



**UNIVERSIDAD
ABIERTA
INTERAMERICANA**

FACULTAD DE DERECHO

Trabajo Final de la carrera de Abogacía

“ACOSO MORAL EN EL TRABAJO”

TUTOR: Dr. Daniel Marugo

ALUMNO: Diego Hernán Rivero

Agosto 2004

INTRODUCCION

El tema que he elegido para realizar este trabajo final es el de “**Acoso moral en el trabajo**”, también llamado “**Acoso psicológico**”.

He tomado la decisión de desarrollar este tema, dada la importante problemática que representa dentro del ámbito laboral, afectando de este modo a cientos de miles de trabajadores de mi país y el mundo. Sin dudas su investigación y desarrollo me generan una gran motivación en vista de plantear, a través de mi propuesta, una solución a este fenómeno conflictivo.

El contrato de trabajo da lugar a una serie de derechos y obligaciones entre las partes contratantes. Entre otros, el trabajador tiene derecho a la salvaguarda de su integridad física y a una ordenada política de seguridad y salud, al respeto a su dignidad y a su intimidad. Entre otros, estos derechos constituyen la constatación en el ámbito de lo laboral, del mandato constitucional.

Así mismo, para dar lugar al acoso moral y a su definición, se deberá tener en cuenta que los términos **acoso moral, acoso psicológico, mobbing, bullying, bossing, psicoterror**, etc., son las etiquetas modernas de un mal que sufren los trabajadores y trabajadoras, con mucha frecuencia.

El acoso moral en el trabajo o mobbing es un fenómeno bastante antiguo. Consiste en un conjunto de actuaciones que se realizan de forma sutil, sistemática y prolongada en el tiempo y que como consecuencia pueden provocar la destrucción psicológica de una persona.

Este fenómeno a veces se manifiesta con el rechazo a toda comunicación, la falta de consignas o consignas contradictorias, la privación o saturación de trabajo, tareas sin sentido o misiones por debajo de la competencia, degradación del puesto de trabajo, críticas constantes, humillaciones, declaraciones calumniosas, insultos, amenazas, etc.

Es una actitud deliberada y sistemática de agresión psicológica, ya sea por afán de destruir (acoso perverso), de forzar una baja o renuncia eludiendo el procedimiento de despido (acoso económico) o, incluso, para crear un marco

de fuerte competencia interna en la plantilla, para mejorar su productividad (acoso estratégico).

Las víctimas suelen ser personas válidas, éticas y honestas, y por eso mismo vulnerables, y son atacadas por individuos con pocos escrúpulos y bastantes carencias que intentan suplir hostigando y fijando la atención en una víctima expiatoria.

El acoso moral en el trabajo, se va realizando a lo largo del tiempo y consiste en prohibir que los compañeros hablen con esa persona, cambiarle sin justificación los horarios de trabajo, asignarle las tareas más degradantes, ocultarle información, hablar mal de él o ella a sus espaldas, criticar su vida personal y familiar, sus creencias religiosas, hacerla parecer estúpida, hacer como si no existiera, ridiculizarla, imitar sus gestos, dar a entender que tiene problemas psicológicos, entre otras muchas agresiones.

Es una violencia indirecta sin marcas ni heridas, con daños psicológicos que pueden ser de por vida. El acoso es una repetición frecuente, intencionada, destructiva, invisible. Un fenómeno de destrucción de otra persona indirectamente, a lo largo del tiempo y frecuentemente.

Sin dudas, el acoso moral forma parte de un mecanismo perverso, el cual no podría ser utilizado sino por una persona que presente las mismas características de perversidad.

La perversión fascina, seduce y da miedo. Efectivamente, los acosadores saben manipular de un modo natural lo que parece para muchos una clave de éxito en el mundo de los negocios o de la política, generan temor. La perversidad no proviene de un trastorno psíquico, sino de una fría racionalidad que se combina perfectamente con la incapacidad de considerar a los demás como seres humanos.

Es indignante pensar que hay individuos que pueden tratar a otros como animales y degradarlos a su gusto sin ningún tipo de restricción legal que prohíba puntualmente lo expuesto.

El presente trabajo consistirá fundamentalmente en establecer las condiciones a una normativa legal que tutele a las personas víctimas del Acoso

moral en el trabajo, partiendo de la base de sancionar al empleador que lo realice con una indemnización agravada a favor del empleado y de solicitar un eficaz control por parte del organismo gubernamental correspondiente para controlar, evitar y erradicar las conductas perversas de este tipo de persecución dentro de los establecimientos laborales.

Para finalizar con esta introducción y comenzar con el desarrollo del tema, quiero hacer mención de una frase que pronuncio el especialista mundial, Heinz Leymann, "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".¹

Esta frase y todo lo expuesto representan una realidad que es necesario afrontar, es por eso que el desafío en este trabajo final será abordar de la manera mas completa este fenómeno e intentar a través de mi propuesta dar solución a un conflicto del que poco se dice y mucho afecta.

¹ Leymann, H. Mobbing, Paris, Seuil, 1996.

CAPITULO I

1) Reseña histórica:

Aunque el Mobbing o acoso moral es un viejo fenómeno conocido en todas las culturas, su descripción e investigación científica -referida al contexto laboral- comenzó a principios de los 80 en el favorable clima de la Democracia Industrial del norte de Europa. En el último Congreso Internacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Helsinki, 1999) hubo una mesa sobre el tema con quince comunicaciones (inglesas, alemanas, finlandesas y danesas). Poco antes en 1996 la revista *European Journal of Work & Organizational Psychology*, dedicó un número monográfico al tema; tal número significó la primera documentación en inglés sobre el acoso grupal en el trabajo. La *International Review of Manpower*, también le dedicó otro monográfico. En el VII Congreso Nacional de Psicología Social (Oviedo 2000), hubo una sola comunicación sobre este tema, que junto con la obra de Iñaki Piñuel (2001), constituyen las dos primeras publicaciones españolas a la que podemos añadir la Sentencia 23 de Julio de 2001, de la Sala 3ª, Sección 6ª, relativa al primer caso relacionado con el hostigamiento psicológico y el acoso moral en el trabajo en el ámbito español.

La última década del siglo XX y los inicios del siglo XXI se caracterizan por la notable influencia de la violencia psicológica y los estragos causados en la salud emocional, en el disfrute de un ambiente sano y saludable en la sociedad, en la comunidad y en los lugares de estudio y de trabajo. Ha sido y sigue siendo un período intensamente violento, ya no sólo desde el punto de vista psicológico sino también por la violencia física producida por ataques a las personas, maltratos físicos, incluso hasta el asesinato, que ha demandado la atención de los legisladores, los investigadores, la justicia, los propios afectados y sus representantes a fin de precisar las causas que motivan estos hechos y analizar la solución de los conflictos que se presentan.

Este problema laboral de reciente reconocimiento en el ámbito de las relaciones de trabajo, entre los integrantes de la empresa como institución, el empleador respecto a un trabajador y entre los trabajadores entre sí, ya sea por parte de superiores, de inferiores jerárquicos o de colegas, se ha expandido notablemente en los últimos años, influyendo en el ambiente laboral, con consecuencias post-traumáticas en el trabajador acosado, cuando para el mismo dicha situación es habitual y algo inherente a las condiciones de trabajo o del entorno de trabajo hostil, intimidatorio y humillante.

La palabra mobbing fue originaria del etólogo Honrad Lorenz (1903-1973), que tras licenciarse en medicina, se doctoró en zoología en 1933. Considerado uno de los fundadores de la etología, sus trabajos versan principalmente sobre los comportamientos instintivos e innatos de numerosas especies animales. Como resultado de sus observaciones en diversas especies de animales en libertad, denominó mobbing, al comportamiento de un grupo de animales (de la misma especie) que se unen para ponerse en contra de otro que les resulta amenazante, con el fin de excluirlo.

En 1972 lo usaría Heinemann, un médico sueco interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula, tomó prestado de Lorenz el término para identificar un comportamiento altamente destructivo de pequeñas pandillas de niños, dirigido (en la mayoría de los casos) contra un único niño. La actual investigación de este tipo de comportamiento infantil ha ido desarrollándose en los últimos 20 años, siendo una de los investigadores más prominentes el noruego Dan Olweus (1993).

Una publicación de 1976, relacionada con el Mobbing en el mundo laboral, hacía referencia al “trabajador hostigado” (Brodsky, 1976). En este libro, por primera vez, se estudiaron casos de Mobbing. Sin embargo, Brodsky no estaba directamente interesado en analizar estos casos, ya que fueron presentados conjuntamente con accidentes laborales, estrés psicológico y agotamiento físico, producidos por horarios excesivos, tareas monótonas, etc. Este libro se centró en la dureza de la vida del trabajador de base y su situación, problemas que hoy se abordan desde la investigación sobre estrés.²

Debido a su compromiso socio-médico y a una insuficiente distinción entre situaciones laborales estresantes, el libro, escrito bajo la influencia del

² Brodsky Carroll, *The Harassed Worker*, Heath and Company, Lexington, 1976.

clima socio-político de finales de los 60 y principios de los 70, prácticamente no tuvo ninguna influencia.

La investigación sueca de principios de los 80 se produjo sin conocimiento de la obra de Brodsky. La razón fue, por el contrario, la promulgación en 1976 de una nueva ley de condiciones de trabajo en Suecia, y un fondo nacional de investigación, lo que permitió grandes posibilidades de abordar nuevas áreas de investigación relativas a la Psicología del Trabajo.

El pionero en la investigación del mobbing en Europa, fue el profesor y psicólogo Heinz Leymann, de la Universidad de Estocolmo. Este concepto fue introducido por Leymann a fines del siglo pasado, al evidenciar conductas laborales persecutorias y coactivas, que terminaron con la renuncia o la muerte de trabajadores brillantes y cumplidores.

En sus estudios se destaca la mayor incidencia entre trabajadores de enseñanza primaria, media o universitaria, personal de enfermería, cuidadores de guardería y miembros de organizaciones sin ánimo de lucro o de instituciones y organizaciones religiosas.

En España, la primera encuesta sobre violencia en el entorno laboral fue llevada a cabo por la Escuela de Estudios Empresariales de la Universidad de Alcalá (Junio 2001).

El Acoso Moral o mobbing, es un tema sumamente actual en todo el mundo, pero en nuestro país tiene una vigencia mayor debido a la coyuntura actual del contexto sociocultural, la crisis económica, y el alto desempleo. Son estos los factores que permiten que esta práctica se desarrolle y tolere.

Estamos inmersos en una sociedad cada vez más permisiva, cada vez con menos límites, favoreciendo indirectamente el acoso moral.

Todo ello influye directamente en las relaciones laborales, por un lado el empleador exige una jornada laboral más extensa sin aumento de sueldo y con más exigencias, mientras que el trabajador por miedo a perder su empleo hace lo imposible por mantenerlo, presionándose a sí mismo y a los demás por conseguir en tiempo y forma lograr el objetivo.

Por otro lado, el ser humano en sus relaciones cotidianas genera conflictos, que sumado a lo anterior, agudiza los efectos del acoso moral en el ambiente humano y por tanto en un equipo de trabajo.

En Argentina, este término está poco difundido y no existe legislación al respecto, pero según un informe de la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) del año 1998, Argentina manifestaba un 6,1% de casos en los varones y un 11,8% en las mujeres, esto es en cuanto a las agresiones físicas. En cuanto a los incidentes sexuales eran sufridos sólo por las mujeres en un 7%. En muchos países este fenómeno constituye un grave delito, el cual es castigado duramente.³

Según la opinión del Dr. Héctor Recalde, especialista en Derecho Laboral, la situación en nuestro país es muy grave dada la falta de empleo. Sostiene que el trabajador se encuentra en un estado de indefensa total. Las leyes protegen más al empleador y además hay más temor, por parte del dependiente, de perder su empleo.

El 20 de Julio de 1998 se desarrollaron en Ginebra las Jornadas sobre VIOLENCIA EN EL TRABAJO en donde intervinieron naciones como Francia, Argentina, Rumania, Inglaterra y Canadá. Allí señalaron las tasas más elevadas de agresiones y acoso sexual en el lugar de trabajo. Esto fue un informe proporcionado por la Oficina Internacional del Trabajo. En estas jornadas se señaló que las categorías más expuestas son la de los taxistas, el personal de los servicios de salud y los maestros. Se destacó además que este fenómeno constituía un problema mundial y a la vez preocupante.

El código militar español como antecedente histórico:

En España, el acoso moral, se encuentra legislado en el Código militar desde 1873.

Este hecho no se debe a que la Institución Armada se haya distinguido normalmente en ningún país por su especial "progresismo y sensibilidad social" sino simplemente a que las relaciones entre mandos y subordinados en este ámbito han sido históricamente duras y dadas a ciertos abusos, por la propia naturaleza de lo que supone pertenecer a una institución en la que imperan los principios de obediencia y disciplina.

³ Periódico On Line, Periodismo independiente, Zona Norte y Noroeste del GBA. "Mobbing", por Cristina Susana Gozzi.

Por lo tanto una de las principales causas de esta situación debe buscarse en que, con la llegada del estado de derecho, y por razones obvias, existía una especial sensibilización respecto a todo lo relacionado con el ejército como institución que reclamaba una urgente adecuación a las reglas de un estado social y democrático de derecho; las cuales pasaban entre otras cosas por reprimir los abusos de poder que se producían en su propio seno tipificándolos con carácter penal.

Luego, el Código Penal Militar de 1985 castiga en maltrato psicológico y el abuso de poder en los siguientes términos:

Artículo.103

“El superior que, abusando de sus facultades de mando o de su posición en el servicio, irrogare un perjuicio grave al inferior, le obligare a prestaciones ajenas al interés del servicio o le impidiere arbitrariamente el ejercicio de algún derecho será castigado con la pena de tres meses y un día a cuatro años de prisión.”

Artículo.104

“El superior que tratare a un inferior de manera degradante o inhumana será castigado con la pena de tres meses y un día a cinco años de prisión.”

Jurisprudencia penal militar de 1992

La Jurisprudencia penal militar, siguiendo también las fuentes internacionales de la ONU y el Consejo de Europa ha sancionado conductas de maltrato psicológico de forma absolutamente ejemplar y brillante.

Ejemplo de ello: Sentencia de la Sala 5ª del Tribunal Supremo de fecha 14 de septiembre de 1992, número 28/1992, Ponente: Francisco Javier Sánchez del Río:

“...Por eso, aún admitiendo que el Teniente autor de las acciones que hemos calificado de degradantes, intentase con ellas la corrección...de la conducta de su subordinado...es lo cierto que conoció y quiso producir las acciones que se realizaron, es decir, tratar a su subordinado con una dureza y un desprecio, que no cabe calificar sino de degradante por vejatorio de un ser humano...este delito no exige el específico ánimo de degradar o de humillar...La Ley penal no podría limitarse a defenderla frente a supuestos de superiores cuya

aberrante personalidad les llevase a un íntimo disfrute del trato humillante en sí mismo...sino que hace referencia a todo supuesto en que, incluso por razones que pudieran considerarse pedagógicas o profesionales, un superior atenta contra aquella dignidad...".

2) ¿En que consiste el acoso moral en el trabajo o mobbing?

El acoso moral en el trabajo o mobbing consiste en un continuado, deliberado y degradante maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros compañeros, subordinados o jefes, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener así su salida de la organización a través de diferentes modalidades ilícitas.

Desde el punto de vista psicológico, el mobbing consiste en una modalidad de violencia psicológica ejercida en un ámbito laboral.

Jurídicamente, el mobbing se concreta siempre en un atentado continuado contra la dignidad del trabajador y de sus derechos.

Desde la perspectiva médica el mobbing no es una enfermedad nueva, sino un comportamiento lesivo que genera una serie de enfermedades en quienes son sus víctimas.

Desde la óptica de la seguridad y la salud laboral, es un tipo de riesgo psicosocial emergente que tiene que ver con una serie de déficit o patologías organizativas que es necesario evaluar y prevenir.

3) Definición de mobbing o acoso moral en el trabajo.

Conocido en inglés como MOBBING el acoso moral en el trabajo es un fenómeno antiguo y se define como cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente de desgaste psicológico, que incluye, comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima laboral.

El mobbing, término derivado de mob (*horda, plebe*), se caracteriza por la repetición de comportamientos hostiles, técnicas de desestabilización y maniobras contra una persona que desarrolla, como reacción, graves problemas psicológicos duraderos. Es un proceso destructivo *sutil*, que puede llevar a la discapacidad permanente, como así también a la muerte de la víctima. *“Existe la posibilidad de destruir a alguien sólo con palabras, miradas, mentiras, humillaciones o insinuaciones, un proceso de maltrato psicológico en el que un individuo puede conseguir hacer pedazos al otro”*.⁴

El primer experto europeo que definió técnicamente el mobbing fue el psicólogo y profesor de la Universidad de Estocolmo, Heinz Leymann.

Lo definió como “el encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera”. El mobbing es según Leymann, “un proceso de destrucción que se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”.⁵

La psiquiatra Marie France Hirigoyen sostiene que “todo comportamiento abusivo (gesto, palabras, comportamientos, actitudes...) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo, supone un comportamiento de acoso psicológico o moral”.⁶

El psicólogo clínico Iñaki Piñuel sostiene que este fenómeno implica *“un maltrato verbal y conductual continuado y frecuente en el tiempo, de al menos seis meses y que se produce cada semana; un objetivo final de fustigar, agobiar, reducir, acobardar, y romper la resistencia psicológica de la víctima para que abandone el lugar de trabajo mediante la baja, la renuncia o despido procedente; y una obligación de la víctima de ir a un lugar de trabajo donde saben que van a ser fustigados”*.⁷

⁴ Hirigoyen Marie-France. El Acoso Moral, Editorial Paidós, Argentina, 2000.

⁵ Leymann, H., Mobbing, la persecution au travail, Paris, Seuil, 1986.

⁶ Hirigoyen Marie-France. El Acoso Moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso, Editorial Paidós, Argentina, 2001.

La Unión Europea, definió oficialmente el acoso moral en el trabajo, el 14 de mayo de 2001, como *"comportamientos negativos entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío"*⁸

En Inglaterra se usa el término "bullying", más amplio que el mobbing, incluye conductas que van desde las bromas y la marginación hasta conductas de abuso con connotaciones sexuales y agresiones físicas. El "bullying" más que a violencia de organización, hace referencia a la violencia ejercida por unos individuos contra otro.

En conclusión decimos que el mobbing es "intimidar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente, a la víctima, con el propósito de desplazarla del ámbito laboral y de alimentar la necesidad de agredir, controlar y destruir que presenta el hostigador, que tiene como fin un objetivo perverso".

4) Diferencias del mobbing con el bullying, el harassment, los whistleblowers y el ijime.

El acoso moral existe en todas partes con matices distintos, que varían según las culturas y los contextos. El fenómeno no es nuevo pero los estudios científicos que lo abordan, son relativamente recientes. Es importante realizar una breve reseña histórica de estas distintas aproximaciones, para mostrar en que se distingue la noción de acoso moral de ellas.

El Bullying

Este concepto se utiliza desde tiempo atrás en Inglaterra.

⁷ Piñuel Iñaki, Mobbing, manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo, editorial Aguilar, 2003.

⁸ Información extraída de pagina web mobbing.nu

En inglés, to bully significa “ofender brutalmente, maltratar”, y una persona bully es brutal y tiránica y se aprovecha de los más débiles.

En contraste con el mobbing, el bullying, en principio, no está relacionado directamente con el mundo laboral. Básicamente se utiliza este término para describir las humillaciones o amenazas que determinados niños o grupos de niños les ocasionan a otros niños.

También el término refiere a las agresiones en el ámbito del ejército, en las actividades deportivas, en la familia y por último ocasionalmente en el mundo del trabajo.

En Inglaterra y en algunos países de habla inglesa, se sigue utilizando el término bullying. En Quebec, donde se evitan las palabras con connotaciones anglosajonas, se habla de acoso psicológico.

El término bullying es más amplio que el de mobbing. Va desde las burlas y la marginación hasta las conductas de abuso con parentescos sexuales o agresiones físicas. Se trata más de violencia individual que de violencia de la organización.

El harassment

En Estados Unidos el término mobbing no se introdujo hasta 1990 gracias a un artículo de Heinz Leymann que escribió en la revista Violence and Victims, aunque este fenómeno en 1976 lo había estudiado el psiquiatra americano Carroll Brodsky.

El harassment (hostigamiento) significa “ataques repetidos de una persona a otra para atormentarla, frustrarla y provocarla”.

Los whistleblowers

Un whistleblower es el que hace sonar la campana de alarma o se va de lengua. Considera su deber alertar la opinión pública acerca de las malversaciones, los actos de corrupción o las violaciones de la ley en los grandes servicios públicos donde trabaja o sobre aquellas acciones de sus

compañeros de trabajo que representen un peligro sustancial y específico relativo a la salud pública o a la seguridad. Los sectores más habituales son la sanidad y el ejército.

En la práctica los que denuncian disfunciones de un sistema sufren las represalias de dicho sistema. Se trata de una forma específica de acoso moral, que tiene como objetivo hacer callar a quién no juega el mismo juego que los demás.

Es curioso que no se equipare esto como mobbing o bullying, pese a que lo que les ocurre es de todo punto comparable a lo que se denomina acoso moral.

En la mayoría de los países de cultura anglosajona (Inglaterra, Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda, Sudáfrica, Hong Kong) se han adoptado medidas efectivas para proteger a los denunciantes.

En la edad media, en Inglaterra los particulares tenían el derecho de denunciar a quiénes violaban la ley dada la falta de efectivos policiales, por ende este fenómeno viene del antiguo.

El ijime

Este término es originario de Japón, ijime significa acoso en el idioma japonés. Se utiliza para representar las burlas y humillaciones que padecen algunos niños en la escuela, pero también es utilizado dentro del ámbito laboral, para describir las presiones de un grupo cuando pretende formar a los jóvenes reclutados o someter a los elementos perturbadores.

Los japoneses no son partidarios del individualismo, es por eso que el objeto del ijime consiste en integrar a los individuos en el grupo y en acomodarlos según las reglas. Un dicho japonés lo resume: "el clavo que sobresale se encontrará con los martillos".

El sistema educativo nipón, con sus evaluaciones permanentes y con el objetivo de determinar los mejores elementos, fomenta entre los escolares un sentido de rivalidad que desborda el marco escolar. Los docentes consideraron durante mucho tiempo que el ijime era necesario para la formación psíquica del adolescente.

En los años 90 este fenómeno fue protagonista de un importante problema social, dada la magnitud y alcance del mismo. Varios niños se suicidaron, otros dejaron la escuela. Luego se adoptaron medidas para frenar la situación.

En 1995 el Ministerio de Educación informo que aproximadamente 82.000 alumnos, sentía el “rechazo de ir a la escuela”.

El ijime no solo se practica entre alumnos, sino también refiere a la violencia que algunos docentes utilizan para manejar a sus colegas.

