un pensamiento lateral.

⁹¹ Tal cómo lo sostiene la Dra. Viviana Laura Díaz en: Acoso Laboral ¿Un flagelo negociable? De Editorial Quórum con prólogo de Carlos A. Tomada y Julio A. Grisolia.

CONCLUSIONES FINALES

Luego de haber analizado como surgió y se desarrollo el tema del mobbing o acoso laboral en el mundo y cómo poco a poco fue desembarcando en nuestro País; de ver quiénes son las partes y el rol que juega cada una de ellas en los casos de acoso laboral; de analizar los distintos tipos de mobbing; de ver los costos tanto para la empresa, cómo para el trabajador acosado y, en definitiva, para la sociedad misma y habiendo desarrollado los primeros y principales casos donde nuestros jueces han considerado probado actos de acoso laboral denunciados por los trabajadores, estamos en condiciones de sostener a modo de conclusiones las siguientes:

Ausencia de una Legislación nacional

La ausencia de normas que tipifiquen y sancionen tanto la denuncia cómo el acoso laboral en sí y su inclusión dentro de la ley de contrato de trabajo, genera situaciones de incertidumbre jurídica para los trabajadores acosados, sólo compensadas por el buen criterio que muchos jueces suelen desplegar al sobrellevar la ardua carga de determinar si ciertos hechos constituyen o no casos de acoso laboral.

La inseguridad laboral

Las condiciones del mercado laboral traducidas en trabajo en negro, trabajo precario, las modalidades temporales, los procesos de desregulación y flexibilización laboral en general pueden traducirse como una gradual desprotección de los derechos de los trabajadores que generan un clima propicio para el nacimiento de situaciones de acoso laboral, dado que bajo estas condiciones nadie está seguro de su estabilidad laboral, se convive con la amenaza permanente de la pérdida de la fuente de trabajo o lo que es más grave con el fantasma de la desocupación o marginación.

Comunicación Poco Efectiva

Muchas situaciones de acoso moral podrían evitarse si la gente tuviera la oportunidad de comunicarse adecuadamente.

La buena comunicación en toda relación laboral anima y sostiene una cordial y clara relación de trabajo, fortaleciéndose así el intercambio entre trabajadores y empleadores.

No se trata de recitar frases hechas ni de dar palmadas en la espalda, es menester escuchar activa y atentamente, respetar y reconocer al otro, aceptar las diferencias y construir a partir de las mismas.

En su Declaración Universal sobre Diversidad la UNESCO señala que en nuestras sociedades cada vez más diversificadas resulta indispensable garantizar la interacción armoniosa y una voluntad de convivir de personas y grupos con identidades culturales en un tiempo plural, variado y dinámico. Pluralismo implica respetar, apreciar y reconocer a los demás.

Doble victimización

Similar a lo que ocurre en el caso de las mujeres golpeadas, la falta de protección a quién denuncia ser víctima de una situación de acoso laboral suele generar lo que algunos autores denominan cómo: Doble victimización, vale decir, al acoso la laboral sufrido, se le suma el maltrato ejercido por personas allegadas o no a la víctima, profesionales y aún instituciones a quienes el trabajador acosado recurrió en busca de ayuda, quiénes incluso en muchos casos ignoran o lo que es peor validan el acoso laboral denunciado por el trabajador.

El mobbing genera costos tangibles como intangibles

Para las empresas el mobbing o acoso laboral implica costos tangibles como intangibles. Tangibles cómo pérdida de la eficiencia, ausentismo, reclutamiento y selección, litigios en la justicia, aumento de accidentes y enfermedades de trabajo. Intangibles cómo: afectación de la reputación de la empresa, relaciones con la sociedad, posibilidad de sabotajes, etc etc.

Escalafón o Regimenes de Ascenso poco claros, ambiguos o con tinte político.