Esta descripción de las condiciones escolares, esta relacionada con el mundo del trabajo, ya que el ijime es, un instrumento de control social. Según Keiko Yamanaka, *“el fenómeno de ijime apareció en 1972, en un momento en que la industria japonesa estaba experimentando un desarrollo muy rápido. La industria necesitaba jóvenes trabajadores adaptados al trabajo estandarizado; ni rastro del individualismo ni de personalidades marcadas y sobre todo, nada de críticas”*.⁹

Durante los años 90 y debido a la recesion, el mundo del trabajo tuvo un gran cambio y reclamo hombres con preparación para ajustarse a un nuevo molde y capaces de tener ideas originales. Por esto, hubo que cambiar los métodos de dirección de la empresa. Hoy ya no se trata de mantener empleados de por vida, sino por el contrario, de la reducción de los efectivos y de la dirección de la empresa, según criterios de merito y resultados. En la actualidad, no solo marginan a los asalariados demasiado “viejos” o “inútiles”, sino que se ha propuesto presionarlos y humillarlos psicológicamente.

Se paso así del ijime, cuyo fin es estructurar la comunidad de trabajo, a un acoso moral brutal que aun no ha encontrado una equivalencia terminologica en japonés. Pese a ello, bajo el nombre de acoso moral, el fenómeno se esta expandiendo y generalizando a tal punto que los medios de comunicación, lo están denunciando.

Vemos, que bajo distintos términos y formas variables según las culturas, el acoso es un verdadero fenómeno social en muchos países.

⁹ Yamanaka, K., *Le Japon au double visage*, Paris, Denoël, 1997.

CAPITULO II

Los métodos de acoso

1) Las conductas hostiles

Autores de distintas culturas han realizado diversos estudios sobre las conductas hostiles. Hay que señalar que los procedimientos utilizados son muy estereotipados. Lo que cambia es la clasificación bajo distintos conceptos según distintos autores.

❖ **Los atentados contra las condiciones de trabajo:**

En estos casos, lo que se pretende es atrapar en falta a la persona designada para hacerla parecer incompetente; críticas exageradas o injustas a su trabajo, atribución sistemática de tareas superiores a sus competencias, creación de dificultades con consignas imposibles de llevar a cabo. De ese modo se le puede dirigir todo tipo de reproches y eventualmente, encontrar motivos para obligarla a dejar el empleo. Esas conductas suelen ser las que primero se evidencian cuando el acoso moral viene de la jerarquía.

Cuando los procedimientos son sutiles, la mala intención es difícil de probar, porque el agresor puede ampararse fácilmente en el interés del servicio, ¿Cómo probar que si no se ha entregado un informe a tiempo es porque no te han proporcionado la información pertinente?

❖ **El aislamiento y el rechazo de la comunicación:**

Marginar a una persona, ignorarla, no dirigirla la palabra. Son procedimientos que afectan a la víctima, pero que el agresor niega descaradamente. Las conductas de aislamiento pueden proceder, a la vez, de los colegas y de la jerarquía. No dar los buenos días o no mirar a alguien son conductas que pueden parecer insignificantes pero que resultan hirientes

según avanzan los días.

❖ **Atentar contra la dignidad**

Es fácil de divisar cuando se atenta contra la dignidad de una persona (burlas, gestos despectivos, palabras descalificadoras) sin embargo, se considera a la víctima la causante de la situación, ya que se realizan planteos que sostienen que la “verdadera” víctima carece de sentido del humor, que no se la puede bromear, que es demasiado susceptible, etc. Las frases hirientes, las burlas, las críticas injuriosas, rara vez son objeto de respuesta por parte de las personas que se hallan afectadas ya sea porque sienten vergüenza o no se atreven a reaccionar.

❖ **La violencia verbal, física o sexual**

Dicha violencia aparece cuando el acoso ya está establecido y todos lo han advertido. (Amenazas de violencia física, empujones, gritos injuriosos, acoso sexual, acoso que persiste en el exterior con llamadas telefónicas nocturnas o cartas anónimas. . .). En este periodo la víctima vive atemorizada, y sus compañeros de trabajo es muy difícil que puedan ayudarla por miedo a involucrarse.

Sin una ayuda externa, es raro que la víctima pueda soportar ese trato.

Lista de conductas hostiles según Marie France Hirigoyen ¹⁰

1) *Atentados contra las condiciones de trabajo*

- Se le retira su autonomía a la víctima.
- No se le transmiten las informaciones útiles para la realización de una tarea.
- Se replican sistemáticamente todas sus decisiones.

¹⁰Hirigoyen Marie-France. El Acoso Moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso, Editorial Paidós, Argentina, 2001.

- Se critica su trabajo injusta o exageradamente.
- Se le niega el acceso a los instrumentos de trabajo: teléfono, fax, ordenador.
- Se le retira el trabajo que solía realizar habitualmente.
- Se le dan constantemente tareas nuevas.
- Se le atribuyen voluntaria y sistemáticamente tareas inferiores a sus competencias.
- Se le atribuyen voluntaria y sistemáticamente tareas superiores a sus competencias.
- Se hace presión para que no haga valer sus derechos (permisos, horarios, primas).
- Se logra que no se promocióne:
- Se le atribuyen trabajos peligrosos en contra de su voluntad.
- Se le atribuyen tareas incompatibles en contra de su voluntad.
- Se ocasionan desperfectos en su lugar de trabajo.
- Se le dan deliberadamente consignas imposibles de ejecutar.
- No se tienen en cuenta los avisos médicos cursados por el médico de la empresa.
- Se la empuja al error.

2) *Aislamiento y rechazo de la comunicación.*

- Se interrumpe constantemente a la víctima.
- Sus superiores jerárquicos o sus colegas dejan de hablarle.
- La comunicación con la víctima se realiza solo por escrito.
- Se rechaza incluso el contacto visual con esa persona.
- Se la instala apartada de los demás.
- Se ignora su presencia: dirigiéndose únicamente a los demás. . Se les prohíbe a los colegas, que le hablen.
- No se le permite hablar con los demás.
- La dirección rechaza cualquier petición de entrevista.

3) *Atentados contra la dignidad*

- Se utilizan observaciones despectivas para calificarla.
- Se utilizan gestos de desprecio dirigidos a ella (suspiros, miradas despectivas, encoger los hombros...).
- Se la desacredita ante el resto de compañeros, sean éstos superiores o subordinados.
- Se hacen circular rumores relativos a ella.
- Se le atribuyen problemas psicológicos (se la tilda de enferma mental).
- Se ridiculizan sus minusvalías o su físico; se la imita o caricaturiza.
- Se critica su vida privada.
- Se ridiculizan sus orígenes o su nacionalidad.
- Se atacan sus creencias religiosas o sus convicciones políticas.
- Se le atribuyen tareas humillantes.
- Se la injuria en términos obscenos o degradantes.

4) *Violencia verbal física o sexual*

- Se cohibe a la víctima con amenazas de violencia física._
- Se la agrede físicamente, aunque de forma leve, se la empuja, se le cierra la puerta en las narices.
- Se le grita.
- Se invade su vida privada con llamadas telefónicas y cartas.
- Se la sigue por la calle, se la acecha ante su domicilio.
- Se ocasionan desperfectos en su vehículo.
- Se la acosa o agrede sexualmente (con gestos o con expresiones).
- No se tienen en cuenta sus problemas de salud.

2) Distintos tipos de acoso

Es necesario distinguir entre el acoso moral que viene del empresario y el que viene de la jerarquía. Los empresarios son responsables del comportamiento de sus empleados, pero no necesariamente están en el origen de las conductas acosadoras de su personal directivo y menos aún en los grupos grandes.

En lo relativo al acoso mixto, hay que distinguir al agresor principal que

está en el origen del procedimiento y a aquellos a los que las circunstancias abocan a comportamientos hostiles.

El acoso vertical descendente (procedente de la jerarquía)

El acoso moral procedente de un superior jerárquico tiene consecuencias mucho más graves sobre la salud que el acoso horizontal, porque la víctima se siente más aislada y le resulta difícil hallar los recursos necesarios para afrontar esta situación.

Algunos autores distinguen, en el acoso procedente de la jerarquía, varios subgrupos:

-*el acoso perverso*, practicado sin ningún propósito y con el afán de destruir al otro o de demostrar su propio poder;

-*el acoso estratégico*, con miras a instigar a un asalariado a marcharse de la empresa **y evitarse así los procedimientos de despido**;

-*el acoso institucional*, que participa de un instrumento de gestión del conjunto del personal.

El acoso horizontal (procedente de los colegas)

El acoso horizontal se da con frecuencia cuando dos asalariados compiten para la obtención de un puesto de trabajo o de un ascenso. Por lo general, este tipo de competencias entre asalariados, son muy duras y a ninguno de los competidores les importa el costo del objetivo.

El acoso mixto

Es poco probable que un acoso horizontal persista, si en algún momento no se vive como un acoso vertical descendiente, ya que la jerarquía no hace nada y deja hacer. Por ende, es cómplice o se convierte en ello.

Cuando una persona se halla en la posición del chivo expiatorio, ya sea

por la iniciativa de un superior jerárquico o de sus colegas, la designación se extiende a todo el grupo de trabajo. Automáticamente esa persona pasa a ser responsable de todo lo que esta mal. Todos pasan a opinar mal de esa persona y aunque algunos no se sumen a la opinión del grupo, no se atreven a manifestarlo.

En este supuesto se observa la importancia del efecto que un grupo provoca, por seguir a un líder, incluso cuando éste es destructivo.

Por lo dicho, la persona afectada se siente mal y su conducta se modifica por eso. Se convierte en una persona difícil, producto de una maniobra perfecta, lo que explica que la rechace todo el mundo.

El acoso ascendente

El acoso moral a un superior por uno o más subordinados se toma poco en consideración pero sin embargo, puede ser igual de destructivo. Las víctimas de esos casos no saben a quién recurrir en su propia defensa, naturalmente no piden asistencia a los sindicatos, pero tampoco a la justicia, porque no se toma en serio este tipo de quejas.

- ✓ Se pueden distinguir varios tipos de acoso moral ascendente:

El falso alegato de acoso moral:

Tiene como fin, atentar contra la reputación de una persona y desacreditarla definitivamente. Dado que, en este tipo de acusaciones, raramente hay pruebas, también hay pocas justificaciones posibles. El efecto destructivo de una falsa acusación de acoso moral se refuerza con la mediatización del fenómeno. Es un procedimiento dramáticamente eficaz para atacar a un superior jerárquico.

Las reacciones colectivas de grupo:

Es la alianza de todo un grupo para desligarse de un superior jerárquico que no quieren. Suele darse este caso, cuando hay fusiones o un grupo

compra a otro. Muchas veces, hay acuerdos para “entremezclar” el personal directivo procedente de distintas empresas y la repartición se hace en base a criterios políticos o estratégicos, sin tener en cuenta la opinión los asalariados.

Este tipo de acoso se podría evitar si las direcciones se tomaran el trabajo de escuchar a las personas y de dirigirlas de un modo más estratégico.

3) Factores agravantes

Las consecuencias son variables, en cuanto a su gravedad, para las víctimas según la identidad de las mismas, de la relación entre los protagonistas y el número de las personas que participan en los procedimientos de acoso moral:

El resultado de estas conductas es más fuerte si se trata de un grupo unido contra una sola persona que si se trata de un solo individuo.

El acoso de un superior jerárquico es más grave que el acoso de un colega, porque la víctima tiene la sensación de que cuenta con menos recursos y de que es chantajeado sobre su empleo.

Las consecuencias sobre la salud a largo plazo también son más graves si se trata de un acoso moral propiamente dicho, cuyo objetivo es una persona aislada, que cuando se trata de un maltrato por parte de la dirección en el que el grupo es víctima de un mismo superior. En ese caso, las víctimas pueden agruparse para quejarse y defenderse colectivamente.

En cuanto a la gravedad de las consecuencias sobre la salud depende de la duración del acoso, su intensidad y de cuan vulnerable es la víctima. (Por vulnerabilidad hay que entender agresiones anteriores que puedan haber hecho especialmente frágil a esa persona o la falta de un apoyo familiar y/o amistoso o una falta de autoestima previa a la agresión.)

No se trata del mismo proceso cuando es el grupo el maltratado e insultado colectivamente por un superior jerárquico, que cuando se trata de una persona aislada, humillada y descalificada en pequeñas dosis hasta que el colega o el superior jerárquico logra convencerla de su nulidad. No obstante ello, no siempre es fácil trazar una distinción clara entre el acoso moral propiamente dicho y los malos tratos de la dirección, ya que se suele dar el paso de uno a otro. Vemos, por ejemplo, en empresas en que los métodos de

dirección son especialmente groseros y poco considerados, cómo individuos perversos se aprovechan de un ambiente general ofensivo y poco respetuoso para hundir mejor a un compañero o empleado con el fin de progresar en el rango jerárquico.

CAPITULO III

1) Perfil del acosador

El acosador tiene claras sus limitaciones, deficiencias y su 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 destrozarse las carreras de otras personas. Pero además, el acoso moral genera un clima de inquietud, de miedo y de precarización que se extiende a toda la sociedad.

La mayoría de los expertos hablan de personalidad psicopática o antisocial (Adams y Crawford), personalidad narcisista (Hirigoyen), mediocridad inoperante activa (González de Rivera), psicópata organizacional (Piñuel). Se habla de rasgos paranoides, en realidad el perverso narcisista se aproxima mucho al paranoico, son parientes cercanos y se llevan bien, pero tiene sólo parte de sus características de personalidad.

Su perfil psicológico tiene las siguientes características:

-Falta de empatía:

Son incapaces de ponerse en el lugar del otro, se centran en sí mismos pero buscan el apoyo de los demás. Son insensibles, incapaces de deprimirse y de experimentar auténticos sentimientos de duelo o tristeza.

-Irresponsables y carentes de sentimiento de culpa:

Tienen dificultades para tomar decisiones en su vida diaria y necesitan que otras personas asuman esa responsabilidad. Se defienden mediante mecanismos de proyección y de negación de la realidad, le adjudican la culpa al otro. Es consciente de que no tiene sentimientos y los simula para enmascararse ante los demás. No tiene sentimiento de culpa pero es un maestro manipulando este sentimiento en los demás.

-Mentira compulsiva y sistemática:

Es su máxima competencia. Son impostores, fingen para dar imagen de buena persona. Se nota con claridad que mienten, pero sus mentiras son tan grandes y tan descaradas en público, que las víctimas se suelen quedar anonadadas, paralizadas e incapaces de responder.

-Encanto personal:

Entran en relación con los demás para seducirlos. Se los suele describir como encantadores, de ahí la reacción de asombro de su entorno cuando son descubiertos en su crimen. Esta capacidad de seducción está muy relacionada con su forma de mentir, suelen utilizar las historias de otros en las que se ponen a sí mismos como protagonistas sin la menor vergüenza.

-Vampirismo y estilo de vida parasitario:

Siente una envidia muy intensa hacia los que parecen poseer cosas que ellos no poseen, sobre todo hacia los que gozan de la vida. Son muy pesimistas y la vitalidad de los demás le señala sus propias carencias. Para afirmarse tienen que destruir. Compensa su déficit de autoestima con el rebajamiento de sus víctimas y la exaltación de sus supuestas cualidades.

-Paranoia:

El perverso narcisista toma el poder mediante seducción, el paranoico por la fuerza. Los perversos narcisistas recurren a la fuerza física sólo cuando la seducción deja de ser eficaz. La fase de violencia física del proceso de acoso moral es en sí misma un desequilibrio paranoico. Cuando atacan los perversos pretenden protegerse, atacan antes de ser atacados. También tiene el tipo de mecanismo proyectivo propio del paranoico: se sitúa y se hace percibir por los demás como víctima de las personas a las que agrede, que supuestamente lo han traicionado.

-Manipulación premeditada:

No manipula de forma aleatoria como haría un psicópata criminal. El psicópata organizacional tiene un objetivo meditado y deliberado: el poder. La táctica del psicópata suele seguir siempre el mismo patrón: fase de estudio y evaluación, fase de manipulación y por último la fase de confrontación. Los sentimientos de inadecuación son los que llevan al acosador a eliminar de su entorno lo que considera una amenaza, la víctima. Los especialistas suelen hablar de los "*cadáveres en el armario*"¹¹ del acosador moral, suelen tener un pasado "criminal" en el que han eliminado a sucesivas víctimas tanto en el trabajo como en la pareja.

La experiencia que adquiere en sus años de acoso le hace perfeccionar su técnica hasta convertirlo en un maestro de la inducción al suicidio. Se los considera asesinos psíquicos en serie. El acosador moral es un muerto en vida que necesita la imagen de buena persona que los demás tienen de él para sobrevivir, en su obsesión por mantener esta imagen se enmascara, se lava las manos, evita manchar sus manos de sangre y echa su responsabilidad a otros. Necesita colaboradores, una banda, un grupo.

Los acosadores y hostigadores morales, en muchos casos narcisistas, acostumbran a presentarse como moralizadores y suelen dar lecciones de rectitud a los demás. En este sentido se aproximan a las personalidades paranoicas con las siguientes características:

- **La hipertrofia del yo:** orgullo, sentimiento de superioridad;
- **Rigidez psicológica:** obstinación, intolerancia, racionalidad fría, dificultad para mostrar emociones positivas, desprecio del otro;
- **Desconfianza;**
- **Juicios equivocados:** interpreta acontecimientos neutros como si fueran adversos.

En muchos casos el perverso acosador, para compensar la fragilidad de su identidad, necesita dominar, y lo hace con más facilidad cuando sus "subordinados" temen el despido.

¹¹ Piñuel Iñaki, *Mobbing, manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo*, editorial Aguilar, 2003.

El perverso acosador suele tender a reunir a su alrededor a los miembros más dóciles con la idea de seducirlos hasta llegar a estar bajo su influencia total, imitando su cinismo y prepotencia. Tal vez estos individuos no han perdido del todo su sentido moral pero, al depender de una persona sin escrúpulos, han perdido todo sentido crítico. Son personas que para lograr un cierto equilibrio necesitan de una autoridad superior, que es utilizada en beneficio del perverso acosador.

El objetivo de un individuo perverso acosador es acceder al poder o mantenerse en él, o bien ocultar su propia incompetencia. Para ello necesita desprenderse de todo aquel que pueda suponer un obstáculo o del que pueda criticar sus modos de obrar.

Existen las teorías que tratan de evidenciar que el acosador es un enfermo, que sufre "una forma asexual de perversión" (M. F. Hirigoyen), o una modalidad grave de sociopatía agresiva (Field).

Pero lo cierto es que la mayoría de los acosadores morales no son enfermos, **con lo que estaría afectada su imputabilidad**, sino que son egocéntricos despiadados.

Los expertos en el tema entienden que el acosador o acosadores son personas inseguras, mediocres y malévolas que denigran al acosado para defender su propio status, sobre todo en acosadores patológicos que no tienen nada que perder ya que la relación estrictamente laboral no se sustancia con ellos.

2) Perfil del acosado:

No existe un perfil psicológico de víctima. Cualquier persona puede ser víctima de acoso moral. En el trabajo el acoso moral puede proceder del interés de la empresa por eliminar costos de personal, en estos casos se usa a alguien con "antecedentes" para conseguir que el trabajador abandone su puesto de trabajo sin costos para la empresa.

También se puede acosar a un empleado para impedir que se marche de la empresa porque es indispensable o muy útil y su marcha supondría un cambio de estructura costoso, en este caso lo que se pretende es que se sienta incapacitado para trabajar en otra parte, se lo paraliza y se impide que

piense o entre en razón, con métodos de acoso hasta que llegue a sentirse un inútil.

Otras veces el acoso moral es iniciativa del acosador moral, que va escalando puestos cada vez más altos en el nivel jerárquico de la empresa eliminando a sus posibles competidores. Cuanto mayor poder concentra mas número de víctimas tiene a su alcance. En estos casos y en sus relaciones privadas el acosador moral suele ser muy selectivo.

Una situación de crisis puede estimular a un individuo y conducirlo a dar lo mejor de sí para encontrar soluciones, pero una situación de violencia perversa o acoso moral, tiende a anestesiar a la víctima, desencadenando en ella una profunda ansiedad. Esto finalmente provoca un miedo patológico que el agresor utilizará como coartada para justificar retroactivamente su agresión.

El profesor Iñaki Piñuel, psicólogo del trabajo, afirma que las personas que han padecido en algún momento el "mobbing" y que son consultadas acerca de cuales son las razones por las que creen que fueron objeto del psicoterror laboral suelen aducir a las siguientes explicaciones, entre otras:

- Porque resistieron a ser manipulados por el acosador, a diferencia de otros compañeros que no ofrecieron resistencia.
- Porque no cayeron en la humillación o la sumisión.
- Porque hablaron de temas mantenidos ocultos de manera ilegal o ilícita.
- Por la personalidad cruel y enfermiza del acosador/a.

Para que un equipo pueda trabajar correctamente, se debe generar un clima de trabajo agradable, tanto en el aspecto físico como en el psicológico.

En lo físico es importante que el lugar en donde se funcione sea relativamente cómodo, sin interferencias, y que cuente con elementos para el trabajo.

En lo psicológico, se deben emplear las habilidades de comunicación interpersonal - es decir, atención, respeto y comprensión del otro- así como una buena planificación de reuniones. También es importante recompensar los avances, tanto individuales como grupales, expresando verbal y corporalmente

la satisfacción. En un equipo donde constantemente se esta acosando a los integrantes, el ambiente de trabajo se vuelve insostenible para los integrantes.

3) Proceso del acoso moral

Generalmente, el acoso moral se trata de un fenómeno circular, compuesto por una serie de comportamientos deliberados por parte del agresor que están destinados a desencadenar la ansiedad en la víctima, lo que provoca en ella una actitud defensiva que a su vez genera nuevas tensiones.

En primer lugar el agresor o acosador, paraliza a su víctima para que no pueda defenderse, de este modo, por mucho que ésta intente comprender que es lo que sucede, no tiene herramientas para hacerlo.

La víctima no se da cuenta de esta manipulación perversa y no reacciona de la misma forma que lo haría en un proceso normal y corriente.

Podemos hablar de un “terror” psicológico en el trabajo que implica una comunicación hostil, dirigida de manera sistemática por una o mas personas, casi siempre contra otra que se siente acorralada en una posición defensiva.

4) La evolución del proceso

Desde el punto de vista organizacional, *Leymann*¹² refleja cuatro etapas típicas en el desarrollo del acoso moral:

- ✓ La aparición de algún incidente crítico.
- ✓ La persecución sistemática.
- ✓ La intervención de los superiores.
- ✓ El abandono del trabajo.

El Dr. en psicología *Miguel Barón Duque*¹³, ha presentado un trabajo en el que expone cual es la evolución del proceso desde un enfoque centrado en la persona objeto del acoso.

¹² Leymann, H., *Mobbing*, Paris, Seuil, 1996.

¹³ Barón Duque Miguel. El Poder y el Mobbing. En pagina Web, Mobbing.nu.

Este continuo conflicto en el que se ven inmersas las personas atraviesa tres periodos totalmente relacionados entre si con una carga muy elevada de sentimientos de impotencia, que conduce, en gran medida a poner en peligro la salud, llegando en casos extremos a un final auto lesivo, con consecuencias irreparables para la víctima:

A) Se inicia el acoso psicológico.

La gran preocupación de las víctimas de acoso, suele llevar a "trastornos del sueño" e "ideación recurrente". Es aquí donde pueden manifestarse los primeros signos de "ansiedad" en relación con el mantenimiento del puesto de trabajo y algunas "alteraciones de los hábitos alimenticios".

A esta altura, la víctima ya ha identificado a su acosador, aunque no siempre, a la verdadera fuente de influencia.

En su encuentro con el acosador se encontrara ante el dilema de ceder a las pretensiones del acosador o tener que enfrentarse a un acoso de mayor intensidad y persistencia, con frecuentes amenazas condicionadas por parte del acosador.

El acosado, buscara la manera de resolver el problema, sin que se perjudiquen sus intereses en el equipo, esto es, su puesto de trabajo o estatus laboral y para esto suele acudir a sus relaciones más cercanas, esperando la ayuda necesaria y encontrando una incomprensión del problema o una falta de contribución para la resolución del mismo.

En esta fase se el individuo vulnerado se siente totalmente aislado, ante su perseguidor y ante su responsabilidad para con el funcionamiento del equipo de trabajo, temiendo además que dicha relación con la empresa o establecimiento laboral se deteriore, con el supeditado perjuicio que ello puede ocasionarle.

La persona acosada se debate entre por un lado entre la negación del problema, por su todavía incredulidad (¿Cómo me esta pasando esto a mí?, ¿Será cuestión de dejar pasar un tiempo?), con una tendencia a no ampliar su

puesta en conocimiento hacia un círculo de personas más extenso del que considera exclusivamente necesario; y por otro lado decidirse a un enfrentamiento abierto hacia su acosador, con el riesgo de que el conflicto se generalice a la opinión pública del resto del equipo.

Será ésta la primera "tela de araña" en la que se vea atrapada la víctima y éste uno de los momentos cruciales para acabar con el acoso sin que todavía se produzcan demasiados daños.

B) Se abre el conflicto.

El acosador, por lo general, no cede en su postura y mantiene el acoso, con una graduación más incisiva para intimidar a la víctima y hacerle notar que a cualquier movimiento de defensa de su acosador sólo conseguirá agravar el hostigamiento, muchas veces estas reacciones de incremento de la presión, se acompaña incluso de amenazas dirigidas explícitamente hacia el estatus o la seguridad laboral del acosado.

Comienzan los primeros "sentimientos de rechazo" y de "marginación", el acosado comienza a "sentirse aislado" y a los síntomas de ansiedad inicial se suceden los primeros "sentimientos de culpa" y con ellos algunos "brotos depresivos". De a poco se va deteriorando su fortaleza, ante la persistente presión del acoso y **la falta de medios para afrontarlo**.

Si la persona afectada, se repliega en sí misma y se dispone a "aguantar todo lo que sea necesario", se ha dejado atrapar por una segunda tela de araña y que con ella ha entrado directamente en lo que el Dr. Barón Duque llama "la espiral del Mobbing", o sea un bucle de retroalimentación negativa en el que la presión del acoso incidiendo en los síntomas patológicos y estos en la ineficacia de la respuesta laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible.

En esta segunda etapa, la persona comienza a "perder interés por su tarea", precisamente aquello que le ha hecho aguantar el acoso, permutando este interés por la preocupación por su salud e iniciando consultas con diversos profesionales médicos, comenzando normalmente por el médico de familia, el médico de empresa o alguno conocido que pueda proporcionarle "algún

remedio para su crisis" y acabando en la consulta del psiquiatra o del psicólogo.

Ya tenemos a esta altura un perfecto candidato para la elaboración de síndromes psicopatológicos de suma importancia (trastornos obsesivos, bipolar, depresión, ansiedad), provocados o reactivados por el Mobbing.

La persona acosada, sin fuerzas ya para afrontar el problema, comienza a preocuparse por un problema mayor, "su deteriorado estado de salud", cuya evolución se hace contingente con el comienzo del "deterioro de su plano social" (conflictos familiares, pérdida de amistades), además de manifestar un rendimiento laboral o profesional inadecuado a lo que se espera para su puesto de trabajo y una cierta "propensión a conductas de tipo distractorio y adictivo" (abuso del consumo de alcohol, del tabaco, consumo de drogas y psicofármacos, etc.) La recurrencia a una incapacidad laboral transitoria es casi inevitable.

Llegado a este punto, se puede decir que el acosador dispone de una oportunidad perfecta para conseguir su objetivo de perjudicar a la víctima, ya que el acosado se está "auto lesionando", sin que éste primero tenga que desgastarse o comprometerse personal o públicamente.

En éste momento del hostigamiento, la víctima necesita ayuda de manera urgente, porque de no ser así, **las consecuencias llegan en el mejor de los casos al abandono del puesto de trabajo con el agravante de una enfermedad añadida, o a consecuencias todavía más graves, debido a ese progresivo deterioro físico, psíquico y social que produce la "espiral del Mobbing", en la que está atrapada.**

C) La huida.

La presión y el deteriorado estado de salud del acosado, pueden llegar a hacer insostenible su presencia en el entorno laboral. La simple idea de volver al lugar de trabajo después de una baja medica y de volver a experimentar las presiones que lo llevaron a su estado actual, se convierte en terrorífica.

La víctima del acoso moral opta, en la mayoría de los casos, por buscar soluciones fuera del dominio de la organización laboral a la que todavía pertenece.

Si su historia laboral refleja una dedicación de bastantes años a su empresa o bien considera que ya es tarde para volver a empezar un nuevo camino profesional, concluye en una inesperada prejubilación del mundo del trabajo, que durante un largo tiempo la deja prácticamente sin identidad social.

En otros casos, de personas más jóvenes, éstos siguen soportando la presión algún tiempo, hasta que su trabajo se vuelve puramente instrumental y se mantienen en la organización de una manera "cuasi-vegetativa" en tanto les llegue una oportunidad para poder marcharse, lo que suele ser infrecuente dadas las condiciones de precaria salud en la que suelen encontrarse.

Nos encontramos ante:

- ✓ Una pérdida de la persona para el mundo laboral.
- ✓ Un daño difícil de reparar dado el estado de salud de la víctima.
- ✓ Un probable deterioro de sus relaciones personales y familiares.
- ✓ Un alto costo de asistencia medica.

5) El acoso moral y su diferenciación con otros conflictos laborales

El acoso moral, es siempre el resultado de un conflicto. Este tipo de violencia se diferencia, respecto de otros tipos de violencia que se presentan en el ámbito laboral, de no dejar rastro ni señales externas, a no ser el del deterioro progresivo de la víctima, que suele ser atribuido de manera intencional a otras causas, como por ejemplo, problemas relacionados a la personalidad, al carácter difícil de la víctima o a su incompetencia profesional.

La diferencia entre el "mobbing" o el acoso moral y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo del trabajo, es que el mismo no se desarrolla entre personas de una misma posición, sino que la víctima ocupa un lugar de inferioridad, ya sea jerárquico o de hecho, respecto del agresor. En otras palabras, podemos describir la relación entre el agredido y el agresor como "asimétrica".

Son tres los principales rasgos que diferencian el "mobbing" o acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral:

- ✓ La duración.
- ✓ La repetición.
- ✓ La relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto.

Se trata de una conducta hostil e intimidatoria frente a un trabajador en el marco de su relación laboral, que puede ser llevada a cabo por uno o más individuos.

Este individuo o individuos pueden ser: el propio empleador, así como también su representante o mando intermedio, e incluso sus propios compañeros de trabajo, sean o no de rango superior superior.

6) El estrés

No todas las personas que dicen sentirse acosadas lo están necesariamente.

Es importante distinguir entre el acoso moral y el estrés.

Estrés es la palabra que se utiliza para describir los síntomas que se producen en el organismo ante el aumento de las presiones impuestas por el medio externo o por la misma persona.

El estrés orientado a metas es un valioso instrumento de motivación que puede convertirnos en grandes atletas o empresarios. Pero también puede hundirnos en la depresión y llevarnos al suicidio.

La conexión entre stress ocupacional y violencia ya se ha demostrado y también se ha esclarecido. El stress puede provocar e incitar reacciones y conductas violentas.

Los trabajadores sometidos a estrés sufren una experiencia de violencia y acoso más que el resto.

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Las presiones sociales y profesionales, el aumento de responsabilidades, etc. pueden someter al individuo a una gran sobrecarga

psicofísica que obliga al organismo a poner en marcha sus mecanismos biológicos y fisiológicos para la adaptación y defensa de las agresiones de ese entorno.

Si esas respuestas no son adecuadas y las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas en el tiempo y superan la capacidad de resistencia y adaptación del sujeto, se llega a la situación de estrés.

Sin embargo, en todas las actividades existe siempre un nivel de estrés que forma parte de la vida, y que incluso resulta indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio, actuando como factor de motivaciones para vencer y superar obstáculos. Pero si se sobrepasa ese nivel es superado por un factor estresante muy intenso o prolongado, el organismo se agota, provocando las llamadas enfermedades del estrés.

El estrés es entonces la reacción de un sujeto a las agresiones sociales, psicológicas o profesionales de su entorno.

En el ámbito laboral, ese desajuste que se produce entre las exigencias y la respuesta adaptativa del trabajador ubica al estrés como una enfermedad profesional o laboral, independientemente de su reconocimiento por las legislaciones de los países.

La repercusión del estrés laboral sobre la salud psicofísica del trabajador alcanza una magnitud tal que puede llegar hasta incapacitarlo física y psíquicamente en forma permanente e irreversible.

Estos conceptos involucran la interacción del organismo con el medio y entonces el estrés es una inadaptación, un desequilibrio entre nuestras necesidades y nuestras potencialidades, entre lo que el ambiente ofrece y lo que el organismo exige y por tanto es la consecuencia de haberse deteriorado las condiciones psicológicas, económicas y sociales del trabajo.

Hans Selye¹⁴, inventor del concepto, sostiene que *“el estrés esta constituido por un agente estresante y por la reacción del organismo sometido a la acción de dicho agente estresante”*.

¹⁴ Hans Selye. El estrés laboral y el burnout en el mundo del trabajo: Hacia un nuevo enfoque de la cuestión, Marzo de 2001, Publicado en Internet, a través de Google.com.

En el lenguaje corriente, entendemos por estrés, las sobrecargas y las malas condiciones de trabajo.

El acoso moral es mucho más que estrés, aunque es verdad que pase por una o varias etapas de estrés. Este último solo es destructivo si se presenta en exceso, en cambio el acoso es destructivo por su propia naturaleza, además en el acoso predomina la humillación como un factor fundamental.

Las condiciones de trabajo son cada vez mas duras, hay que trabajar más y mejor, todo esto provoca estrés aun cuando la intención de la gestión del personal no sea destruir al asalariado.

En el estrés, no existe una intencionalidad malévola para perjudicar a una persona determinada, en cambio en el acoso moral, la víctima es el blanco de una voluntad conciente de perjudicar.

CAPITULO IV

Consecuencias para la salud

1) Primeros síntomas del acoso moral

Cuando recién comienza el acoso moral, los síntomas son, en principio, muy similares a los del estrés, es decir, nerviosismo, problemas de sueño, fuertes dolores de cabeza, contracturas musculares, problemas digestivos, etc.

Es una respuesta que tiene el organismo ante la adaptación que tiene que realizar cierto individuo frente a una situación determinada.

En este primer estadio la víctima del acoso puede superar con facilidad esta situación si es separada rápidamente de quien la flagela, de este modo recupera su equilibrio y no sufre consecuencias mayores o a largo plazo.

2) Consecuencias traumáticas

Cuando el acoso subsiste por varios meses, los síntomas del estrés, que en un principio no eran de gravedad, se transforman en un trastorno físico manifiesto. Prácticamente todas las víctimas de acoso sufren una desestabilización duradera.

El acoso moral deja huellas indelebles que pueden ir desde estrés postraumático hasta una vivencia de vergüenza recurrente o incluso hasta cambios duraderos de su personalidad.

Secuelas postraumáticas

Indiscutiblemente, el acoso moral constituye un traumatismo. Para el psicoanálisis el traumatismo es un concepto que incluye un acontecimiento intenso, eventualmente repetido, de la vida de un sujeto.

Freud sostiene que los traumas solo se dan en la infancia y en lo sexual. Considera que en la edad adulta, el hombre es responsable de lo que le ocurre y que si se mantiene en situaciones de sufrimiento es por masoquismo.

Por otra parte, Marie F. Hirigoyen afirma que existen situaciones en las que sean cuales sean sus estructuras psíquicas, las víctimas están atrapadas por la realidad externa.

Los cuadros traumáticos pueden ser variables, es decir, existen casos en los que el acoso deja secuelas traumáticas de mayor gravedad que otros, por ejemplo, en los casos de acoso en que la persona está aislada y lucha “contra todos”, las consecuencias serán más graves que si el acoso versa sobre un mal trato de la dirección en el que la solidaridad permite distanciarse de la situación.

Por las noches las situaciones traumáticas son revividas a través de pesadillas recurrentes, esto puede durar años.

Muchas víctimas aseguran que aunque pasen 10 o 15 años pueden ponerse a llorar si se encuentran frente a algo que les haga recordar su vivencia.

El acoso moral deja huellas a largo plazo. A las víctimas, el miedo al dolor provocado por recordar el pasado, les impide regresar a los lugares donde fueron agredidas o encontrarse con sus ex colegas, porque les genera una especie de fobia.

Los traumatismos comportan una distorsión temporal, la memoria se estanca en el acontecimiento traumático, como por hiperamnesia, el presente se hace irreal y eso trae aparejado un olvido o un despegue de lo cotidiano.

3) Las consecuencias específicas del acoso moral

❖ La vergüenza y la humillación.

En el acoso y a diferencia de otras formas de sufrimiento en el trabajo, predomina la vergüenza y la humillación.

La vergüenza explica las dificultades que tiene la víctima a la hora de expresarse acerca de su problema, las víctimas solo quieren rehabilitarse y recuperar su honor, que consideran perdido. Tienen ganas de ocultarse.

La persona que ha sufrido el acoso, no encuentra las palabras para contar como sucedieron los hechos, esto se asemeja mucho al acoso sexual, el factor de la vergüenza predomina en ambos, motivo por el cual la víctima en principio no cuenta con exactitud lo sucedido y tiende a minimizar la situación que la atormenta, entre otras cosas por miedo al ridículo.

El acoso es duradero y lo que resulta definitivamente hiriente es no haber podido frenar el proceso y las humillaciones. Una agresión no produce efectos a largo plazo si podemos defendernos o frenarla a tiempo.

La vergüenza surge de no haber sabido o podido reaccionar a tiempo.

❖ La pérdida del sentido

El doble discurso de las empresas puede destruir a los asalariados o volverlos paranoicos, les muestra lo absurdo de un trabajo que ya ha perdido su sentido.

Los acosados no pueden confiar en lo que sienten y eso es lo que les hace aguantar y no defenderse, se hacen constantes planteos acerca de las tareas que les encargan y se preguntan si realmente serán tan inútiles como dicen. Les hacen saber que son los responsables de lo que les ocurre, que tienen un problema o que están locos.

Los acosadores utilizan las llamadas “exhortaciones paradójicas” que consisten en decir una cosa y estar expresando lo contrario, por ejemplo. Se trata de impedir que el acosado comprenda, de paralizarlo. Le reprochan a alguien que no trabaja pero, a la vez, no le brindan los medios para que trabaje o incluso se le impide hacerlo. También se da el caso de que le encarguen a un asalariado que realice una tarea que todos saben que es inútil.

Cuando uno duda de su salud mental es agobiante, pero si a eso le suma la indiferencia de los propios colegas que actúan como si nada pasara o incluso hacen responsable a esa persona de sus problemas, alegando que algo habrán hecho para merecer ser hostigados, la situación se torna insoportable. Las personas se descompensan de alguna u otra manera.

El paso a los actos agresivos, es la consecuencia directa de la pérdida de sentido. Es frecuente que el asalariado comience a manifestar gestos impulsivos y hasta llegue a destruir parte material de su lugar de trabajo o

elimine material informático de la empresa para ocasionarle un perjuicio a la misma, pero es ahí donde el asalariado o víctima, cae en la trampa y pasa automáticamente a ser, para el resto de sus compañeros, un individuo “difícil de manejar” o “agresivo”. Todos los gestos impulsivos le juegan en contra.

❖ Modificaciones anímicas y psicológicas

Una persona acosada puede sufrir una destrucción de la identidad y a su vez, cambiar de modo duradero su carácter.

Cuando se es víctima de agresiones y no nos podemos defender porque no contamos con los medios psíquicos para hacerlo, pueden aparecer trastornos psiquiátricos.

Existen palabras o actitudes que pueden comportar modificaciones psíquicas. Cuando el objetivo es la agresión o destruir al otro, privarlo de su identidad, hay solo dos formas para poder protegerse: desdoblarse, lo que los psiquiatras llaman disociación, o renunciar a la propia identidad.

Estos hechos provocan indefectiblemente un cambio del que difícilmente se pueda salir, este cambio se realiza muchas veces en un sentido positivo, es decir, como un aprendizaje y cuando la persona pase por una misma situación, habrá aprendido a desconfiar de ella. Pero no siempre es el caso, ya que puede evolucionar según dos registros:

a) La desvitalización:

La persona acosada puede instalarse en una neurosis traumática y en ese caso, su estado depresivo se hace crónico.

No puede dejar de pensar en la empresa, en su lugar de trabajo, sigue pensando constantemente en lo que sufrió, reprochándose que pudiese haber hecho para llegar a ese punto.

El acosado pierde el ánimo y muchas veces hasta las ganas de vivir.

b) La rigidificación:

Otras veces, las personas acosadas evolucionan hacia una rigidificación de su personalidad y aparecen rasgos paranoicos.

Es fácil pasar de una desconfianza legítima a una paranoia inducida.

Cuando se burlan de la confianza de uno, lo traicionan o manipulan, es normal que se vuelva desconfiado. Es inevitable que tome precauciones en un futuro, para no pasar nuevamente por una situación similar.

La experiencia nos enseña a ser prudentes, pero las experiencias traumáticas nos pueden llevar a ser extremadamente desconfiados.

Cualquier situación traumática, en la que hay que estar constantemente en guardia, puede generar una desconfianza generalizada y una rigidificación de la personalidad.

CAPITULO V

Como identificar el acoso moral

1) La confusión del acoso moral visto como acoso estratégico

Muchas personas confunden los términos y creen que el acoso moral puede ser un acoso estratégico para lograr que los asalariados trabajen mas y de mejor forma.

La realidad del problema es mucho más compleja. De manera contraria a lo que muchas veces se cree, el objetivo de practicar el acoso moral contra un trabajador, no es mejorar su trabajo, elevar su rendimiento, ayudarlo o animarlo a aprender, generar competitividad, incitarlo a que trabaje mas rápido o a llegar a cumplir con las metas, sino todo lo contrario.

El objetivo pasa por otro lado, se busca eliminar a un asalariado de su puesto de trabajo por diversas razones.

Es por esto que el acoso moral no puede plantearse como una herramienta para el mejoramiento del grupo de trabajo.

Estamos frente a un modo de hostigamiento, de una estrategia destructiva que termina con el capital intelectual humano de la organización.

El acoso moral se propone la destrucción o el aniquilamiento psicológico de un trabajador con el fin de lograr que abandone su puesto de trabajo, no es por lo tanto la búsqueda de una mejora en el rendimiento lo que se quiere lograr practicándolo, aunque es cierto que el acosador muchas veces se enmascara debajo de esa figura para ocultar sus malas intenciones.

Lo único que puede esperarse del acoso moral o psicológico, es el empeoramiento del rendimiento y con eso perjudicar la valoración e imagen del trabajador perseguido. En definitiva esta claro que lo se busca es la exclusión y no la mejora o la productividad.

2) ¿Por qué se lo acosa moralmente a un trabajador?

Las razones de los agresores o acosadores para desencadenar en el acoso moral son variadas.

La explicación más común apunta a que el trabajador es alguien, que por alguna razón, resulta una amenaza para el grupo que lo hostiga o para el acosador.

El termino mobbing, equivalente a acoso moral, proviene de la etologia y comenzó a utilizarse para describir los comportamientos o reacciones defensivas que ejercían un grupo de animales débiles frente a la amenaza de un animal mas fuerte, de ese modo se unían para atacarlo.

Claro esta que debemos aclarar que en el caso puntual del acoso moral practicado entre personas, la victima o acosado no representa una “amenaza” de las mismas características que en el grupo animal; y solo puede ser tildado como “amenazante” por ser mas eficaz, atento, capaz, tener una gran capacidad profesional, etc.

La victima muchas veces es envidiada por la aceptación o el aprecio que le tienen algunos compañeros, subordinados, jefes, pacientes o clientes, por ser simplemente entrador, también puede ser envidiado por sus evaluaciones positivas o por recibir felicitaciones por su buen desempeño.

El acoso puede desencadenarse además, porque el trabajador no se deje manipular por nadie, en ese caso el acoso consiste en acabar con ese trabajador, ya que no se deja “comprar” y resulta una amenaza para quienes pretenden manipular al resto del grupo de trabajo.

En ciertas ocasiones el trabajador puede ser objeto de acoso por, simplemente, disfrutar de situaciones positivas de su ámbito familiar, ya que eso provoca la envidia de su acosador por tener carencia de esos afectos.

Las diferencias entre los seres humanos son una gran causal, sino la fundamental, de la envidia. Esto también se vive en el ámbito laboral y puede finalizar en un caso de acoso. Ser diferentes en edad, nivel de idiomas, sexo, costumbres, experiencias laborales, nivel cultural, etc., suele significar la persecución del que se “desvía” del resto del grupo mayoritario de trabajo.

Estas diferencias suelen utilizarse para culpar al trabajador, que en una determinada etapa, estará listo para sentirse culpable de todo lo que sucede mal en su entorno laboral.

“Estamos frente al fenómeno del chivo expiatorio. Con esto se consigue distraer la atención de otros problemas o situaciones de la organización”¹⁵.

Por último otra explicación al porque se le hace acoso moral a un asalariado, es que el acosador pretende dar un escarmiento a los otros trabajadores y utiliza al acosado para cumplir su propósito. Se trata de demostrar que les puede suceder a quienes no sigan las directivas de mando y lograr que el resto del grupo se atemorice e impresionen.

3) La responsabilidad de las organizaciones

El acoso moral en el trabajo requiere necesariamente uno o más agresores o acosadores, que trabajan bajo algunas características organizativas que les permiten cierta impunidad.

Es preciso aclarar que, salvo las organizaciones que existan para fines perversos, no suele haber organizaciones sino individuos que practican el acoso moral.

El término “acoso institucional” es un término no consolidado por la investigación, que da lugar a equivocaciones. La responsabilidad del acoso moral es personal bajo la pantalla de una institución o establecimiento laboral.