Tal como sostienen diversos autores, nuestro País es el único país latinoamericano donde coexisten al menos cuatro formas diferentes a través de las cuales los gobiernos de la región han intentado introducir cambios para mejorar la

calidad de sus administraciones públicas. De esta manera, hemos llegado también a la coexistencia de más de treinta regímenes escalafonarios para la Administración Central y más de sesenta en el ámbito de la Administración Pública Nacional. ⁽⁹²⁾ (Dirección de Estudios e Investigaciones, Instituto Nacional de la Administración Pública, Argentina, 1995)

La confusión posible entre calificación y competencia

La primera se maneja mediante normas, es “un saber hacer” que se puede evaluar; la segunda incorpora otros elementos como la relación entre los individuos, se trata de “un saber estar” que es una noción subjetiva que puede desembocar en acoso.

Por ejemplo una manera efectiva de reducir la tensión y agresión entre trabajadores entre si y con el público implica asegurar que las dotaciones de personal sean adecuadas, las tareas asignadas de acuerdo a experiencia y competencia, claramente definidas, trabajar una cantidad de horas razonable y adecuar las cargas de trabajo a cada situación particular.

Modificar las prácticas de trabajo para limitar la insatisfacción de clientes, usuarios o pacientes puede ser importante. El factor más influyente en la reducción de la agresión de clientes es la velocidad y eficiencia del servicio brindado.

Información y formación

Es fundamental el papel del periodismo, sobre todo en una sociedad tan mediatizada como la actual, donde la posibilidad de recibir información ya no sólo se limita a medios gráficos, la radio, Internet, foros especializados son entre muchos otros medios desde donde puede informarse a la sociedad.

Así y sólo a título de ejemplo, vamos a mencionar una nota publicada en el diario: La Prensa, donde el día 14 de agosto de 2.006 en la página 5, informa: “NUEVA LUCHA CONTRA EL ABUSO LABORAL”... Donde se pone de resalto la capacitación a los nuevos cuadros gremiales, sobre las nuevas estrategias de control, frente a los abusos laborales de la economía informal.

El control apunta a evitar el abuso que se comete con jóvenes trabajadores que se ven impedidos de efectuar las denuncias correspondientes, respecto de los daños sufridos, atento que tienen miedo a perder su puesto de trabajo.

La capacitación cuenta con el apoyo de la OIT y abarcará principalmente las siguientes situaciones:

Lucha contra el trabajo informal, (en negro)

La tercerización de las contrataciones.

El uso en forma abusiva de los empleados a los que se les inscribe como monotributistas.

La circulación de información puede ayudar a disminuir el riesgo de violencia, contribuyendo a remover el silencio que con frecuencia se rodean los casos de acoso sexual, acoso psicológico o coacciones. Reuniones informativas, reuniones de personal, grupos de discusión y grupos de resolución de problemas resultan de gran utilidad para este objetivo.

La necesidad de capacitar al personal

¿Hasta donde es conveniente para la organización defender a su personal jerárquico, cuando es evidente los errores cometidos?

A nivel empresarial donde siempre están presente el tema de los costos, surge una pregunta que es crucial: ¿Es más perjudicial para las empresas pagar las indemnizaciones por los acosos llevados a cabo por sus superiores o capacitarlos? La respuesta parece ser obvia pagar no significa terminar con el problema del acoso muy por el contrario.

El elemento común de las estrategias preventivas incluye involucrar a todos los actores en un claro y decidido intento para reconocer la importancia de la lucha contra la violencia en el trabajo. Lo aconsejable en estos casos es que estas estrategias sean acompañadas por el establecimiento de una política escrita.

Monitoreo y evaluación.

Finalmente es necesario revisar que la efectividad de las medidas tomadas para prevenir la violencia en el trabajo. Puede hacerse mediante sistemas de monitoreo de resultados tomando como indicadores los reportes de los trabajadores, quienes deberán contar con todos los elementos a fin de denunciar tales hechos.

⁹² Oszlak, Oscar Los Administradores gubernamentales. La creación de un Cuerpo Gerencial de Elite en el Sector Público Argentino (basado en el Informe a la Conferencia del Banco Mundial sobre Reforma del Servicio Civil en América Latina y el Caribe, Washington, D.C. Mayo 1993) In: Revista APORTE de la A.A.G. Año 1, número 1, Buenos Aires, 1994.

Por último y luego de haber iniciado este trabajo pensando en el tipo de protección o de reparación que le correspondía o le faltaba al trabajador acosado, llegamos a la conclusión que las reparaciones en los casos de mobbing o acoso laboral nunca podrán compensar cuestiones de honor, de salud física y psíquica, de convivencia familiar y social... en fin, que el trabajador por una situación de acoso cobre mayor o menor cantidad de dinero, que en lugar de ser responsable la empresa lo sea también un empleado (Jefe acosador) son circunstancias a las que el trabajador probablemente no hubiese llegado si tuviera conocimiento y protección para denunciar una situación cuando aparece y no la hubiera soportado, tal como vimos, y en términos generales: por trabajar y para no perder su fuente de trabajo.

Protección de la denuncia de acoso laboral

La mejor manera de erradicar el mobbing o acoso laboral es reparando los derechos laborales perdidos en buena medida tanto durante el gobierno militar como en la década de los 90 con la introducción de la llamada flexibilización laboral.

Es fundamental avanzar hacia la obtención de más derechos para los trabajadores que en definitiva son los más débiles en el mundo del trabajo.

En consecuencia y tal lo sostenido desde esta tesis no sólo el trabajador debe contar con más derechos sino que para combatir flagelos como el acoso laboral necesita además, contar con una protección legal desde el momento mismo que efectúa la denuncia.

Así dentro de las indemnizaciones agravadas previstas por la LCT para el caso de despido por causa de matrimonio o de actividad sindical debiera sumarse también por causa de denuncia de acoso laboral en términos similares a las anteriores y a modo de protección para el denunciante de un caso de mobbing o acoso laboral.

En consecuencia nuestra principal conclusión en cuanto al mobbing o acoso laboral es la necesidad de proteger al trabajador que denuncia una situación de acoso laboral.

La protección legal tiene que nacer al momento de efectuar la denuncia para que de esa forma se fomente la denuncia de acoso laboral; caso contrario podremos seguir insistiendo en mayores montos de indemnizaciones para el trabajador acosado y/o penas más severas para los acosadores que puedan llegar hasta la cárcel para los acosadores, al igual que sucede en España.

Pero a nuestro criterio aún estaremos incumpliendo la manda constitucional del art. 14 bis y del trabajo decente en cuanto es responsabilidad del Estado proveer trabajo, pero no cualquier trabajo, sino un trabajo donde los trabajadores no se incapaciten por el solo hecho de trabajar y de no contar con una protección adecuada para ello.

INDICE

UNIDAD 1	
Introducción	3
Descripción del proyecto	4
Estado actual del conocimiento	4
Breve reseña sobre el origen del mobbing en distintos países	5
Acoso laboral - Mobbing: Formando un concepto	7
Definición conceptual	8
Definición operacional. (Características que definen la existencia de mobbing)	9
Distinción con otras figuras:	10
• El estrés	11
• El burn out	11
• El acoso sexual (sexual harassment)	12
• La violencia laboral (bullying)	14
• El acoso moral	15
Consecuencias del mobbing:	
a.-) Para el Trabajador	16
b.-) Para la organización del trabajo	16
c.-) En el contexto familiar y social	16
UNIDAD 2	
1.- El nacimiento de una situación de acoso laboral	19
Fases o etapas del acoso laboral:	19
Primera: aparición de conflictos	19
Segunda: de mobbing o de estigmatización	20
Tercera: la intervención del empleador o de la empresa	20
Cuarta: marginación o exclusión del trabajador acosado de la vida laboral	21
2.- Elementos del acoso laboral:	21
• Asimetría de las partes	21
• Intención de dañar	22
• Producción del daño	22
• Carácter deliberado, complejo, continuado, predeterminado y sistemático	22
3.- Perfil de las partes en el acoso laboral:	22
El acosador (acción individual o conjunta)	22
La víctima	24
El contexto	25
4.- Tipos o clases de acoso laboral:	25
Ascendente	26
Descendente	26
Horizontal	26
Directo e indirecto	26
5.- Quiénes son las víctimas del mobbing	28
• Las víctimas del mobbing para la O.I.T.	30
• España y las víctimas del mobbing	31
• Las víctimas del mobbing en el resto del mundo	32
• La situación en Argentina	33
UNIDAD 3. Acoso laboral: un enfoque integral	
1.-) El concepto de salud y su regulación normativa	35
2.-) El comportamiento de las partes	37
2.1.-) Modelos de comportamiento	37
2.2.-) Conductas que pueden ser consideradas de mobbing o de acoso laboral	39