Es verdad que existen muchas características organizativas “tóxicas”, también es cierto que en muchas ocasiones se proporcionan instrucciones específicas por parte de personas de un alto nivel jerárquico para proceder al hostigamiento contra un trabajador, pero en este caso, quien practica el acoso como instigador y último responsable es la persona que decreta la persecución, independientemente de su nivel jerárquico, y no la organización en la que los hechos se producen.

¹⁵ Piñuel, Iñaki, Mobbing, editorial Aguilar, 2003.

Muchas veces se pretende destruir la resistencia de la víctima para forzarla o coaccionarla a abandonar su trabajo, ahorrándose la organización una indemnización por un despido improcedente que resulta onerosa. Para ello hay que deteriorar su desempeño o rendimiento mediante trampas y la desestabilización psicológica, creándose argumentos para poder utilizarlos en el posterior despido, como es la falta de rendimiento, baja productividad, comisión de errores, absentismo o incluso los propios comportamientos erráticos de la víctima producto de la desestabilización a la que se la ha llevado.

En algunos casos se trata de forzar una renuncia por parte del trabajador, al empleo y a sus derechos reconocidos y tutelados. A continuación detallare algunas situaciones habituales por esta causa:

- Forzar al trabajador a un cambio de turno.
- Forzarlo a que se jubile antes de tiempo.
- Forzarlo a que acepte una reducción de su salario.
- Forzarlo a que renuncie al ejercicio o a la defensa jurídica de un derecho que le corresponde legítimamente.
- Forzarlo a que solicite un traslado a otro establecimiento laboral.

Las técnicas para desestabilizar o destruir a un trabajador son muy variadas y a veces hasta creativas.

Señalar que la institución u organización es la responsable del acoso moral evita la asignación de responsabilidad individual en los hechos y es fuente de impunidad para los verdaderos agresores, frecuentemente personas camufladas bajo el aparente velo del servicio de la institución o de la obediencia debida.

Las instituciones no dañan físicamente a las personas y tampoco las dañan psicológicamente.

4) ¿Se puede hacer acoso moral por accidente, inconscientemente o “sin querer”?

Los conflictos en las relaciones laborales, entre jefes y subordinados o entre compañeros son inevitables. Sin embargo, cuando hablamos de acoso moral hacemos alusión a algo diferente. Estamos hablando de un proceso de destrucción deliberado e intencional contra una persona, que es seleccionada y pasa a ser el objetivo de un sin número de agresiones psicológicas.

El acoso moral o psicológico no es casual o aleatorio sino totalmente intencional o causal, es un riesgo laboral cierto y específico que afecta la salud del trabajador.

Como proceso de destrucción de la persona que lo padece, se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer intrascendentes pero su repetición durante un período prolongado supone una constante demolición de la autoestima y auto confianza de la víctima, con efectos nocivos sobre su salud.

Se descartan los roces puntuales, las fricciones fortuitas, las tensiones y hasta los incidentes aislados, propios de las organizaciones modernas. Este tipo de fricciones puntuales o aleatorias no constituyen acoso moral.

Lo que resulta destructivo del acoso moral no es la ocurrencia puntual y aislada de un comportamiento hostil, sino su repetición siempre sobre la misma persona por parte de los mismos agresores de un tipo de violencia psicológica que termina generando en ella un inevitable desamparo.

5) ¿Es el acoso moral un mero conflicto o desencuentro entre personas?

Decididamente, no es lo mismo. El acoso moral no debe confundirse con fenómenos comunes y frecuentes en el trabajo entre personas, como pueden ser los siguientes:

- Tener un mal día en la oficina.
- Tener un jefe o compañero irritable.
- Tener un problema puntual con algún compañero o jefe.
- Tener mucho trabajo.

- Estar estresado.
- Trabajar en un ambiente conflictivo.
- Tener un conflicto, una discusión o un desencuentro puntual.

El acoso moral por el contrario, se manifiesta en un comportamiento de persecución continuado y persistente que se materializa en:

- Excluir a una persona de su puesto de trabajo hostigándola.
- Desestabilizar emocionalmente a una persona mediante todo tipo de estrategias, buscando que ésta “explote”.
 - Atacar sistemáticamente a una persona criticándola cuando realiza su trabajo.
 - Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas, gritos o insultos para minarla psicológicamente atacando su dignidad.
 - Hostigar a una persona mediante acusaciones falsas acerca de su trabajo.
 - Inducir intencionalmente a una persona a cometer errores.
 - Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias.
 - Forzar una persona a un abandono prematuro de su puesto de trabajo mediante coacciones o amenazas.
 - Destruir la salud física o psicológica menoscabando la autoestima y la confianza en sí misma de una persona.
 - Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con jefes o compañeros de trabajo.
 - Dejar a una persona sin nada que hacer, a pesar de haber trabajado para ella, para desestabilizarla y acusarla después de falta de rendimiento o pereza.
 - Alterar el entorno laboral de la persona, predisponiendo a sus compañeros de trabajo contra ella.

6) ¿Es lo mismo acoso moral que burnout o síndrome de quemado?

El acoso moral y el burnout son dos problemas de salud laboral diferentes. El síndrome de burnout ha sido estudiado con gran interés por innumerables autores desde principios de la década de los ochenta. El término hace referencia a un tipo de estrés laboral que padecen de manera especial algunos profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, mediando habitualmente con ellas un tipo de relación de ayuda (médicos, enfermeros, profesores).

La mayoría de estas personas inician una carrera profesional, no sólo pensando los beneficios económicos que obtendrán mediante su salario, sino proyectando determinadas expectativas de desarrollo personal y de éxito en su trabajo. Estas expectativas son más claras en aquellos profesionales comprometidos en ayudar a otras personas, como los médicos, asistentes sociales, psicólogos, abogados, miembros de organizaciones asistenciales, ONG. y similares.

Las expectativas suelen consistir en pretender contribuir positivamente mediante su dedicación profesional, a mejorar las condiciones de aquellos a quienes sirven o ayudan. En muchas ocasiones estas expectativas se constituyen en el origen de sus fracasos como profesionales.

La paradoja de burnout es que suele sucederle a un trabajador que previamente era un profesional con elevado entusiasmo, ideas y despliegue de energía en su trabajo.

El mecanismo que desencadena el burnout se basa en la frustración del trabajador por no poder satisfacer o alcanzar determinadas expectativas que había proyectado hacia un trabajo de tipo asistencial.

A medida que pase el tiempo, al no producirse los resultados esperados, en vez de revisar sus objetivos de forma realista y evaluar su carrera, se va frustrando al insistir alcanzar resultados que escapan a sus posibilidades.

El burnout se desarrolla también a partir de la tensión que genera para el trabajador ir asumiendo los problemas de otros y haciéndolos propios, sin poder resolverlos y a su vez sin poder cumplir el objetivo propuesto a si mismo.

Según diferentes autores, su origen se basa en como los trabajadores afectados interpretan y manejan sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis y frustración. También sostienen que este síndrome consiste en una pérdida progresiva del idealismo y de la energía para seguir adelante.

Tanto en el burnout como en el acoso moral burnout, el trabajador no sabe que puede hacer para remediar, en un caso la frustración y el otro las hostilidades que padece.

Iñaki Piñuel afirma que *“si existen agresiones psicológicas actuales o pasadas que estén dañando o ya hayan dañado la salud física y psicológica del trabajador afectado, el burnout no es sino una forma errónea, impropia, incompleta y parcial de denominar un caso de mobbing”*¹⁶

¹⁶ Piñuel Iñaki, Mobbing, manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo, editorial Aguilar, 2003.

CAPITULO VI

Las dificultades del proceso

1) Reconocer y hacer frente al acoso moral.

A pesar de ser conscientes de estar siendo hostigadas por el acoso moral, en muchas ocasiones las víctimas no hacen valer sus derechos ni comunican los cuadros de agresiones o violencias psicológicas a que están siendo sometidas. Esto es debido a que:

- ❖ Temen a que nadie las entienda, les crea o las tome en serio.
- ❖ Temen a que si denuncian el acoso, reduzcan sus oportunidades laborales en un futuro.
- ❖ Temen que la denuncia incremente la intensidad del acoso.
- ❖ Suelen sentirse culpables, debido a la manipulación que sobre ellos realizan los acosadores.

Estas y otras causas explican lo difícil que es para la víctima afrontar este fenómeno. Cuando finalmente se hace algo ya es tarde. La mayoría de los estudios señalan que las víctimas se arrepienten sistemáticamente de no haber hecho frente antes al problema.

2) ¿Por qué le cuesta reconocer a la organización los casos de acoso moral?

Ante la existencia del acoso moral en su seno, la mayoría de las organizaciones desarrollan un tipo de síndrome que, Iñaki Piñuel, denomina "*síndrome de negación organizacional*"¹⁷.

¹⁷ Piñuel Iñaki, Mobbing, manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo, editorial Aguilar, 2003.

Consiste en el desarrollo de teorías pseudo explicativas que tienden a errar en el diagnóstico real, atribuyendo de manera frecuente el problema a causas que poco tienen que ver con el caso.

Es importante señalar que la existencia de un solo caso de acoso moral, obliga a la organización a proteger la salud laboral de sus trabajadores, con esto quiero decir, que debe hacerse responsable y velar por una solución urgente. La organización de todas formas debe proteger siempre la salud de sus trabajadores.

A la organización le resulta muy difícil reconocer la existencia del acoso moral y tiende a mirar hacia otro lado, negándose a ver un problema que le resulta incómodo y desagradable.

Nunca es buena noticia para los dirigentes constatar que en su organización se producen situaciones tan perversas como las que genera el acoso moral.

3) Dificultades en la comprensión del acoso moral

Los compañeros del entorno de las víctimas, sus amistades e incluso sus familiares incurren en el denominado “error de atribución”, es decir, percibir a la víctima como merecedora de su castigo u hostigamiento por alguna causa interna.

Este tipo de error en la atribución es un mecanismo inconsciente y generalizado en el que las personas del entorno laboral, social y familiar de la víctima suelen caer; y que daña considerablemente la resistencia psicológica de la víctima.

En la mayoría de los problemas que cursan con procesos de victimización puede observarse como los que analizan el proceso desde afuera tienden a atribuir a la víctima de la agresión una serie de características, rasgos o disposiciones internas que explicarían y serían la causa de la agresión que están recibiendo.

Esto afecta desgraciadamente por igual a compañeros de trabajo, directivos, amigos e incluso a la propia familia de la víctima. Por esto la falsa

atribución generalizada es especialmente lesiva para la salud psicológica de la persona.

4) La manipulación

Es frecuente que los acosadores organicen todo para que otros trabajadores, que inicialmente son neutrales, participen en acciones de hostigamiento contra el acosado.

Las formas de manipular a los demás trabajadores e incitarlos a atormentar a la víctima son muy variadas y forman parte de las capacidades neutrales de ciertos trabajadores con trastornos psicopáticos. Las formas en que otros compañeros de trabajo pueden verse envueltos en la dinámica de los ataques a las víctimas son las siguientes:

Exclusión y rechazo de los compañeros de trabajo:

Estos han recibido el mensaje del acosador y lo han comprendido. La reacción natural, como ya he explicado anteriormente, suele ser que los compañeros piensen que “algo habrá hecho”, incurriendo en el ya mencionado error atribucional. De esta forma los compañeros de trabajo pasan a ser una especie de “cómplices” y estigmatizan al acosado sin sentir culpa alguna.

Intento de callar a la víctima:

Los compañeros del acosado, ven en la resistencia de este un peligro para ellos. Es por eso que prefieren ignorarlo y lo excluyen sin siquiera dirigirle la palabra, el resto del grupo de trabajo ve en la víctima el caos y el desorden, creen que es la responsable del clima tenso que se vive.

Es preocupante que en muchas organizaciones de trabajo, en la que los propios compañeros de trabajo, desean la salida del trabajador víctima de acoso moral, que hace frente o se defiende, con el triste argumento de que así se rehará por fin la paz.

El miedo y el silencio:

Otra reacción que explica los comportamientos que tienen los compañeros para con la víctima, reside en el miedo que tienen dichos compañeros de trabajo a comunicarse con ella, por temor a que el acosador tome medidas en su contra, si no participan de alguna manera en el acoso, en otras palabras, si no se dejan manipular por este último.

Los compañeros de trabajo se vuelven “testigos mudos” y dejan “asesinar” psicológicamente entre sus propias narices a la víctima del acoso.

Piensan que lo mejor es proteger sus empleos y no les interesa a que costo lo deben lograr.

La obediencia a la autoridad:

Otras veces son los propios compañeros de trabajo los que se suman a la labor de acoso del hostigador, haciendo de partícipes necesarios en el aniquilamiento psicológico del acosado, por la sola y simple razón de cumplir una orden que es ordenada, en la mayoría de los casos, por una figura jerárquica superior.

El mecanismo de “*obediencia a la autoridad*” descrito en los años setenta por *Stanley Milgram*¹⁸, profesor de la universidad de Yale, explica como personas “normales” pueden, con bastante facilidad, llegar a involucrarse y a colaborar activamente en graves agresiones, siempre y cuando piensen que estos actos son ordenados, solicitados o autorizados por personas con algún tipo de autoridad, sobre las que la persona descarga la responsabilidad de su propio comportamiento.

El experimento

Resulta escalofriante este experimento de Stanley Milgram. Esta necesidad de no ser rechazado por el grupo nos hace obedecer a la autoridad del mismo hasta extremos inhumanos y sádicos. Basta ver el comportamiento

¹⁸ Milgram, S.; "Obediencia a la autoridad", Bilbao, 1980, capítulos 1, 2, 3 y 10.

de algunos soldados israelíes hacia niños palestinos, o el tratamiento de los guardias de Guantánamo a los prisioneros supuestamente Talibanes. O, sin ir tan lejos, el sadismo violento con que algunos de los policías reprimen manifestaciones pacíficas en favor del Medio ambiente o de la Justicia Social.

Desde hace mucho tiempo los psicólogos conductuales y los pedagogos afirman que los castigos no sirven absolutamente para nada y, en un porcentaje muy elevado, consiguen el efecto contrario al pretendido. Lo que es efectivo, para corregir un problema conductual es el razonamiento, el convencimiento, el refuerzo humanista al sujeto y el refuerzo del comportamiento alternativo deseado.

Stanley Milgram señala que la obediencia a la autoridad, una característica tradicionalmente alabada como virtud, toma un aspecto nuevo cuando sirve a una causa malévolas y, lejos de quedar como virtud, se transforma en un pecado atroz.

Para poder estudiar más de cerca el acto de obedecer, Milgram realizó un experimento en la Universidad de Yale que involucró más de mil participantes y fue repetido en varias universidades.

En síntesis, el experimento consiste en lo siguiente: una persona concurre a un laboratorio de psicología y le dicen que ejecute una serie de actos que entran cada vez más en conflicto con su conciencia. ¿Hasta cuándo el participante cumplirá con las instrucciones del experimentador antes de negarse a ejecutar las acciones que se le exigen?

Los detalles:

Dos personas concurren al laboratorio de psicología para participar en un estudio de memorización y aprendizaje. Uno de ellos es designado como "maestro" y el otro como "alumno".

El experimentador explica que el estudio trata de los efectos del "refuerzo negativo" sobre el aprendizaje. Al "alumno" lo llevan a un cuarto, lo sientan en un sillón, le sujetan los brazos para evitar el movimiento excesivo y le fijan un electrodo en la muñeca. Le dicen que debe aprender una lista de pares de palabras y cada vez que comete un error recibe un refuerzo

"negativo". El lenguaje común enmascara el hecho sencillo de que el hombre va a recibir una descarga eléctrica.

El verdadero centro del experimento es el "maestro". Después de observar cómo atan al "alumno" al sillón, el "maestro" es llevado al cuarto principal del experimento y lo sientan delante de un impresionante generador de corriente. Lo más notable de este aparato es una línea horizontal compuesta por 30 llaves que indican la potencia de la descarga que varía entre 15 y 450 volts, con incrementos de a 15 volts. Hay también títulos que varían entre "descarga leve" y "peligro-choque severo".

Al "maestro" se le dice que debe administrar el test de aprendizaje al "alumno" leyendo la primera palabra de cada par; cuando el "alumno" responde correctamente recitando la segunda palabra del par, el "maestro" sigue con el ítem siguiente; cuando el "alumno" da una respuesta incorrecta, el "maestro" debe castigarlo aplicándole una descarga eléctrica empezando por el nivel más bajo (15 volts) y aumentando de nivel cada vez que el "alumno" comete un error, pasando por 30 volts, 45 volts, etc.

El "maestro" es un sujeto verdaderamente ingenuo que ha venido al laboratorio para participar de un experimento. El "alumno", la víctima, es un actor que en realidad no recibe ninguna descarga.

El objetivo del experimento es simplemente averiguar hasta donde procederá una persona en una situación concreta y mensurable en la cual le ordenan infligir cada vez más dolor a la víctima que protesta. ¿A qué punto rehusará el sujeto obedecer al experimentador? El conflicto surge cuando el hombre que recibe la descarga empieza a manifestar desagrado.

Antes de los 75 volts no hay respuesta de protesta. A los 75, el "alumno" gruñe. A los 120 se queja verbalmente; a los 150 exige que lo saquen del experimento. A medida que las descargas se elevan, sus protestas se acentúan y son cada vez más intensivas y emocionales. A los 285 volts su respuesta sólo puede describirse como un grito de agonía.

La cualidad angustiosa del experimento se oscurece bastante en las palabras escritas. Para el "maestro" la situación no es un juego: el conflicto es intenso y manifiesto. **Por un lado el sufrimiento patente del "alumno" lo presiona para que desista. Por el otro el experimentador, una autoridad**

legítima con quien el sujeto se siente algo comprometido, le ordena que siga. Cada vez que el "maestro" vacila en administrar una descarga, el experimentador aplica sucesivamente cuatro estímulos verbales: "siga, por favor", "el experimento requiere que usted siga", es absolutamente necesario que usted siga", y finalmente "usted no tiene otra alternativa más que seguir".

Para desenredarse de la situación, el sujeto debe hacer una ruptura clara con la autoridad. El objetivo de esta investigación es encontrar cuándo y cómo la gente desafiaría la autoridad frente a un imperativo moral claro.¹⁹

Son muy raras las excepciones en que los compañeros ayudan a la víctima y les asegura su solidaridad. La mayoría suele adoptar una actitud de distanciamiento "mirando hacia otro lado", o afirmando que el problema no es con ellos. Todo lo expuesto se refleja de manera continua en el acoso moral, las víctimas se encuentran solas, aisladas y la ayuda que necesitan solo la pueden encontrar fuera de la organización.

Sus compañeros no ayudan ni se meten por miedo a que sean ellos los acosados o por miedo de perder el puesto de trabajo. Los acosados en la mayoría de los casos, no tienen otra alternativa que abandonar el trabajo, cumpliendo así, el objetivo del acosador.

¹⁹ Experimento citado en el libro de Vander Zanden J, "Manual de Psicología social", Barcelona, Paidós, 1986

CAPITULO VII

La violencia en el trabajo

1) Su definición

Cuando de violencia en el trabajo se trata, debemos tener en cuenta que hay varias manifestaciones entre las cuales me interesa resaltar en este trabajo el acoso psicológico o acoso moral, cuya definición puede abarcar, en dependencia del enfoque multidisciplinario, algunos conceptos claves y no siempre determinantes para otra especialidad.

La violencia es un acto contra el ejercicio de la dignidad y la integridad moral de la persona. Por tanto, atenta contra los derechos fundamentales del hombre reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, otros Pactos y Declaraciones Internacionales, las Constituciones y otras leyes. La dignidad e igualdad de los trabajadores en el puesto de trabajo es el bien protegido.

El hecho se produce cuando alguien se extralimita en el ejercicio de su poder, pero de tal forma que causa un daño y para ese alguien, la otra parte deja de ser considerada como persona, para ser concebida como una cosa susceptible de dominación. Al hostigar a un ser humano, se está atentando contra la integridad moral, y con ello se están produciendo daños morales. Son las alteraciones psicológicas y esa alteración del equilibrio psicofisiológico, que constituyen los daños a la integridad moral y que, según las circunstancias, pueden convertirse en alteraciones patológicas, es decir, en lesiones psíquicas.

Por eso los países más avanzados han optado por darle el nombre genérico de Síndrome postraumático (PTSD, Disfunción por estrés Postraumático) para incluir en esta definición todo efecto que implique alteración del equilibrio psíquico por experiencias traumatizantes externas. Los trastornos son debidos a un agente traumático o agresivo externo.

2) Definición de la Organización Mundial de la Salud

La violencia tiene una definición dada por la Organización Mundial de la Salud que sirve de base para cualquier análisis. Se trata de una Organización, cuyo fin es contribuir al logro de un mundo más sano y saludable y como la salud no es solamente ausencia de enfermedades, podemos considerar que cualquier atentado contra la salud de las personas, en el cual interviniera un factor externo vinculado al hombre y su acción directa, sería catalogado como un acto de violencia.

La OMS define la violencia como: "El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones."²⁰

La definición comprende tanto la violencia interpersonal como el comportamiento suicida y los conflictos armados. Cubre también una amplia gama de actos que van más allá del acto físico para incluir las amenazas e intimidaciones. Además de la muerte y las lesiones, la definición abarca igualmente innumerables consecuencias del comportamiento violento, a menudo menos notorias, como los daños psíquicos, privaciones y deficiencias del desarrollo que comprometen el bienestar de los individuos, las familias y las comunidades.

3) Factores desencadenantes

Aunque la violencia en el trabajo sea un hecho antiguo, reconocido desde siempre en las relaciones sociales, hay que analizar por qué en la actualidad se ha producido un aumento de los casos de violencia en general, lo que puede ser el resultado de una situación socio-económica, sobre todo en la Republica Argentina y Latinoamérica, aunque también ha crecido en los países

²⁰ Definición extraída de pagina web refujiodelesjo.com, a través de Google.com

industrializados y desarrollados donde otros males no inquietan ni enturbian las relaciones sociales.

La marginalidad, la migración, el desempleo, la precariedad de la vida, la criminalidad, el aumento de la drogadicción, alcoholismo y otros fenómenos propios de la decadencia humana y provocados por un enfoque neoliberal hacia la sociedad, la privatización de los servicios fundamentales y la ausencia de recursos para acudir a ellos, hacen que aumente la violencia en general y en el trabajo también.

Los umbrales del siglo XXI (última década del siglo pasado) se posicionaron como el inicio de una carrera ascendente hacia la violencia psicológica frente a la física, a los ataques corporales, siendo fundamentalmente actitudes contrarias a la dignidad y la moral de las personas.

Siempre han existido manifestaciones y hechos de violencia psicológica, desde que el hombre es hombre y desde que se desarrollaron las relaciones grupales, pero hay una connotación nueva en el hecho de que estas manifestaciones han pasado a ser parte de la vida cotidiana y en algunos momentos aceptadas y consentidas sin que por ello se considere ilícito.

En Europa con un estado de bienestar diferente a muchos países no desarrollados, en que a pesar del crecimiento de la tasa de desempleo, éste no es crónico, sino estructural y la protección social y legal permite al desempleado una subsistencia decorosa hasta que logre incorporarse a un nuevo empleo, la violencia en las relaciones laborales se presenta por celos profesionales, envidia, miedo a ser sustituido por una persona de mejor desempeño y más capaz, necesidad de reconocimiento y otros.

Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia.

Cuando falta el diálogo para desarrollar las relaciones en una forma positiva, las relaciones entre los actores sociales, incluyendo clientes y público se deterioran y se afectan los objetivos encaminados a lograr un trabajo eficiente y alcanzar productividad, estamos en presencia de una manifestación de violencia.

Hay cuestiones que influyen en el carácter y concepción de la violencia, porque en dependencia de factores nacionales, étnicos, religiosos y culturales,

lo que para algunos pueblos y naciones se considera "violencia" para otros no se mide de igual forma y por tanto no constituye fundamento para la adopción de una política y estrategia de prevención. No obstante, hemos llegado a un punto donde todos los criterios confluyen.

La violencia puede ser física y psicológica, puede llevar implícita la acción de atacar físicamente a otra persona, realizar amenazas con la intención de causar daño o herir a otra persona y acosar en el sentido de atormentar, intimidar, humillar y amedrentar a otra persona **con el fin de que se preocupe, se torture y termine por abandonar el puesto de trabajo.**

Los factores que la ocasionan son fundamentalmente externos, aunque también hay determinadas tipologías en seres humanos que auto provocan situaciones de violencia por su educación, nivel cultural, atención social, experiencias de su vida y otros. Las drogas, el alcohol y otras sustancias alucinógenas y psicotrópicas provocan o conllevan a conductas violentas en los adictos. Pero estamos en presencia de violencia en forma de agresiones físicas, con resultado de lesiones corporales, incluso la muerte.

Pero la violencia "astuta", callada, que tortura y degrada, no deja huellas físicas al inicio, sino mentales, lastima el espíritu y el carácter porque actúa sobre la dignidad humana, la integridad moral, el honor y la mentalidad del propio individuo.

Aunque es intangible, la violencia psicológica ocasiona daños irreparables a la persona, tratándose del daño como lesión de carácter físico y psíquico, porque no debemos seguir siendo manipulados por conceptos y doctrinas envejecidas que dicen que para el derecho es necesario separar las consecuencias físicas y psíquicas que ocasiona la violencia sobre el ser humano.

Es imposible dividir al hombre, porque sobre él influyen diferentes factores y el derecho debe tutelar desde la integridad física hasta la moral.

A veces el daño comienza siendo psíquico y pasa a físico cuando ya imposibilitado de enfrentamiento y cansado de la manipulación, el hombre se inflinge lesiones que pueden llegar a la muerte por suicidio.

Al respecto hay suficiente información de Suecia, España, y otros países de la Unión Europea sobre la tasa de suicidios y entre ellos, los ocasionados por influencia de la situación laboral sobre el hombre.

La violencia en el trabajo afecta tanto a los trabajadores por su influencia sobre la integridad y dignidad humana, así como sobre la calidad de vida, como a las empresas y a la sociedad por los costos que asumen ambos en la seguridad y salud del trabajo.

Abarca una gran variedad de comportamientos, tanto relativos al maltrato físico como al psicológico y por eso cuando se habla de violencia en el trabajo hay que entender tanto las agresiones físicas que dejan huellas visibles en las personas identificables a simple vista por otras personas o por los médicos en sus revisiones a pacientes, producto del uso de armas de fuego o armas blancas y otros agentes materiales, como también sustancias alucinógenas, psicotrópicas, alcohólicas, químicas y biológicas, hasta desembocar en la violencia psicológicas, cuyas huellas muchas veces no son perceptibles salvo por el estado anímico del paciente o de la víctima y cuando son perceptibles tratan de ser atribuidas a la imaginación, a la salud mental del individuo que dice padecerlo y entonces surge la fobia, la ansiedad, los dolores de cabeza, las neurosis, que acaban por dañar la salud y hasta causar la muerte muchas veces por suicidio.

Los trabajadores más vulnerables son los que están en contacto con la custodia de bienes materiales y recursos financieros, en la atención al público, en actividades de control, inspección y aduanas, los que trabajan con enfermos, alcohólicos y personas potencialmente violentas, en trabajos nocturnos y en solitario, y los que son discriminados por sexo, raza, color de la piel, procedencia nacional, social, cargas familiares, factores culturales, creencias religiosas y discapacidades físicas y mentales.

Esta claro que en Argentina la violencia es provocada por la situación económica y la crisis que nos afecta, se hace sentir la huella de la globalización neoliberal con su discurso privatizador y sus secuelas de desregulación, desprotección, desempleo, pobreza extrema, miseria, inseguridad social, carrera por la competitividad a costas del hombre a partir de la reducción de los precios y el crecimiento de la productividad, la desigualdad en la distribución de las riquezas y la informalidad y precariedad de las relaciones laborales.

La violencia en el trabajo requiere ser investigada desde el punto de vista psicológico, social, médico, económico y jurídico porque afecta el plano individual de los derechos humanos, el plano económico-empresarial y el de la seguridad social y la salud, con lo que toca el plano gubernamental en la tutela legal de los derechos de los ciudadanos.

También debe verse a nivel empresarial, porque el empleador debe preocuparse por su eliminación y por establecer medidas de enfrentamiento junto con la participación sindical, incluyendo las acciones en la negociación del Convenio Colectivo de Trabajo.

Es importante investigar el vínculo del estrés y la depresión con los cambios en el mercado de trabajo por los efectos de la globalización económica (contratos a tiempo parcial, desempleo, subempleo, inseguridad en el empleo), los cambios tecnológicos, exigencias de cantidad y calidad ya que la competencia se hace cada vez más cruda.

La vida no se detiene y en la actualidad el factor psicosocial en las relaciones laborales juega un papel muy importante.

4) Distintos tipos de manifestaciones violentas

El acoso psicológico es parte integrante de la violencia en el trabajo y año tras año cobra más víctimas y sin embargo se enmascara como una enfermedad común, al querer minimizar sus consecuencias, no querer asumir la obligación que significa para la seguridad social el reconocimiento de una lesión relacionada directamente con el trabajo, haciendo aparecer el estado anímico de la víctima dependiente de factores internos emocionales, de una salud alterada y no de factores externos y sobre todo lo más peligroso, del factor humano ya que en el acoso psicológico lo determinante es la acción personal de un acosador o acosadores .

La violencia en el trabajo incluye los incidentes con las mujeres que padecen abusos, maltratos, agresiones en circunstancias que constituyen un reto implícito y explícito a su seguridad, bienestar y salud.

Cuando las personas y sobre todo las mujeres se encuentran en un estado laboral de aislamiento relativo, sufren frecuentemente situaciones

abusivas, de hostigamiento, no limitadas a maltratos de palabra, intimidaciones e insultos, sino también acoso físico, sexual y racial, largas horas en el trabajo y posteriormente la doble jornada en el hogar y condiciones extremas de aislamiento y soledad deliberada hacen que se rompa el débil hilo que puede mantenerlas aún con stress en condiciones de laborar.

El acoso sexual constituye una forma grave de violencia que afecta la dignidad de la persona humana y se entiende como la imposición de favores sexuales no deseados, ni consentidos.

Como la violencia es cualquier acto o conducta basada en causar daño, sufrimiento físico, psicológico, sexual y hasta la muerte, tanto en la esfera pública como en la privada, se reconoce que contamina el ambiente laboral y puede tener un efecto devastador contra la salud, la integridad, la moral y provocar ansiedad y otras afecciones mentales derivando en enfermedades que independientemente sean reconocidas o no como del trabajo hacen que los costos suban y se reduzca la eficiencia y los resultados.

Los empleados sufren con frecuencia las consecuencias adversas del acoso y del daño, a corto o largo plazo, a sus proyectos de empleo si se ven forzados a cambiarlo.

5) El acoso sexual

Según la OIT, para que haya acoso sexual deben integrarse tres elementos: *un comportamiento de carácter sexual, que no sea deseado y que la víctima lo perciba como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante.*²¹

Según la abogada Carmen González, el acoso sexual es *“cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas*

²¹ Desagradable, no deseado y cada vez más ilegal: el acoso sexual en el lugar de trabajo. En: Trabajo, Revista de la OIT, n° 19, marzo 1997.

y/o un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida". ²²

Según la investigación realizada en 1994 por la Secretaría de la Mujer de la *UPCN* ²³ 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.

El agresor sabe o debería saber que la persona destinataria de su accionar lo considera ofensivo. Es necesario establecer la diferencia entre sabe o debería saber para poder amparar tanto las situaciones en que la víctima le ha hecho saber su molestia u ofensa al agresor como aquellas en las que éste no ha sido puesto en conocimiento pero que resultan claramente ofensivas o no resultan propias de las relaciones entre trabajadores.

El acoso sexual es una forma de violencia de género, intersección de la violencia sexual y la violencia laboral e institucional. Según María José Lubertino, por un lado, el acoso sexual "fortalece el estereotipo y desequilibrio cultural del 'hombre' productor (dominante) y de la mujer 'reproductora' (sumisa), reduciendo a la mujer a objeto sexual y negándole el derecho de

²² González, Carmen Sara: *Mujer trabajadora en Argentina. Discriminación y propuestas de cambio*. 2 ed. Buenos Aires, Fundación Friedrich Ebert, 1991.

²³ Unión del Personal Civil de la Nación: *Violencia laboral. Estudio sobre Acoso Sexual*. Buenos Aires, Secretaría de la Mujer de UPCN, 1997.

actuar en espacios considerados masculinos y, al mismo tiempo, absolviendo a los hombres de una mayor responsabilidad en el ámbito de la reproducción". Para la especialista, dado que no sólo responde a diferencias de poder real sino también al poder cultural, la mayoría de las víctimas de acoso son mujeres, si bien los varones también pueden ser víctimas de acoso sexual por parte de mujeres o gays, especialmente cuando éstos son sus superiores jerárquicos.

Por otro lado, Lubertino sostiene que, *"el acoso sexual viola derechos sexuales básicos como el derecho a la libertad sexual (la posibilidad de los individuos de expresar su potencial sexual, libres de coerción, explotación o abuso en cualquier tiempo y situaciones de la vida) y el derecho a la autonomía sexual, integridad sexual y seguridad del cuerpo sexual, lo que incluye el control y el placer de nuestros cuerpos libres de violencia de cualquier tipo"*.²⁴

Y, todos los especialistas concluyen que, cuando esta violación a la integridad humana se da en el ámbito del trabajo, representa una violación del derecho de trabajar en un ambiente digno y humano, es decir, es también violencia laboral.

Consecuencias

El acoso sexual puede ocasionar que una mujer deje su empleo para no afrontar el problema, si bien debido a la actual crítica situación socioeconómica de la Argentina lo más probable es que calle y se someta para no perder su ingreso.

Puede ser despedida o perder sus perspectivas de promoción por no haber accedido a las sugerencias que le fueron hechas. La mujer acosada tiene siempre una sensación de culpabilidad generada por la carga social y cultural que, ante estos hechos, ve a la mujer como una "provocadora".

²⁴ **Lubertino, María José:** Si molesta, es acoso, 26 de marzo de 2002.

Proyecto de ley de acoso sexual, presentado ante el Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina por la diputada María José Lubertino y otras/os el 8 de julio de 2003.

Las víctimas sufren de tensión nerviosa, irritabilidad y ansiedad, que a menudo pueden dar lugar a depresión, insomnios y otros trastornos psicosomáticos como jaquecas, problemas digestivos, cutáneos, etc.

El acoso sexual dificulta el desempeño de las funciones y la satisfacción de llevarlas a cabo. Si la víctima informa del incidente o rechaza acceder, el acosador dispone muchas veces del poder de afectar sus condiciones de trabajo, oportunidades de formación o promoción y su seguridad en el empleo.

Pero además, *"el daño infringido a la mujer como consecuencia de hostigamiento sexual perjudica también a la compañía. Cuando una empleada se enferma o tiene problemas de concentración o cuando comete errores en el trabajo, la productividad baja y esto significa dinero"*, apunta Corine van der Vliet, de la Confederación Sindical de los Países Bajos.²⁵

El acoso sexual, la discriminación y la violencia laboral, según la Unión Europea, cuesta 500.000 millones de dólares al año aproximadamente. Con respecto a esta situación Hirigoyen explica: *"Esto significa que se tiene que luchar denodadamente contra el hostigamiento sexual, no sólo en interés de las mujeres, sino también de los patrones"*.²⁶

Situación en la Argentina

La Argentina es uno de los países con más alta tasa de acoso sexual en el mundo. Según el informe de la OIT 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.

Se realizó un trabajo al respecto que fue la encuesta realizada entre junio y agosto de 1994 por la Unión de Personal Civil de la Nación (UPCN).

La investigación arrojó los siguientes resultados:

²⁵ Lazo Grandi, Pablo: Acoso sexual en el trabajo. En: Relaciones laborales y seguridad social. Separata. Buenos Aires, Ediciones Interoceánicas, año 1, n° 12, febrero 1996.

²⁶ Hirigoyen, Marie-France: El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Buenos Aires, Paidós, 2001.

-143 mujeres, el 47,4 % de las 302 que conformaron la muestra, habían sufrido acoso.

-Entre ellas, el 32,1 % había sufrido acoso en nivel 1.

-34,1 % en nivel 2.

-17,9 % en nivel 3.

-15,6 % en nivel 4.

-5 % en nivel 5.

En cuanto a los acosadores, en el 61,5 % de los casos provenían de quienes tenían la misma jerarquía ocupacional y sólo el 34,1 % del personal jerárquico.

El tipo de mujer acosada en los niveles leve, moderado y medio es menor de 30 años, atractiva, de categoría laboral indistinta o más baja que la del acosador y estado civil, nivel educativo y antigüedad laboral indistintas. En cambio, en los niveles fuertes de acoso pierden significancia las características personales y sociolaborales de las acosadas.

El tipo de acosador, en su mayoría, resultó mayor de 40 años, casado y de jerarquía superior a la acosada.

A pesar de haber contestado afirmativamente por lo menos alguna de las preguntas indicativas de padecimiento de acoso, el 21 % negó haber sido objeto de acoso sexual. Después de padecer un acoso sexual, el 63,7 % de las afectadas consideró que éste es un problema privado no vinculado con el régimen laboral y sólo el 12,6 % asumió la agresión como un problema laboral y recurrió a un superior jerárquico o al sindicato.

El 70 % tenía una confusa conceptualización del acoso sexual al ignorar que éste se caracteriza por ser no deseado y no recíproco. El 15,4 % consideró que son las propias mujeres quienes lo provocan y el 54,6 % que tanto hombres como mujeres participan de un juego de seducción.

Sólo el 8,6 % comentó saber de casos donde se realizó la denuncia, a pesar de que el 60 % conocía la existencia de algún tipo de medida legal para sancionar esa conducta. El 30,7 % dijo desconocer totalmente las normas que penan el acoso sexual.

Situación en otros países

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.

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 las 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 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.

Hasta aquí he tratado de forma amplia aunque no exhaustiva, de presentar un cuadro bastante complejo del tema de la violencia y su influencia dañina sobre los trabajadores, la empresa y la sociedad.

CAPITULO VIII

Legislación comparada

1) **Ámbito Internacional**

En este capítulo expondré de forma sintética cuáles son las principales líneas de reforma legislativa iniciadas en diferentes países europeos, incluso en experiencias fuera de las fronteras de la UE. Comenzaremos con un cuadro global de los sujetos institucionales que tienen la responsabilidad de regular frente al acoso moral en el trabajo.

Unión Europea:

La regulación legal del acoso moral dentro del ámbito europeo, se lleva a cabo principalmente mediante las siguientes disposiciones:

a) Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo 2001/2339 (INI), acta del 20.9.2001, que propone la elaboración de un Libro Verde por parte de la Comisión sobre la responsabilidad social de las empresas en el ámbito europeo.

b) La Directiva 2000/78/CE, del Consejo, relativa a un marco general para la igualdad de trato en el empleo, que proporciona una definición de acoso a efectos de discriminación.

c) Existe además la Carta de Derechos fundamentales de la Unión Europea (diciembre 2000), aunque no tiene todavía valor jurídico vinculante.

d) Sofá Law: Código de Conducta del Banco Central Europeo, elaborado conforme al Art.11.3 del Reglamento interno del Banco Central Europeo

Organización Internacional de Trabajo:

a) Carta de Principios Fundamentales de los ordenamientos laborales (1998)

b) Informes o Estudios sobre Condiciones de Trabajo que sirven para ayudar a la aplicación de tales normas.

c) Convenio Colectivo adoptado por la Oficina Internacional del Trabajo y el sindicato de la OIT, firmado en Ginebra el 26.2.2001, en calidad de mejora de las estructuras y procedimientos de prevención y solución existentes (prevención del acoso y procedimiento de solución del conflicto).

2) Comparaciones legislativas entre países de la Unión Europea

Legislación vigente:

✓ **SUECIA:** Ordenanza del Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral (Ordinance of the Swedish National Board of Occupational Safety and Health containing), 21.9.1993, que contiene medidas en favor de las víctimas de violencia en el trabajo. Se establece que el empresario tiene la obligación de organizar el trabajo previniendo el acoso moral con una detección precoz. En caso de aparición de casos de mobbing, debe adoptar medidas correctoras, apoyar y tratar a las víctimas.

✓ **FRANCIA:** Capítulo IV (la lucha contra el acoso moral en el trabajo) de la Ley n° 2002-73, de modernización social.

En Francia se sientan las bases para que cada empresa ponga en marcha los mecanismos correspondientes para lograr una política de prevención.

Sitúa a los médicos del trabajo como ejes de la prevención, fundamentalmente porque estos médicos están especialmente protegidos contra las posibles represalias de los empresarios.²⁷

1) No se los puede despedir sin el visto bueno de la Inspección del Trabajo.

2) Están exentos del deber de obediencia a la empresa, en lo que a sus funciones se refiere.

3) Tienen que rendir cuentas de sus actos solo a sus autoridades laborales y a los trabajadores.

✓ **ITALIA** (LEYES REGIONALES Ej. Legge regionale del Lazio, 14.3.2001, Propuesta de Ley de Regione Piemonte n.6603)

✓ **BELGICA** (CÓDIGO PENAL desde 1998)

La ley Belga del 11 de Junio de 2002, relativa a la protección contra la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo, dispone las medidas preventivas para evitar estos comportamientos violentos; el acoso ya fue tipificado como delito desde la modificación del Código Penal de Octubre de 1998, pero les faltaban unas disposiciones que legitimara el plan preventivo.

Se crea entonces, **la persona de confianza**, obligatoria en todas las empresas²⁸; esta persona puede ser un miembro del personal de la empresa o una persona exterior, aunque se considera preferible una persona que sea del interior. Esta persona es designada por el empresario después de haber obtenido el acuerdo del Comité de Empresa.

Dentro de sus funciones esta la de ayudar al consejero de prevención dentro de los casos de acoso moral, sexual o de violencia detectada en la empresa.

²⁷ Association Sante et Medecine du travail. Siros, 2000. A través de pagina web. Google.com

²⁸ Laurent Vogel. Harcelement moral et legislation. Newsletter n° 20, Septembre 2002. A través de pagina web Google.com

Consejeros de prevención: además de la persona de confianza, toda empresa contara con un consejero en prevención que será externo o interno según el numero de trabajadores que laboren el la empresa.

Este consejero debe estar especializado en los aspectos psicosociales del trabajo y no será el medico del Servicio de prevención.

Es muy importante para solucionar el acoso, que los trabajadores tengan una total confianza en la persona designada, es por eso que la ley prevé que el empresario debe obtener el acuerdo previo del Comité de Empresa y en caso contrario tiene que buscar un consejero en prevención de un servicio externo a la empresa, como en la ley Francesa.

Las funciones principales del consejero son:

- 1) Colabora en el análisis y evaluación de riesgos de la empresa.
- 2) Estudia los casos de acoso moral, sexual o violencia y propone al empresario medidas correctoras para poner fin a estas conductas.
- 3) Si el empresario no reacciona y no corrige las deficiencias, el consejero en prevención debe llamar a la Inspección de Trabajo, incluso contra la voluntad del empresario (siempre que la víctima este de acuerdo).

Esta ley privilegia la solución amistosa dentro de la empresa y anima a la conciliación por medio del consejero en prevención, específicamente competente en la psicología del trabajo y la persona de confianza²⁹; si esta vía fracasa se puede ir a Inspección del Trabajo o a los Tribunales.

Se puede obviar la primera vía (en caso de desconfianza) e ir directamente a Inspección del Trabajo o a los tribunales.

- ✓ **SUIZA:** Art.321 y 328 del Código de Trabajo (deber de protección)

Países de la UE, en busca de una legislación específica:

- ✓ **LUXEMBURGO:** Moción de la Cámara de Diputados en la que se insta al Gobierno para presentar un Proyecto de Ley contra el acoso moral, que complete la ley contra el acoso sexual adoptada en fechas anteriores.

²⁹ La protection contre la violence, le harcelement moral ou sexuel au travail. Commentaire juridique de la Loi du 11 de juin 2002. ministere federal de L'emploi et du travail.

✓ **BELGICA:** Proposition de loi relative au harcèlement moral para la dégradation délibérée des conditions de travail, Senado belga, sesión de 1999-2000, 28.4.2000.

✓ **ITALIA:** infinidad (más de 5) de Proyectos de Ley a nivel estatal para reformar tanto la legislación civil-laboral como el Código Penal.

✓ **SUIZA:** Iniciativa parlamentaria para iniciar un proceso de reforma legislativa que lleve a una ley específica contra el mobbing (5.10.2000)

✓ **ESPAÑA:** No tiene legislación específica, si bien ya empiezan a aparecer, tanto en los ámbitos regionales (Proposición no de ley sobre mobbing del GPS-progresistas en la Asamblea de Madrid, 15.01.2002) como en el central (dos Proposiciones de Ley del GPS, una de ellas Orgánica, de reforma de diferentes leyes, incluido el Código Penal, 16.11.2001).

Experiencias fuera de la UE:

Comunidad Anglosajona:

✓ **AUSTRALIA y NUEVA ZELANDA:** Han establecido una regulación denominada Workplace Health and Safety ACT 1995, y varias guías que permiten su aplicación frente a las conductas de mobbing o bullying. Algunas de estas guías serán expuestas en el anexo normativo.

Comunidad Latinoamericana:

✓ **BRASIL:**

Iniciativas federales: Brasil cuenta con leyes federales, Ley contra assédio moral de la Cámara Municipal de Iracemópolis, Estado de Sao Paulo, n.1163/2000, 24.4; Ley presentada por la Cámara Municipal de Vereadores también del Estado de Sao Paulo, aprobada en enero de 2001.