2.3.-) Disposiciones de la O.I.T. sobre conductas que implican actos de acoso laboral	41
3.-) Causas y costos del acoso laboral	43
4.-) La influencia de la corrupción y la burocracia en la violencia laboral	46
4.1.-) La necesidad de capacitación del personal	47
5.-) El problema de la violencia económico-laboral	48
6.-) Breve reseña sobre el mobbing en la Administración Pública	49
7.-) Ausencia de mecanismos para la resolución del mobbing	50
8.-) El papel del Estado: concientizar y proteger a quién denuncia ser víctima de acoso laboral	50
8.1.- La motivación una alternativa contra el acoso	53
UNIDAD 4. El Derecho Protectorio Laboral frente a la denuncia de mobbing ¿Un camino de una sola mano?	
1.-) De la protección legal a la incertidumbre jurídica del trabajador que denuncia ser víctima de mobbing	56
Concepto del Derecho del Trabajo	56
• Fines del Derecho del Trabajo	57
• Derecho Laboral y Doctrina: sinónimo de protección	58
• Los derechos de los trabajadores son derechos constitucionales	58
• Los derechos de los trabajadores son derechos humanos	59
• Legislando sobre Mobbing o Acoso Laboral	62
• Lo que hay: Legislación Provincial;	62
• Proyectos Legislativos que no fueron;	62
• Proyectos Legislativos que todavía pueden ser;	64
• Convenios Colectivos de Trabajo	65
2.-) Cómo sale un trabajador de una situación de Mobbing o Acoso laboral?	
Descripción de la situación o contexto.....	65
Salida del acoso laboral. Opciones que no lo son:	
a.-) Resistencia y despido del trabajador acosado	66
b.-) El trabajador acosado solicita ayuda especializada externa, obteniendo un diagnóstico incorrecto	66
c.-) Reclamo judicial	67
Salida del acoso laboral: Visibilizar la violencia laboral para poder denunciarla	
2.1.- La denuncia de Acoso Laboral: El camino hacia la salida	68
2.2.- Procedimiento ante la Oficina de Violencia Laboral (AOVL) dependiente del Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social (M.T.E y S.S.)	69
2.3.- Consecuencias de la denuncia de acoso laboral	70
3.-) Denuncias del trabajador, protegidas por la ley:	71
Maternidad: Denuncia fehaciente de la trabajadora de su estado de embarazo. Protección y presunción	71
Matrimonio: Denuncia fehaciente. Protección y Presunción	72
Actividad Gremial, denuncia fehaciente. Protección y Presunción	72
Denuncias de trabajadores de otros países	72
• Los Whistleblowers	72
• La situación en España y la Comunidad Europea	73
• Antecedentes en Argentina: Proyecto de Ley	74
UNIDAD 5	
Análisis de los principales fallos de nuestra jurisprudencia	
• Caso Lambir noviembre del 2004	78
• Caso Dufey abril del 2005	79
• Caso Perinetti agosto del 2005	80
• Caso Correa Cerpa, Patricia de agosto del 2005	81
• Caso Lúquez María C. diciembre del 2005	81
• Caso Barrionuevo abril del 2006	82
• Caso Q.B.J. de mayo del 2005	82
• Casi Veira, Mónica Patricia de julio del 2007	86
Algunas conclusiones	87
CONCLUSIONES FINALES	88