✓ **URUGUAY:** Proyecto de Ley para tipificar como falta laboral grave la violencia moral en el trabajo, conjuntamente con el acoso sexual, brindando además protección frente al despido en estos casos (12.4.2000)

A modo de conclusiones, tras esta rápida mirada o recorrido por las principales piezas normativas, ya vigentes o proyectadas, en la lucha contra el acoso moral, podemos establecer las siguientes:

1. Son más los países que carecen de una legislación específica, adaptada expresamente al nuevo problema y los que buscan un proceso de reforma que los que cuentan con una regulación expresa.

2. El movimiento legislativo contra el acoso moral no se afronta sólo en el ámbito central sino crecientemente en ámbitos regionales más reducidos, municipales o regionales, como consecuencia de la gran difusión del problema en las Administraciones Públicas.

3. Es curioso resaltar que, si bien existe alguna excepción, en la mayor parte de los casos es la Oposición, o el Grupo Parlamentario del Partido en el Poder, el que toma la iniciativa, y rara vez el propio Gobierno, lo que quizás revele una situación no de resistencia pero sí de dudas sobre la necesidad y, sobre todo, la eficacia de una nueva regulación.

4. Sin embargo, todos estos países cuentan con armas legales e institucionales suficientes para afrontar el problema en sus múltiples perspectivas, pero carecen de una práctica aplicativa judicial adecuada, que está en estado embrionario o incipiente.

Existe una opinión generalizada acerca de que el problema del Acoso Moral es básicamente un problema de salud que hay que erradicar con una política preventiva en la empresa, por lo que al margen de la legislación será especialmente útil y necesario adoptar políticas de prevención. En países como Suecia, Australia, Nueva Zelanda e incluso Alemania, han centrado la lucha en aspectos eminentemente formativos -función pedagógica-, elaborando Guías para empresarios y trabajadores, así como desarrollando módulos formativos específicos en el marco de la política general de prevención en la empresa

(Ej. Mobbing am Arbetisplatz, 1998, del Instituto Federal Alemán de Seguridad y Salud Laboral).

3) La importancia de los médicos del trabajo.

Funciones y competencias de los médicos del trabajo franceses

El 11 de octubre de 1946 entró en vigor, en Francia, la Ley relativa a la organización de la medicina del trabajo; Ley de la cual, aún hoy, con ciertas mejoras, siguen estando orgullosos. En ella se especifica que la función de los médicos del trabajo es exclusivamente preventiva, consiste en “evitar toda alteración de la salud de los trabajadores a causa de su trabajo, vigilando para ello las condiciones higiénicas del trabajo, los riesgos de contagio y el estado de salud de sus trabajadores”.

Aproximadamente 6.500 médicos del trabajo ejercen en Francia; el 9% en servicios médicos autónomos y el 91% restante en unos 400 servicios ajenos, gestionados por consejos de Administración, en los cuales puede haber una composición paritaria de empresarios y trabajadores, o bien, si está constituido exclusivamente por empresarios debe existir una comisión de control, compuesta en 1/3 por empresarios y los 2/3 restantes por representantes de los trabajadores. Estos servicios ajenos son autorizados por la Inspección de trabajo y dicha autorización debe renovarse cada 5 años.

El médico del trabajo es el único asalariado de la empresa independiente de la dirección, en el desempeño de sus funciones. Es nombrado o despedido tras acuerdo del Comité de empresa en caso de servicio autónomo o de la comisión de control en caso de servicio ajeno. (Tras la entrada en vigor de la nueva Ley de Modernización Social, en enero de 2002, para afianzar aún más la independencia de los médicos, se ha dado a los inspectores de trabajo la facultad de proteger a estos profesionales: no se puede despedir a un médico del trabajo en Francia, sin contar con la autorización expresa del Inspector de Trabajo.)

A partir de 1979, dentro de las funciones de los médicos del trabajo se establece que 1/3 de su tiempo deben dedicarlo a estudiar los puestos y condiciones de trabajo de los asalariados, los otros 2/3 los dedican a la vigilancia de la salud de los trabajadores, con controles periódicos, iniciales y

de retorno al trabajo. Excepcionalmente pueden solicitar ver al trabajador cuando está de baja, en caso de que se prevea la necesidad de un cambio de puesto.

La nueva Ley de 2002 especifica que estos médicos pueden solicitar ayuda exterior de expertos y que se va a redactar un Decreto para que estos expertos, si no son médicos del trabajo, gocen también de protección que garantice su independencia profesional.

Con motivo de los 50 años de la aparición de la medicina del trabajo en Francia, en octubre de 1996, el Ministerio de trabajo hizo pública una encuesta sobre la percepción que tenían los franceses de la medicina del trabajo. Para el 25% de los asalariados el médico del trabajo fue el único médico al que habían visitado en ese año. El 77% tenían una buena opinión de la medicina del trabajo, pero el 50% estimaban que hacía falta una evolución o cambio, pedían que estos profesionales estuvieran más dedicados a controlar las condiciones de trabajo.

Los médicos del trabajo, por su parte, aprovecharon este aniversario para alertar a la prensa sobre las presiones, controles y ataques a su independencia profesional ejercidos por los empresarios, Evocaron el reciente despido de una prestigiosa médico del trabajo, de una importante empresa pública francesa, por negarse a comunicar informaciones confidenciales de la salud de sus pacientes.

En 1994, la Asociación Salud y Medicina del Trabajo, publicó la obra colectiva (“souffrances et précarités au travail, paroles de médecins du travail” Syros, Paris), cuyo objetivo era llamar la atención sobre el sufrimiento que encontraban en los trabajadores, por la nueva organización del trabajo y las filosofías economicistas. Siguiendo con la misma idea de la “ética del testimonio”, escriben en 1997 una nueva obra colectiva, (“Des médecins du travail prennent la parole. Un métier en débat”. Syros 2000), pero esta vez analizando las deficiencias de la medicina del trabajo y reflexionando sobre las consecuencias éticas, sociales y científicas que conllevan estas prácticas sobre la salud de los trabajadores.

En Francia, los médicos del trabajo fueron los primeros en llamar la atención sobre el acoso moral en el trabajo, la violencia y sufrimiento que detectaban en los trabajadores.

El médico del trabajo es una figura fundamental, si se quieren mejorar las condiciones laborales e implantar una cultura preventiva.

En España, por ejemplo, esto es difícil porque el médico del trabajo no tiene independencia profesional, ni la ha tenido nunca, salvo excepciones, con lo cual le ha faltado credibilidad y legitimidad moral. Muchas veces la culpa ha sido de los propios profesionales, porque llamar la atención a los empresarios, cuando incumplen la ley, es muy peligroso y puede ocasionar graves represalias,

Independencia profesional

La independencia profesional es fundamental para que los médicos trabajen eficazmente sin estar sometido a presiones innecesarias.

El Código Internacional de Ética para los profesionales de la salud, afirma que: “Los profesionales de la salud laboral son expertos que deben gozar de una total independencia profesional en el ejercicio de sus funciones. Deben adquirir y mantener la competencia necesaria para este ejercicio y exigir las condiciones que les permitan llevar a cabo sus tareas, de acuerdo con la buena práctica y la ética profesional”

En Francia, desde 1946, el médico del trabajo es un asalariado especialmente protegido:

No se le puede despedir, a no ser que cuente con la aprobación del Comité de Empresa y este de acuerdo el inspector de trabajo. (Actualmente la autorización depende exclusivamente del Inspector de Trabajo)

Toda sanción o expediente disciplinario, que intente limitar la libertad e independencia del médico del trabajo, será nula por ley.

Está exento del deber de obediencia a sus superiores de la empresa; no tiene la subordinación jurídica que implica el contrato de trabajo en el ejercicio de sus funciones.

Naturalmente tiene que estar sujeto a control, pero en lo que se refiere al desempeño de su labor profesional, el control es ejercido por el inspector de trabajo y otros organismos, pero nunca por el empresario.

Esto es primordial para que el profesional pueda manejarse con total libertad, ejerciendo sus tareas sin estar sujeto a las presiones que puede practicar sobre él la organización o el empresario, siendo este muchas veces quien da la directiva de acosar moralmente a sus trabajadores. De esta manera el medico o profesional no esta limitado y puede ayudar de distintas maneras a aquellos asalariados que se encuentren bajo una situación de acoso moral o psicológico.

4) El mobbing en cifras

Países de la Unión Europea

A nivel de los países industrializados, los datos europeos más recientes sobre el mobbing en el trabajo son los que recoge la Tercera Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo de la Fundación de Dublín para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo para el año 2000.³⁰

TERCERA ENCUESTA EUROPEA SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO.

Violencia en el lugar de trabajo

La tercera encuesta europea sobre condiciones de trabajo, basada en 21.500 entrevistas directas con trabajadores de la Unión Europea indica que:

Un 2 % (3.000.000) de trabajadores se encuentran expuestos a la violencia física por parte de personas pertenecientes al ámbito de trabajo.

Un 4 % (6.000.000) de trabajadores padecen acoso sexual.

³⁰ Redacción Buenafuente, España, 2004, enviado por correo electrónico por Marina P. Soliva, especialista española, creadora de la lucha anti mobbing por Internet.

Y un 9 % (13.000.000) de trabajadores están sujetos a intimidación y amenazas.

Existen considerables diferencias entre varios de los Estados miembros, sospechándose que dichas diferencias se deben a la falta de informes en algunos países frente a otros. Por ejemplo:

15 % en Finlandia, 14 % en Gran Bretaña y Holanda, 12 % en Suecia, 11 % en Bélgica.

Pero únicamente 4 % en Italia y Portugal y 5 % en España.

En lo que respecta al mobbing, o fenómeno de la intimidación y el acoso moral en el trabajo, el 9% de los trabajadores, esto es, 13 millones de individuos, manifestaron sentirse afectados, y los índices de exposición más elevados se dieron en los siguientes casos:

El sector servicios, como la administración pública, con un 14%, los hoteles y restaurantes con un 13% y un 12% en otros servicios.

Los trabajadores de los sectores de servicios y ventas son, por tanto, los más afectados, con un 13% del total.

Las mujeres trabajadoras padecen más estas situaciones de riesgo que los hombres, con un 10%, frente al 8%.

Respecto a las consecuencias relevadas en la encuesta, se afirma que experimenta estrés alrededor del 47% de los trabajadores expuestos a mobbing o acoso moral.

También el absentismo por motivos de salud sufre un incremento cuando se dan situaciones de violencia en el trabajo. En los últimos 12 meses anteriores al momento de la encuesta, había estado ausente de su trabajo más

del 30% de los trabajadores expuestos a violencia física, acoso moral o acoso sexual.

Lo cierto es que la importancia de esta problemática en la Unión Europea es de tal alcance, que el Parlamento Europeo ha dictado en el 2001 una Resolución sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. Apoyándose, precisamente, en los datos de la Tercera Encuesta de la Fundación de Dublín, la Resolución del Parlamento Europeo destaca que pueden mencionarse como causas del acoso moral, entre otras, las deficiencias en la organización del trabajo, la información interna y la gestión, así como los problemas de organización prolongados e irresueltos. Aboga por la necesidad de revisar y completar la legislación vigente, así como por elaborar una definición uniforme para el acoso moral. Recomienda a los Estados miembros la puesta en práctica de políticas de **prevención** eficaces.

CAPITULO IX

La prevención

1) Su importancia

La sociedad empieza a cobrar conciencia de la realidad de problema que plantea el acoso moral y, desde hace un par de años, las víctimas se atreven a llevar estos asuntos ante la justicia. Ahora hay que ir más allá. Por más que sea necesaria una ley para recordar los interdictos y responsabilizar a cada uno por el modo en que se comporta con el otro, la ley no lo arreglará todo; siempre habrá individuos a los que quebrantar las leyes les proporcionará un placer maligno o que sabrán utilizarlas en beneficio propio. Así pues, hay que actuar más arriba, obligando a las empresas y a los poderes públicos a emprender políticas de prevención eficaces. .

No hay que esperar a reaccionar cuando el número de víctimas sea considerable. Cuando se toma conciencia de un caso, para esa persona ya es demasiado tarde y necesita, ante todo, atención médica y psicoterapéutica. Hay que intervenir antes de que aparezcan los primeros síntomas, partiendo del principio de que, indudablemente, esos casos ya existen de tapadillo o podrían existir.

Cuando una persona es víctima de acoso moral ha afectado de modo duradero su salud, a menudo a los médicos nos les queda otra solución más que sustraerla de esa situación patológica. Alejar a la víctima es una manera de protegerla, pero es a la vez un fracaso, ya que demuestra que no se ha sabido intervenir a su debido tiempo y ello no evita la aparición de nuevos casos de acoso moral en el mismo contexto. En la mayoría de los casos, la víctima no tiene más remedio que marcharse mientras que su agresor se queda.

Ya hemos visto hasta qué punto los procedimientos de acoso moral son destructivos para la salud física y psíquica de las personas. Para evitar llegar hasta ese punto, hay que intervenir de manera precoz, cuando se habla

simplemente de problema y no de agresión. Entonces se trata de prevención y de gestión de personal más que de la resolución de un problema.

No puede haber una prevención eficaz más que si, como hemos constatado, se es muy cuidadoso en la definición del término y se está seguro de no confundido con otras formas de sufrimiento en el trabajo.

Son situaciones difíciles de regular, ya que se pasa permanentemente de lo individual a lo colectivo. Una prevención eficaz deberá intervenir en los distintos factores, tanto al nivel de las personas como de los métodos de gestión de empresa y de los contextos que favorecen la aparición del acoso. No existe una única solución; hay que actuar sobre todos los elementos clave del sistema.

La prevención del acoso moral debe inscribirse a grandes rasgos en la prevención de los riesgos profesionales, ya que la salud en el trabajo, también la salud psíquica, es un derecho fundamental de los asalariados.

2) Al nivel de la empresa

Con medidas preventivas no se podrá en modo alguno cambiar la voluntad de causar daño de un perverso narcisista, pero al menos se podrá contener y se podrá poner límites a su destructividad.

En cuanto a los asalariados que tienden a seguir al grupo, correrán menos riesgo de resbalar si el grupo funciona sanamente.

Reflexionar acerca de una posible prevención en las empresas o las administraciones implica comprender las significaciones psicosociales y las institucionales, del fenómeno.

Cuando se investigan los orígenes de una conducta de acoso moral en un contexto profesional, encontramos un conjunto de disfunciones y de deslices de personas, pero la organización siempre tiene parte de responsabilidad.

3) El compromiso de la empresa

En adelante, los dirigentes ya no podrán desentenderse de este problema. Ellos son quienes deben manifestar su voluntad de emprender un programa de prevención a todos los niveles de la empresa porque, cuando se advierte el acoso, sea horizontal (entre compañeros de trabajo), o vertical

(procedente de la jerarquía), los responsables son ellos, ya que han hecho la vista gorda o no han proporcionado los medios para evitarlo.

Deben dejar de hacer caso omiso a las actuaciones destructivas de algunos directivos o de jefes intermedios bajo el pretexto de que la buena marcha de la empresa depende de ello. También deben ponerse en cuestión y revisar sus métodos de gestión de personal con el fin de purgados de su violencia visible o encubierta. Es verdad que los dirigentes tienen que lidiar con varias lógicas (la administrativa, la de gestión del personal, la contable), pero eso no les exonera de la obligación de luchar contra la violencia bajo todas sus formas tomando las medidas necesarias para sancionada.

Por desgracia, cuando se pone en alerta a las direcciones acerca de un problema de acoso moral, lo primero que se encuentra es la negación.

Las jerarquías deberían dejar de defender sistemáticamente, por espíritu corporativo, a los ejecutivos acusados de acoso moral. Ocurre de hecho que, sea cual sea la gravedad de la agresión, todos se ponen de acuerdo para negarse a admitir las injusticias cometidas por uno o varios de ellos, simplemente porque creen que, si lo reconocieran, eso repercutiría sobre todos ellos y, sobre la misma institución.

Hemos visto ya que determinados elementos de la nueva organización del trabajo pueden estimular la aparición de procedimientos de acoso, de modo que hay que velar por remediarlo.

Las medidas preventivas consisten, de entrada, en proporcionar buenas condiciones de trabajo a los asalariados y en velar por la prevención del estrés. Hemos visto, anteriormente, que el estrés crea condiciones favorables para la emergencia de situaciones de acoso. Un estudio sueco ha mostrado que, si se mejoran las condiciones de trabajo, disminuye la frustración de los asalariados y se evita que la proyecten sobre un chivo expiatorio. A partir de ahí Alemania y los países nórdicos establecieron programas de prevención.

Es cierto que los jefes de empresa empiezan a interesarse por la prevención del estrés y la gestión de los conflictos, pero con demasiada frecuencia lo que persiguen es que los asalariados puedan soportar más; y eso sin revisar en absoluto sus métodos de gestión de personal cuando lo cierto es

que no se puede hacer una prevención eficaz del acoso si todo el mundo se pone en cuestión, incluidos los dirigentes.

El acoso moral no se establece como un conflicto ordinario, ya que normalmente, no lo percibe como tal ni el agresor ni la víctima.

Es muy importante advertir cuanto antes los procedimientos de aislamiento de una persona, velar por que las pequeñas actuaciones insignificantes no se multipliquen, ver la forma de restablecer el diálogo, de dar sentido a los proyectos y motivar a los equipos.

Contrariamente a lo que intentan que creamos algunos dirigentes cínicos, las empresas que se preocupan por el bienestar de los asalariados obtienen mejores resultados que las que dirigen a los hombres en base al estrés y al miedo. Sus asalariados están más motivados y su productividad aumenta.

El buen funcionamiento de una empresa no son, sólo sus resultados económicos sino también su clima. Cuando las empresas no consideran más que el beneficio que pueden sacar de los asalariados, no debe sorprenderles encontrarse con dificultades y ver cómo la lealtad y el talento desaparecen. Por el contrario, las compañías que tratan a sus empleados correctamente., reciben enormes dividendos y un alto régimen de productividad.

Jack Welch, dueño de la General Electric, empresa que se considera hoy en día la más rentable del mundo, es conocido por sus innovadores métodos de gestión de empresa, que le han permitido transformar una firma centenaria en un modelo de organización.

La General Electric pretende optimizar la gestión de las individualidades. A los ejecutivos los someten a una evaluación constante: la opinión de todas las personas que trabajan con ellos (inferiores o superiores jerárquicos) es requerida para la evaluación de su trabajo. Todo joven ejecutivo de elevado potencial es seguido por un tutor de más edad que le ayuda a encaminarse en el grupo.

Cuando se identifica un problema, todas las personas afectadas se reúnen, dirigidas por un asalariado formado para dicha tarea. Para que haya una mayor libertad de palabra, el superior jerárquico no está presente en dicha reunión.

Todos los estudios de gestión de empresa lo prueban: todos y cada uno de los asalariados constituyen una riqueza potencial para la empresa en la que trabajan si se les respeta en su singularidad.

En un grupo de trabajo no sólo hay yuxtaposición de competencias, sino que también hay yuxtaposición de diferencias, lo que hay que comprender que esas diferencias pueden ser muy provechosas.

En un contexto sano y equitativo, no se deberían temer las evaluaciones. Todo el mundo es evaluado de una u otra manera, de modo implícito o explícito, así que lo mejor es que sea organizado. Eso puede dar pie a que todo el mundo defina su puesto y exprese un determinado número de problemas.

4) Estrategias para evitar el acoso

El problema del acoso moral es, ante todo, el de los límites y la regla. Los responsables jerárquicos deben afirmarse y remitir las órdenes advirtiendo los problemas y sancionando, cuando es necesario, los comportamientos irrespetuosos. Son ellos los que deben decir lo que está permitido y lo que está prohibido, aunque, para ello, necesitan el apoyo de la dirección de la empresa. Ésta debe preocuparse por las personas tanto como por las cifras, no dejar actuar a los acosadores y tomar medidas para obligarlos a controlar su comportamiento.

Con el fin de establecer una política de prevención, los jefes de empresa deben hacer elecciones claras. Deben hacer constar en su grupo interno que no aceptarán el acoso moral y que lo sancionarán. También deben responsabilizar a las jerarquías con el fin de que la pirámide siga.

El primer gesto de prevención es inculcar a la gente la necesidad de ser correctos con sus compañeros de trabajo. Para ello, la empresa debe educar a su personal en las normas de buena conducta y definir qué acepta y qué no

acepta. No es que deba imponerle una moral a su personal, sino, sencillamente, poner límites. Sobre todo, debe conseguir que todo el mundo anticipe las consecuencias posibles de su conducta para con otro.

Así, habrá que revisar el concepto de subordinación con el fin de precisar qué es admisible en las relaciones entre jerarquías y subordinados y qué no lo es. Las normas disciplinarias les brindan a los jefes de empresa la posibilidad de sancionar a los asalariados que no se sometan a su poder de mando.

5) La ética de las empresas

Naturalmente, también es importante que la empresa, mediante sus métodos de gestión de personal, de el ejemplo en cuanto a los de modos de funcionamiento claros que permitan que todo el mundo funcione sanamente.

En las estructuras sólidas y sanas, el acoso moral no existe. Si una empresa respeta realmente a las personas, eso tiene un reflejo positivo sobre los comportamientos de los individuos que la componen.

Si bien es cierto que cada vez son más los dirigentes que hablan de ética, cada vez hay menos respeto a las personas en el mundo del trabajo. No nos engañemos, aunque algunos dirigentes sean sinceros cuando hablan de sus valores morales o de ética, para otros no son más que palabras que les permiten ocultar su mala conciencia o cuidar su buena imagen.

¿Basta con hablar de ética para convencer a los dirigentes de que deben tomar medidas preventivas con el fin de evitar el sufrimiento y la destrucción de algunos asalariados? Esta claro que no es así.

Para convencer a los jefes de empresa, hay que privilegiar los argumentos racionales, más que los elementos humanos y éticos. Hay que demostrarles que el acoso moral sale caro y que las estrategias de prevención son una buena inversión.

A la empresa le sale caro el acoso moral de manera directa por la deserción que comporta y por las indemnizaciones que a veces tiene que pagarle al asalariado al que despide, pero también resulta oneroso en términos indirectos por la pérdida de confianza y la desmotivación de los asalariados. Un

estudio realizado en Estados Unidos ha demostrado que el 85% de los empleados afirma que no dejarían su empresa si los trataran de forma civilizada.

Las empresas que respetan a las personas atraen y crean vínculos de fidelidad con los mejores empleados, y es ahí donde surge el aumento de la productividad.

Una prevención eficaz del acoso moral en las relaciones puede producir un valor incrementado y un buen resultado.

Cuando se fastidia a un empleado, se está desperdiciando el talento. Por una parte, se destruye la salud de una persona y, por otra parte, caen los resultados económicos.

Otra de las motivaciones que se puede dar para que las empresas, hagan prevención es la necesidad de dar buena imagen o de evitar una imagen negativa en los medios de comunicación y, por lo tanto, una repercusión negativa que la perjudique económicamente.

6) Al nivel de la sociedad y de las personas

La multiplicación de los hechos de acoso moral, en el mundo y en nuestro país aunque no se hagan públicos, debe llevarnos a preguntarnos acerca del funcionamiento de nuestra sociedad. No sirve de nada sancionar a los agresores si no se cambian las mentalidades que les han permitido actuar de este modo. Hay que actuar al nivel de toda la sociedad y no ocultarse tras las responsabilidades de las empresas.

Agruparse es lo que las personas empezaron a hacer creando asociaciones y grupos de reflexión en los países más avanzados. Para obligar a los poderes públicos y a las direcciones de empresa a cambiar, son necesarios grupos de presión: opinión pública, sindicatos, servicios sociales, etc.

Los medios de comunicación tienen un importante papel que jugar. Con los reportajes en los que se describen las situaciones de las víctimas, pueden educar a los telespectadores a fin de que adviertan mejor estos tipos de situaciones y reaccionen antes, teniendo en cuenta que mucha gente no esta

bien informada del tema o ni siquiera sabe lo que es el acoso moral en el trabajo. Esto también forma parte de una política preventiva.

De todas formas es muy importante aclarar que, sin embargo, sea cual sea el contexto, todos somos responsables de nuestras conductas y nuestras actitudes. No se puede contar únicamente con la responsabilidad colectiva. Todo el mundo debe estar dispuesto a ponerse en cuestión constantemente y a no seguir sistemáticamente el sistema dominante.

Debemos progresar tomando conciencia de nuestros problemas, aceptando nuestras diferencias y las de los demás y resistiéndonos al formateo impuesto por la sociedad. Para prevenir la violencia perversa, tenemos que empezar por preguntarnos acerca de nosotros mismos e intentar conocer al otro.

No todas nuestras dificultades de relación son imputables a la patología ajena. No obstante, para respetar al otro, hay que empezar por respetarse a sí mismo y a quererse lo suficiente.

El trabajo de prevención debe empezar en las escuelas. Los niños aprenden a partir de modelos. Cuando les pegamos y cuando los humillamos, les enseñamos exactamente lo que no queremos enseñarles. Les enseñamos la violencia, la ignorancia y la hipocresía. Cuando, a continuación, en la edad adulta, preferimos coaccionar al otro en lugar de ayudarlo a cambiar, es porque no lo vemos como un adulto responsable, digno de respeto, sino más bien como un niño pequeño al que hay que corregir en lo que nos molesta. Pero sabemos bien que es imposible aprender nada cuando se tiene miedo o cuando nos coaccionan. Si respetamos al otro, tenemos todos los argumentos para que éste también nos respete.

Ante todo debemos aprender a decir no. No aceptarlo todo también es una forma de respetarse. Es de mucha importancia advertir lo que es bueno para uno y decir no a lo que va en contra de los valores morales propios.

7) Plan de prevención

Hoy en día son muchos los consultores que afirman ser “especialistas en acoso moral” pero, en realidad, hay pocos interventores capaces de proponer

medidas preventivas concretas. Marie France Hirigoyen sostiene al respecto: *“Más que hacerlos intervenir como bomberos de guardia, considero más atinado pedirles que formen, en el interior de las empresas, a especialistas que puedan realizar esa labor preventiva en el día a día y que, a continuación, tendrán que formar a otras personas en el seno de la empresa. La apelación al especialista externo se reservará para situaciones difíciles, imposibles de gestionar desde el interior. Formar a las personas en el seno de la empresa es crear un sistema in situ para evitar el aislamiento de las víctimas”*³¹.

Hablar de prevención del acoso moral en el seno de una organización puede ser interpretado por algunos como un cuestionamiento de la gestión de personal, pese a que no puede emprenderse ningún tipo de prevención sin la adhesión de las distintas partes.

Ya hemos visto, anteriormente, que el acoso ocasiona confusión, duda y vergüenza en las víctimas. No están en condiciones de defenderse solas, de realizar las gestiones adecuadas, ni siquiera de hablar de su situación. Se precisa, entonces, de un delegado o representante, ajeno a la jerarquía, pero del interior de la empresa.

Para asegurarse de que la revelación del problema no se vuelva contra la víctima y complique más aun la situación, es sumamente importante que las personas en quienes las víctimas depositan sus testimonios, estén sujetas a confidencialidad. Por ejemplo como ya he explicado oportunamente, citando el caso de Francia, el personal médico está sujeto al secreto profesional y, por eso, está bien ubicado para ayudar a las víctimas. Se les podría brindar la colaboración de “personas de confianza” como se ha hecho en Bélgica para la escucha de las víctimas de acoso.

Las personas de confianza son voluntarios, a todos los niveles, seleccionados en función de su personalidad. Su objetivo consiste en aportar su apoyo a todos los que lo soliciten, informarles de los procedimientos que están a su disposición y, eventualmente, acompañarlos en sus gestiones.

³¹ Hirigoyen Marie-France. El Acoso Moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso, Editorial Paidós, Argentina, 2001.

A continuación haré mención de cómo puede articularse una intervención en la empresa, siguiendo las indicaciones de *Marie F. Hirigoyen*³²:

Primera etapa: información y sensibilización de todos los asalariados acerca de la realidad del acoso moral mediante una conferencia debate: lanzar una campaña explicativa para enseñar a los asalariados a advertir cómo se puede llegar a situaciones de acoso moral y para informarles de sus derechos y de los recursos con los que cuentan. También habrá que proporcionar folletos explicativos más detallados a las personas que lo soliciten.

Segunda etapa: formación de especialistas en el interior: equipo médico, delegados sindicales o personas compasivas que quieren constituirse en “personas de confianza”. Esa formación deberá ir acompañada de un informe pedagógico que incluya las investigaciones realizadas hasta la fecha acerca del acoso con el fin de incitar a los participantes a mantener, solos o en grupo, discusiones o reflexiones.

Hay que crear con ellos un grupo permanente de discusión, con o sin el interventor. El objetivo podría ser el establecimiento de células de escucha de los asalariados, al margen de la jerarquía, sujetas a la obligación de ser confidenciales.

Tercera etapa: formación de los directores de recursos humanos y de los ejecutivos para la prevención del acoso moral, para que lo adviertan o lo gestionen en caso de que ya exista. Dicha formación puede hacerse mediante una aportación teórica, pero también con juegos de rol, para que puedan reaccionar con conocimiento de causa si un colaborador se queja de estar siendo acosado. Hay que conseguir mejorar el nivel de escucha de la empresa frente a las situaciones atípicas para ella.

Cuarta etapa: redacción de una carta social. Algunas administraciones y empresas internacionales, influidas por las reglamentaciones americanas, se

³² Hirigoyen Marie-France. El Acoso Moral, Editorial Paidós, Argentina, 1999.

han provisto ya de una carta relativa al acoso sexual y la discriminación (raza, color, religión, sexo, edad, estatus social, enfermedad...). Sería interesante que se fusionen en un mismo texto las disposiciones relativas al acoso moral, al acoso sexual y a las discriminaciones.

Eso le brinda a la empresa la oportunidad de recordar los valores esenciales que la presiden y precisar cuáles son las sanciones previstas para los infractores.

Para que las cosas estén claras, debe existir una definición del acoso moral, del sexual y de la discriminación.

Asimismo, el texto debe precisar con qué personas puede contactar quien se considere víctima. Las gestiones deben ser simples, confidenciales y ofrecer varias alternativas.

Parece razonable proponer gestiones para realizar en dos tiempos: primero las gestiones informales y confidenciales, con la ayuda del personal médico o de una persona de confianza, y luego, si el problema no se ha resuelto, gestiones más formales en las que se haga participar a la jerarquía.

Hay que aclarar, por supuesto, que los falsos alegatos de acoso serán severamente castigados.

En cuanto a las pequeñas empresas, se puede organizar una formación similar con el médico de empresa y reagrupar a los asalariados de distintas empresas para celebrar una jornada de información.

A modo de ejemplo, a continuación, el modelo de procedimiento propuesto por la empresa Schlumberger de Bélgica en caso de acoso sexual.

Cualquier empleado que se considere acosado sexualmente por un superior, director, colega, cliente o proveedor puede seguir los siguientes procedimientos:

1. Contacte educada y firmemente con la persona que practica el acoso. Ponga en su conocimiento cómo se siente usted respecto de su actitud. Pídale gentilmente que abandone ese comportamiento que lo ofende, lo hace sentir incómodo o lo intimida. En caso de necesidad, haga que un testigo asista a esa discusión.

2. Tome notas. Escriba lo que ocurre, indique la fecha y haga un resumen de su conversación con la persona que lo acosa. Precise sus reacciones a la conversación mantenida. Conserve esas notas.

3. Si el acoso prosigue o si teme un enfrentamiento con esa persona, contacte con su superior o su director. Explíquelo el problema verbalmente o por escrito.

4. Si no puede ponerse en contacto con dichas personas o si su queja les concierne, vaya a expresarla a una escala superior o ante otro responsable.

5. Si el problema sigue sin resolverse o si teme represalias, póngase en contacto con el jefe de personal.

6. Todas las quejas deben tratarse de modo confidencial. Se emprenderá una encuesta apropiada y Schlumberger no facilitará información ninguna a terceros ni a nadie más que a los participantes en la encuesta.

7. Si la encuesta revela que la queja está fundada, se tomarán medidas disciplinarias para hacer que el acoso cese inmediatamente y evitar que se reproduzca.

8. Será informado de los resultados de dicha encuesta.

Esta empresa admite que es difícil discernir entre lo que es acoso y lo que son relaciones sin pretensión discriminatoria, pero asume la responsabilidad de su personal para mantener un entorno profesional agradable.

Es evidente que basta con cambiar el título de ese texto relativo al acoso sexual para que se aplique igualmente al acoso moral.

8) ¿Qué pueden hacer los asalariados acosados?

A una persona aislada no le resulta fácil defenderse, ya que hemos visto en capítulos anteriores que sentirse dominado impide comprender y, por lo tanto, defenderse.

Cuando una persona toma conciencia de los ataques de que es objeto, reacciona en función del contexto y, sobre todo, en función de su carácter, lo

que quiere decir que no elige necesariamente la respuesta más apta. Por eso es tan importante la ayuda exterior.

En un primer momento, debe estar alerta para evitar cometer errores, lo que haría alegrar al acosador.

En la medida de lo posible, deberá buscar dentro de la empresa a un interlocutor que, por su posición, tenga la oportunidad de cambiar algo de su situación. Puede ser alguien de la dirección o del departamento de recursos humanos.

Generalmente, las personas acosadas no se atreven a hablar de lo que les pasa, ya que temen agravar la situación o sufrir represalias por eso. Sin embargo, se da el caso, y cabe esperar que se produzca con mayor frecuencia, de que los directores de recursos humanos comprenden y desbloquean la situación cuando se les explican las cosas claramente cuidando bien de distinguir los elementos objetivos de lo que se siente.

Un asalariado acosado moralmente debe, ante todo, esforzarse por conservar la autoestima. Con el fin de que el desprecio y la descalificación no hagan desgaste en ellos, deben hablar de lo que están viviendo con sus compañeros de trabajo para crear lazos de solidaridad e intentar establecer vínculos de ayuda y complicidad. La ayuda médica siempre es aconsejable en estos casos. Si no consigue que el director de recursos humanos o la jerarquía lo escuchen, debe pasar a una fase de defensa o de respuesta. Para eso hay que reunir pruebas.

No es nada fácil obtener pruebas de acoso moral. A falta de pruebas tangibles, siempre es bueno tener un cuaderno, de ser posible con las páginas numeradas, y anotar día a día y hora a hora los hechos, las palabras y los actos de acoso, así como los nombres de los testigos.

En un hipotético proceso, eso puede permitir que la justicia establezca un conjunto de índices. Esas notas también permitirán que la víctima tome conciencia de la realidad o de la gravedad de la agresión.

CAPITULO X

1) La mediación

En las situaciones de acoso moral, cuanto más tiempo transcurre, mas marcadas quedan las personas acosadas y peor se sienten.

Cuando la solución se demora, la situación se fija y pasado un tiempo las victimas se encuentran en situación de guerra con el empresario, haciéndose, la relación, insostenible.

El empresario por su parte y en la mayoría de los casos, no quiere ceder y pretende tener la ultima palabra.

Tras un largo procedimiento, la desigualdad de las negociaciones se acentúa, el asalariado esta cada vez mas herido y, a su vez, deprimido, mientras que para la empresa el conflicto es solo un detalle y una perdida de tiempo.

Para evitar esta situación los especialistas que se encuentran fuera de la organización deben acudir a ella para lograr una solución al conflicto, que no seria factible en el interior.

Como es sabido, un contencioso supone siempre un riesgo, ya que puede terminar generando rencores y frustración. También hay que considerar que un proceso genera tiempo y gastos.

En cuanto a las empresas, un proceso genera mala publicidad siendo esto casi inevitable frente a la opinión publica. También puede generar desconfianza en los cliente y hasta en los eventuales accionistas.

Es por esto que sostengo que si la victima es reconocida y respetada, la solución negociada es siempre preferible a la solución judicial.

La mediación es un modo alternativo de solución de conflictos, que permite clarificar una determinada situación cuando se lidia con un problema.

Las mediaciones externas se pueden confiar a una asociación admitida como mediadora, integrada por mediadores profesionales, sea publica o privada.

Según Marie France Hirigoyen *“la mediación remite mas al compromiso que a la fuerza y obliga a salirse de un proceso perverso en el que uno le impone su voluntad al otro”*³³

La mediación le otorga al agresor la oportunidad de explicar su actitud e incluso de disculparse por ella, aquí se permite a los protagonistas comunicar lo que les pasa y hasta reprocharse actitudes, esto seria lo contrario al acoso moral en donde muchas veces no se le dice al acosado lo que hace mal o que no agrada, es decir un motivo lógico que indique el porque de la hostigacion, aunque lógicamente, esta ultima, nunca estaría justificada.

Las victimas de acoso moral quieren ser escuchadas y reconocidas, es por eso que si quien acosa esta dispuesto a clarificar las cosas en mediación, eso evitaría el largo recorrido de los procedimientos judiciales.

En cuanto a quien participe como interventor del conflicto es importante destacar que: *“ el interventor se debe limitar a proporcionar a las personas los medios para cambiar por si mismas, darles movimiento y flexibilidad. Para ello hay que restablecer la confianza mediante una mejora de la escucha y el reparto de la palabra”*.³⁴

Es sumamente importante que la mediación se realice a tiempo, es decir que la victima no este expuesto al acoso durante mucho tiempo, evitando de esta manera que el acosado este en optimas condiciones para enfrentar al agresor. Sucede de lo contrario que la victima esta desestabilizada y teme encontrarse con su agresor, y por ende, no quiera que se intente la mediación.

Si bien lo planteado es un tramite interesante por su simplicidad, solo es posible si los protagonistas salen de su rol y de sus posiciones jerárquicas.

Aunque la gestión fracase, siempre es preferible la mediación, ya que al menos se ha intentado llegar al dialogo y podrán asegurarse que han agotado las posibilidades de obtener una solución amistosa.

³³ Hirigoyen Marie-France. El Acoso Moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso, Editorial Paidós, Argentina, 2001.

³⁴ Fisher R., Ury W., Patton B., Si...de acuerdo, Como negociar sin ceder, Editorial Norma, Colombia, 1993

Según el IANCA, Instituto Argentino de Negociación Conciliación y Arbitraje, la finalidad principal de la **Mediación** es la de administrar conflictos en forma armoniosa, eficiente, efectiva, eficaz y duradera. La Mediación se aplica cuando las partes han agotado sus posibilidades de negociación directa, recurriendo a un tercero neutral para que les facilite el proceso.

Ello se realiza a través de:

- Un proceso conducido por un especialista en solucionar disputas.
- Siguiendo las pautas de confidencialidad, imparcialidad, satisfacción y acercamiento
 - Respetando fundamentalmente la voluntad de las partes.
 - Dar pronta solución a las dificultades.
 - Atendiendo básicamente a la satisfacción de las necesidades, intereses, deseos y objetivos con los mínimos sacrificios de las partes.
 - Poniendo especial atención a los valores, las estructuras de lógica y a las emociones.

Características:

- **Celeridad:** en pocas horas de diálogo se suelen resolver más del 80% de los casos
- **Seguridad:** al adoptar la Mediación se obtiene imparcialidad, capacidad en la tecnología y el tema en cuestión.
- **Voluntariedad:** el proceso puede desistirse en el momento que quiera cada participante y cada uno decide por sí.
- **Creatividad:** permite salidas originales y no ajustadas a los antecedentes.
- **Relación:** trata de preservar la relación entre las partes enfrentadas.
- **Futuro:** apunta hacia adelante en lugar de detenerse en el pasado.
- **Cumplimiento:** crea un mayor compromiso de las partes.
- **Satisfacción:** existe una mayor atención de lo que quieren los afectados.

- **Informalidad:** no existen formalidades, procedimientos ni plazos.
- **Confidencialidad:** preserva la información reservada de las partes.
- **Imparcialidad:** se garantiza la objetividad del proceso.
- **Economía:** es más económico que cualquier otro sistema de resolución.
- **Flexibilidad:** no hay plazos ni formas.

El **IANCA** es una asociación civil, sin fines de lucro, fundada en mayo de 1992, que administra un **Centro de Administración de Disputas** (mediación, arbitraje y otras tecnologías similares orientadas hacia la solución de disputas) que está auspiciado por el Ministerio de Justicia de la Nación.³⁵

2) Diferencias entre la mediación y otros métodos

La solución judicial

La sentencia define el pleito, hay vencedor y vencido, el Juez decide sobre las pretensiones de las partes y las defensas, y en base a las pruebas emana un fallo. En muchas ocasiones los intereses de las partes pudieron haber variado desde que se inició la demanda.

Arbitraje

Por lo general es por una cláusula del contrato que los obliga a este método o luego una vez suscitado el conflicto las partes deciden someterse al arbitraje. Se someten a un tercero, árbitro, quien habrá de pronunciar un laudo que las partes deberán acatar. Tiene una estructura formal, plazos y es sólo por las pretensiones de las partes.

Pueden ser de derecho cuando aplican el derecho o de amigables componedores cuando fallan conformes su leal saber y entender en base a la equidad.

Conciliación laboral

³⁵ Información extraída de la pagina web www.ianca.com.ar.

Conciliar es componer, en este caso reducida al ámbito laboral y atendiendo a la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos por las leyes de trabajo. La continuidad de la instancia conciliatoria depende de la decisión del conciliador, en este caso la ley no faculta a las partes a darla por terminada. Éste decide la prórroga o no del plazo de la conciliación.

Lo acordado se homologa ante el Ministerio de Trabajo que está facultado para rechazar el acuerdo.

En Mediación son las partes quienes pueden dar por terminado el procedimiento . No hay plazos, y lo acordado no necesita homologación si intervienen mayores capaces.

Al mediador no le importa si la solución alcanzada constituye o no una justa composición del derecho y de los intereses de las partes. Ellos en uso de la libertad que les confiere el Art. 1197 del C.C. estarán facultadas para pactar, siempre y cuando no excedan los límites impuestos por leyes imperativas o la moral y las buenas costumbres.

Mediación

Consiste en una negociación asistida por un tercero que capacitado y entrenado a tal fin, mediante el empleo de técnicas específicas, ayuda a las partes a visualizar el problema, identificarlo, crear y considerar opciones y llegar a una solución aceptable para ambos y poner sus acuerdos por escrito.

El mediador puede trabajar en sesiones privadas o en encuentros conjuntos, con igualdad de oportunidades para cada participante de la Mediación.

Previo a todo se firmará el acuerdo de confidencialidad, por lo tanto todo lo que se diga en los encuentros no se divulgará, obligación a quedan sometidos todos. El mediador no podrá ser llamado como testigo en caso de un posterior juicio.

El mediador no decide, no resuelve, no juzga ni aconseja, son los participantes quienes deciden, ya que el mediador sólo conduce el proceso manteniendo con cada uno de los participantes una relación sin favoritismos.

El proceso de Mediación no incluye asesoramiento de tipo legal, económico, psicológico etc.

El Acuerdo puede ser parcial o final, y como es lo que las partes han decidido hay un gran porcentaje de cumplimiento de los mismos. Preserva la autodeterminación de las partes.

No es necesario concurrir con asistencia letrada, al no tener plazos ni procedimientos ni formas, resulta económico , seguro, flexible y rápido, lo que no se consigue en otro tipo de resolución.

Mejoran las relaciones humanas entre las partes en vez de dañarlas, mejorando la comunicación.

CAPITULO XI

Conclusión

Este trabajo final pretende dar a luz a una realidad siniestra por la que están pasando muchísimos trabajadores de mi país. Son esos trabajadores que pasan a ser víctimas y que no les reconocen sus derechos como trabajador, pasando a ser para “algunos” un objeto susceptible de dominación absoluta.

El acoso moral es un serio problema que se debe solucionar. He expuesto a lo largo de mi trabajo una variada información que explica el alcance del fenómeno y sus consecuencias para la salud.

Grandes países del mundo, se han preocupado y encargado de dar pelea al acoso moral en el trabajo, encontrando soluciones o intentando hacerlo. Por otro lado, la realidad Argentina. Tengo esa desagradable sensación de que aquí muchas cosas llegan tarde, entre ellas las soluciones, las ideas, los proyectos... ¿Será que en Argentina hay cosas más importantes de que preocuparse? Sinceramente me niego a pensar eso, prefiriendo pensar que pronto llegara una solución para todas las víctimas y que mi indignación formara parte del pasado.

Es necesario comprender que la realidad de nuestra Nación es distinta a la de otros países desarrollados.

En Europa, por ejemplo, con un estado de bienestar diferente a muchos países no desarrollados, en que a pesar del crecimiento de la tasa de desempleo, éste no es crónico, sino estructural y la protección social y legal permite al desempleado una subsistencia decorosa hasta que logre incorporarse a un nuevo empleo, la violencia en las relaciones laborales se presenta por celos profesionales, envidia, miedo a ser sustituido por una persona de mejor desempeño y más capaz, necesidad de reconocimiento y otros.

Esta claro que en Argentina, como ya manifesté anteriormente en este trabajo, la violencia es provocada por la situación económica y la crisis que nos

afecta, se hace sentir la huella de la globalización neoliberal con su discurso privatizador y sus secuelas de desregulación, desprotección, desempleo, pobreza extrema, miseria, inseguridad social, la desigualdad en la distribución de las riquezas, la informalidad y precariedad de las relaciones laborales, la marginalidad, la migración, criminalidad, el aumento de la drogadicción, alcoholismo y otros fenómenos propios de la decadencia humana acompañado por la privatización de los servicios fundamentales y la ausencia de recursos para acudir a ellos, hacen que aumente la violencia en general y en el trabajo también.

La violencia en el trabajo va de la mano con el acoso moral, este forma parte de la violencia y es una forma de exteriorizarla. La situación es alarmante y creo haber expuesto lo suficiente para que esta realidad sea motivo de una pronta solución.

También es necesario aplicar alguna política preventiva e informar sobre el tema a los trabajadores, para que tomen conciencia y comprendan la magnitud de este problema. Esto será de suma importancia para que los asalariados que aun no han sido acosados estén preparados ante cualquier intento de acoso y para que aquellos que ya se encuentren inmersos en el problema tomen conciencia de la magnitud del mismo.

Por todo lo expuesto es que planteo mi propuesta y espero de este modo colabore en una pronta solución al conflicto presentado y terminar con aquellos perversos acosadores que no hacen mas que afectar la salud de los asalariados de mi país.

Para finalizar esta conclusión y dar lugar a la propuesta, quiero citar una frase de Leymann, que me ha conmovido a lo largo de este trabajo final.

”el lugar de trabajo es el ultimo campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal”.³⁶

³⁶ Leymann, H., *Mobbing, la persecution au travail*, Paris, Seuil, 1986.

Propuesta

1) Agregar un articulado en la Ley de Contrato de Trabajo con la figura del Acoso Moral en el trabajo. Su definición.

Definición: “todo comportamiento abusivo (gesto, palabras, comportamientos, actitudes...) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo, supone un comportamiento de acoso psicológico o moral”.

2) Implementar a favor del trabajador acosado una indemnización agravada. Dicha indemnización será equivalente a 12 sueldos, mas la que le hubiese correspondido en caso de despido.

3) En materia testimonial, cuando los testigos de la parte acosada sean sus compañeros de trabajo, se deberá asegurar su estabilidad laboral no pudiendo ser estos despedidos por motivos referentes a brindar testimonio, durante un lapso de dos años.

En caso de ser despedidos sin causa, se presumirá que son despedidos por la causal prevista en el párrafo anterior, por consiguiente el empleador deberá abonar al trabajador despedido una indemnización agravada de 6 sueldos, mas la que le hubiese correspondido.

4) Con respecto a la Inspección del Trabajo, recibir denuncias por parte de los asalariados acosados u otros trabajadores del establecimiento y mantener su anonimato hasta que se esclarezcan los hechos.

5) Los delegados gremiales podrán denunciar hechos de acoso moral ante la entidad sindical que corresponda, para que esta ultima denuncie y notifique a Inspección del Trabajo.

6) El Ministerio de Trabajo deberá crear un Tribunal Conciliador, con especialistas en el tema, para que el acosador y acosado revelen sus posiciones. Esta conciliación será anterior a la instancia obligatoria del SECCLO, cuando lo juzgue pertinente el trabajador acosado y donde no se buscare un beneficio económico sino por el contrario el cese de la conducta acosadora.

Al finalizar la conciliación se labrara un acta donde se establezca que de continuar el acoso moral, el trabajador podrá colocarse bajo la figura del despido indirecto sin previa intimación.

Dicha conciliación se registrará por las normas del SECCLO.

7) Concientizar, capacitar e informar a los empleados de todos los establecimientos laborales, a través de folletos informativos sobre el acoso moral en el trabajo, utilizando de este modo una política preventiva.

Dicha política preventiva será obligatoria y estará a cargo del Ministerio de Trabajo, las Entidades Sindicales y de los empleadores.

ANEXO NORMATIVO

1) Jurisprudencia

a) Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco

(Sala de lo Social), de 6 julio 2004. Examen médico a una empleada que sufría mobbing, 11.09.2004.

Jurisdicción: Social

Recurso núm. 1232/2004.

Ponente: Ilmo. Sr. D. Florentino Eguaras Mendiri

DERECHO A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA PROPIA IMAGEN. EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO. PROCESO SOCIAL. DERECHOS Y DEBERES LABORALES. DERECHO A LA INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL.

En la Villa de Bilbao, a 6 de julio de 2004.

La Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del País Vasco, formada por los Ilmos. Sres. Don Florentino Eguaras Mendiri, Presidente en funciones, Don Emilio Palomo Álvarez y Don Isidoro Álvarez Sacristán, Magistrados, ha pronunciado.

EN NOMBRE DEL REY

La siguiente

SENTENCIA

En el recurso de suplicación interpuesto por Asesoría Eloy Villarejo García contra la sentencia del Juzgado de lo Social Núm. 1 (Donostia) de fecha diez de abril de dos mil tres, dictada en proceso sobre EXT (EXTINCIÓN CONTRATO POR ACOSO), y entablado por Maria Felicidad frente a Asesoría Eloy Villarejo García

Es Ponente el Ilmo. Sr. Magistrado D./ña. Florentino Eguaras Mendiri, quien expresa el criterio de la Sala.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO La única instancia del proceso en curso se inició por demanda y terminó por sentencia, cuya relación de hechos probados es la siguiente:

«I.-La demandante D^a Felicidad, viene prestando servicios para la demandada empresa Asesoría Lanak de D. Eloy, con categoría profesional de Oficial Administrativa, antigüedad de 30-9-1991, y percibiendo un salario de 1.532,21 euros.

II.-La empresa demandada se dedica a asesoría laboral y fiscal, consistiendo la actividad de la demandante en gestión de aspectos laborales de distintos clientes como contratos de trabajo, altas y bajas en seguridad social, etc., actividad que comparte con otra empleada, D^a Marta, sobrina del titular de la empresa. Asimismo lleva la demandante gestión de contabilidad de empresas clientes, actividad que comparte con otra empleada, D^a. Marta.

III.-Con anterioridad a marzo de 2000 dichas actividades las compartía la demandante con su hermana M^a Asunción y tras su cese fue sustituida, por Marta en aspectos laborales, y a partir de agosto de 2000, en las cuestiones fiscales.

IV.-La organización física del nuevo centro de trabajo que ocupan a partir de enero de 2001, esté constituido, aparte del despacho del titular del negocio cerrado con cristalera, por una única estancia sin separaciones donde se ubican las distintas mesas de trabajo en grupos de dos. La demandante tiene en la mesa contigua a Marta, y al otro lado a Jon, y justo a su espalda está ubicado el fax.

V.-La actividad de asesoría comparte medios e instalaciones con otra actividad, la de gestión de seguros, que el demandado realiza en sociedad con D. Jon, el cual, aparte de la gestión de seguros, se ocupa de llevar y recoger la documentación de clientes y entidad que se gestiona en la asesoría.

VI.-La relación en el trabajo entre todas las personas que intervenían en la actividad era hasta mediados del año 2000 muy buena, con un buen nivel de comunicación y colaboración entre los empleados, y una comunicación directa con el titular de la empresa, existiendo una distribución estable del trabajo y compartiendo medios y soluciones para su desarrollo.

VII.-Con el cese de la hermana de la demandante, que aun siendo por baja voluntaria, fue motivado por la desatención de ciertas aspiraciones salariales, supuso un cambio en las relaciones con el empresario, agravado con la frustrada sustitución inicial y los cambios personales que se sucedieron en la oficina.

VIII.-En agosto de 2000 es contratada Marta, con categoría de Auxiliar Administrativa, aunque con titulación de Economista y escasos conocimientos prácticos del trabajo a desarrollar. No obstante obtuvo promesas del empresario de confiarle responsabilidades de la empresa si su progresión era acorde con las expectativas.

IX.-La actitud de Marta era la de controlar el trabajo de los demás, especialmente el de la demandante, dando una nueva distribución de la carga de trabajo que no siempre tenía perfiles definidos y acaparando nuevos clientes y especialmente la relación directa con los clientes. También mediatizó la comunicación con el empresario, interviniendo en las reuniones y actuando. De intermediaria entre el empresario y algunos trabajadores, especialmente la demandante, hasta el punto de prácticamente cortar la comunicación directa entre demandante y demandado, y llegando a intervenir el correo electrónico de la demandante que tenía anotada la contraseña de acceso en una libreta en su mesa de trabajo. Se produjeron fuertes discusiones que hasta entonces no

se habían dado, lideradas por Marta en las que prácticamente intervenían todos los empleados.

X.-Con el cese a finales de 2001 de Ion y Aitor, se queda la demandante más aislada que nunca, y Marta seguía actuando cada vez más como superior jerárquica de facto de la demandante, y a pesar de que el volumen de trabajo era importante en la oficina, en ocasiones la actora se encontraba sin nada que hacer y por más que se ofrecía a sus compañeros para ayudarles en alguna tarea, nadie se lo permitía, provocando tales situaciones ocasionales episodios de llanto que no obstante escondía en el cuarto de baño, eran perceptibles por sus compañeros.

XI.-El empresario estaba plenamente al corriente de la situación que especialmente Ion le había expuesto en reiteradas ocasiones desde diciembre de 2000, sin que hubiera adoptado medida alguna al respecto.

XII.-Finalmente la demandante causo baja por Incapacidad Temporal a causa de trastorno depresivo secundario a problema laboral, del que es tratada por los servicios médicos de Osakidetza y en el Hospital de Aita Menni que califica el estado patológico de la demandante que "... se justifica desde un estado vital difícil, en el contexto de unas relaciones laborales desfavorables para esta persona", y según la pericial practicada por el Dr. Asier Garín la demandante "padece una patología psicológica congruente con el diagnóstico de Trastorno Adaptativo con ánimo ansioso-depresivo, debido a acoso moral laboral o mobbing. F43.22". Durante el período de IT, la demandante acudía personalmente cada semana a entregar el parte de confirmación de baja, sin que por sus compañeros de trabajo ni por el empresario se mostrara interés en su estado ni recibiera apoyo moral alguno a su situación, y contrariamente, a lo que era habitual hasta entonces, en lugar de entregárselo en mano, se le remitía a su domicilio por correo certificado con acuse de recibo la nómina mensual ingresándole el salario por transferencia bancaria.

XIII.-El 19-2-2003 la empresa requiere a la demandante para que, al amparo de lo previsto en el Art. 13 del Convenio colectivo, y toda vez que la empresa complementa la prestación de IT, se persone la demandante el 24-2-2003 a la consulta del Dr. D. Miguel Vallejo Hernandorena al objeto de que "...informe sobre la imposibilidad de prestar el servicio", requerimiento que hasta entonces nunca se había producido a pesar de los meses en situación de IT, que no obstante la demandante cumple. El Dr. Vallejo resulta ser psicólogo clínico, circunstancia no advertida.

IX.-El Dr. Vallejo, previo encargo del empresario, previo encargo del empresario, además de reconocer y entrevistar extensamente a la demandante, y sin valorar ni solicitar informes médicos o pruebas de otros terapeutas que la estaban tratando, somete a la demandante hasta un total de siete pruebas, elaborando finalmente un informe con descripción del resultado de la entrevista con las respuestas de la paciente, y con descripción de las pruebas realizadas que concluye con el diagnóstico de trastorno por simulación, negándose a entregar informe a la paciente-demandante.

XV.-Dicho informe psicológico, a través de la secretaria del Dr. Vallejo, es entregado personalmente al empresario Sr. Eloy Villarejo, a quien se había llamado para pasar a recogerlo. Al regresar a las oficinas es exhibido, a las trabajadoras Martín y Marta, comentándolo entre los tres, circunstancia que había sido negada por la testigo Marta, en contradicción con el testimonio de Marta.

XVI.-La parte actora ha intentado, sin éxito, la preceptiva conciliación administrativa previa que finalizó con el resultado de no avenencia».

SEGUNDO La parte dispositiva de la Sentencia de instancia dice:

«Que estimando la demanda interpuesta por D^a. Felicidad, frente a Don Eloy en su condición de empresario, debo declarar y declaro que se ha vulnerado el derecho fundamental a la integridad moral de la demandante, y

asimismo declaro rescindida con esta fecha la relación laboral que unía a las partes, condenando al demandado a estar y pasar por tales declaraciones y a abonar a la demandante una indemnización de 26.620,24 euros por la rescisión de su contrato de trabajo, más una indemnización adicional de 8.873,41 euros en resarcimiento de los daños morales causados a la demandante».

TERCERO Frente a dicha resolución se interpuso el recurso de Suplicación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO

El Juzgado de lo social núm. 1 de los de San Sebastián dictó sentencia el 10-4-03 en la que estimó la demanda interpuesta por la trabajadora, y extinguió su relación laboral por causa del Art. 1.50, apdos. a) y c), por entender que existía una situación de acoso a su persona, por razón de diversas circunstancias que posteriormente hemos de concretar, y de las que derivó una conducta del empresario y parte del personal, que se inició sustrayéndole sus cometidos, para alcanzar una marginación total dentro de la sede empresarial, provocando diversas circunstancias anímicas como llanto, inquietud y malestar con discusiones y enfrentamientos, para finalizar con una situación de incapacidad temporal y, culminando todo ello con la presentación de la demanda que el magistrado de instancia ha estimado tras un minucioso relato de los hechos y una abundante fundamentación jurídica, donde concluye que la demandante ha sido de forma permanente desde finales del año 2000 hostigada, afectando a su integridad moral, con un trato denigrante y vejatorio, con entidad y gravedad suficiente para provocar la resolución contractual.

Como hemos indicado el magistrado de instancia entiende que después de valorar toda la prueba practicada le consta el hostigamiento y trato vejatorio hacia la actora, mediante lo que se denomina «ninguno», que ha motivado la situación de incapacidad temporal, y se abordan otras cuestiones, relativas a la prueba practicada en el acto del juicio, pericial del psicólogo clínico a instancia de la demandada, que entiende fue obtenida defraudando los derechos de la

trabajadora e incidiendo en su esfera de derechos fundamentales, dándose a conocer datos de carácter íntimo, publicitados dentro de la empresa, y obtenidos en amparo del Art. 13 del Convenio Colectivo, pero con una finalidad distinta, por lo que no tiene en cuenta dicha prueba. También en un intento de puntualizar los datos fácticos, tengamos en cuenta que la demandante se encontraba en situación de incapacidad temporal y el 19-2-03 se le requiere por la empresa para que al amparo del Art. 13 del Convenio Colectivo se presente ante el Dr. don Miguel Vallejo, el que después de reconocerle y entrevistarle extensamente, sin valoración ni solicitud de informes médicos u otras pruebas terapéuticas, somete a la demandante a un total de siete pruebas, elaborando un informe del resultado de la entrevista con las respuestas de la paciente, y con descripción de las pruebas realizadas en el que concluye con el diagnóstico de trastorno por simulación, negándose a entregar informe alguno a la actora. Dicho informe fue entregado al empresario, y éste lo exhibió a dos trabajadoras de la empresa, comentándose entre los tres el mismo.

Con estos basamentos se ha estimado la pretensión sin dar valor a esta prueba que se practicó en el acto del juicio.

SEGUNDO Frente a la anterior sentencia interpone recurso de suplicación la parte demandada, y el mismo se desenvuelve en tres motivos. El primero por la vía del Ap. a) del Art. 191 LPL (RCL 1995, 1144, 1563), el segundo busca la modificación del relato de los hechos, y el tercero aborda la cuestión jurídica.

TERCERO Se deduce la desestimación del recurso de la empresa, la confirmación por sus propios argumentos de la sentencia recurrida, y ello implica la imposición de costas, siendo de destacar que no se cuestiona ni la indemnización otorgada, ni otros extremos de la relación laboral, destacándose el carácter constitutivo que tiene la presente sentencia.

Ahora, debemos realizar una pequeña ponderación de las circunstancias acontecidas en esta vía suplicatoria. Así es, a raíz del escrito presentado por el Ministerio Fiscal se practicó la nulidad de actuaciones que dio lugar a las diversas resoluciones, y remisión de los autos al juzgado de procedencia. El

Ministerio Fiscal indicaba que pedía la nulidad de lo actuado en base al Art. 238,3 LOPJ (RCL 1985, 1578, 2635) , por cuanto se había soslayado el trámite de notificación y su posibilidad de impugnar el recurso de suplicación interpuesto, vetándose esta posibilidad al haberse tramitado sin la correspondiente notificación. Paradójico que el Ministerio Fiscal no ha presentado ninguna impugnación, y todo lo que se ha demorado este procedimiento, con la remisión de actuaciones y nueva práctica incluyendo la remoción del ponente originariamente designado, por razón de su nueva situación profesional, ha sido inútil, quebrándose el principio de celeridad, y más en una situación como la que enjuicamos de posible conculcación de un derecho fundamental.

VISTOS: los artículos citados y los demás que son de general aplicación

FALLAMOS:

Se desestima el recurso de suplicación interpuesto frente a la sentencia dicta por el Juzgado de lo Social núm. 1 de San Sebastián de 10-4-03, procedimiento 93/03, por don Rubén Agote Eguizábal, letrado que actúa en nombre y representación de don Eloy, la que se confirma en su integridad, imponiendo las costas del recurso a la recurrente, cifrándose en 590 euros los honorarios de letrado de la parte impugnante, y con pérdida de depósitos y consignaciones a los que se les dará el destino legal.

Notifíquese esta sentencia a las partes y al Ministerio Fiscal.

Una vez firme lo acordado, devuélvase las actuaciones al Juzgado de lo Social de origen para el oportuno cumplimiento.

Así, por esta nuestra sentencia, definitivamente juzgado, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

PUBLICACIÓN.- Leída y publicada fue la anterior sentencia en el mismo día de su fecha por el/la Ilmo. Sr. Magistrado Ponente que la suscribe, en la Sala de Audiencias de este Tribunal. Doy fe.

b) El TSJB ratifica que el Govern debe indemnizar a una maestra que denunció un caso de mobbing

Joan Frau, Diario de Mallorca. Las Barricadas 11.07.2004

La profesora fue apartada de su centro por problemas con el resto de docentes.

Una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Baleares (TSJB) desestima un recurso de apelación de la conselleria de Educación contra una sentencia anterior del juzgado de lo contencioso-administrativo número 2 de Palma que, en julio de 2003, estimó el recurso de una profesora, Antònia Gomila, contra una resolución de la conselleria que, durante el mandato del pacto de progreso, la trasladó de lugar de trabajo en contra de su voluntad, por lo que consideró que era víctima de un caso de "mobbing" o acoso psicológico en el trabajo.

La primera sentencia condenó a la conselleria de Educación a pagar una indemnización de 10.000 euros a la maestra, y el fallo del TSJB confirma esta indemnización y obliga a la Administración de la comunidad autónoma a pagar las costas causadas por la apelación.

El caso se remonta al 12 de septiembre de 2000, cuando la dirección general de Personal Docente de la Conselleria emitió una resolución mediante la que se adscribía a la profesora, que prestaba sus servicios en el centro de educación infantil Paula Torres de Palma, a la Dirección General de Ordenación e Innovación durante el curso 2000/2001 "para la realización de tareas de apoyo a la gestión administrativa de los servicios" de la citada dirección general.

La sentencia del TSJB argumenta que el director general de Personal Docente resolvió adscribir a la profesora a la citada dirección general "sobre la base de que excepcionalmente se incrementaban las tareas de apoyo a causa de la puesta en marcha de nuevos programas", aunque añade que "esta

resolución, como en la misma se reconoce abiertamente, tenía un fundamento distinto" que se relaciona con un informe del departamento de Inspección Educativa que, con fecha de julio de 2000, "expone la grave situación generada entre el profesorado del centro de Educación Infantil Paula Torres como consecuencia, según parece, de determinadas actuaciones de la maestra titular del centro Antònia Gomila Real".

La profesora solicitó la suspensión del traslado y recurrió en alzada la resolución del director general. El recurso se resolvió en julio de 2002, y en octubre, la maestra interpuso un contencioso que desembocó en la primera sentencia, que declara nulas las resoluciones del director general y del conseller "por incompetencia de aquél y porque la adscripción es arbitraria y encubre una sanción". El fallo reconoce la "temeridad" con la que la Administración se opuso a unas "pretensiones tan justas" por parte de la denunciante.

El TSJB reconoce que "la señora Gomila no fue adscrita por la puesta en marcha de los nuevos programas" sino "por la sola razón de que de las discrepancias o conflictos surgidos en el centro se consideró preciso apartarla del mismo, ni más ni menos". Además, considera que "la resolución originaria se encontraba viciada de desviación de poder".

Según el Tribunal, la indemnización fijada "atiende a los casi dos años que la Sra. Gomila tuvo que soportar la adscripción indebidamente impuesta".

Reacciones

Desde la asociación Anamib, constituida para luchar contra el acoso psicológico en el trabajo, más conocido como 'mobbing', opina en un comunicado que la justicia "pone al descubierto en este caso no solo el incumplimiento de la administración de sus obligaciones de prevención de riesgos laborales, sino su participación como autora de los graves hechos que condena".

La asociación Anamib considera que esta sentencia "evidencia cómo quien debería ser salvaguarda de los derechos del trabajador se convierte en acosador, en psicoterrorista". A su entender, "la sociedad debe demandar el

cese de estas actitudes en la administración y la asunción del papel que realmente le corresponde de resguardo de la salud e integridad de los ciudadanos".

c) Una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 25 de septiembre de 2001, reconoce la existencia de acoso moral en el trabajo

Una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 25 de septiembre de 2001, reconoce la existencia de acoso moral en el trabajo.

A raíz de lo que se consideró como una disminución del nivel de productividad de dos trabajadores, la empresa en la que trabajaban modificó diversos aspectos de sus funciones.

La sentencia del tribunal superior declara que dichas medidas constituían un plan preconcebido que imponía un sistemático aislamiento físico y psíquico de los trabajadores del resto de la empresa. Así, el juez entiende que se produjo un atentado a la dignidad de los trabajadores y confirma la sanción por infracción administrativa grave.

2) Legislación

a) Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. 2001/2339(INI)

Acta del 20/09/2001 - Edición provisional. Acoso en el lugar de trabajo
Principio del formulario A5-0283/2001

El Parlamento Europeo, Vistos los artículos 2, 3, 13, 125-129, 136-140 y 143 del Tratado CE, Vistas sus Resoluciones de 13 de abril de 1999 sobre la

modernización de la organización del trabajo - Un planteamiento positivo del cambio DO C 219 de 30.7.1999, p. 37." (1) , de 24 de octubre de 2000 relativa

a las directrices para las políticas de empleo de los Estados miembros para el año 2001 - Informe conjunto sobre el empleo 2000 DO C 197 de 12.7.2001, p. 68." (2) y de 25 de octubre de 2000 sobre la Agenda de política social DO C 197 de 12.7.2001, p. 180." (3) ,

Vistas las partes relevantes de las conclusiones de los Consejos Europeos de Niza y Estocolmo, - Visto el artículo 163 de su Reglamento,

Visto el informe de la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales y la opinión de la Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Oportunidades

A. Considerando que un 8% de los empleados de la Unión Europea, es decir, unos 12 millones de personas, afirman haber sido víctimas de acoso moral en el lugar de trabajo en el intervalo de los últimos 12 meses, según una encuesta realizada a 21.500 trabajadores por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (con sede en Dublín, y que debemos partir de la base de una cifra de casos desconocidos considerablemente superior,

B. Considerando que la magnitud de las manifestaciones de violencia y hostigamiento, entre las que la Fundación incluye el acoso moral, presenta grandes diferencias entre los distintos Estados miembros, lo que, siempre según la Fundación, se explica por el hecho de que en algunos países no se informa de ello, mientras que en otros el grado de concienciación es mayor, así como por la disparidad de los sistemas jurídicos y las diferencias culturales,

C. Considerando que la Fundación de Dublín constata que las personas que están sometidas a acoso moral sufren considerablemente más estrés que los trabajadores en general; considerando que la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo ha señalado que el acoso moral puede constituir un riesgo para la salud que a menudo desemboca en enfermedades relacionadas con el estrés; que, no obstante, los datos estadísticos nacionales sobre el

acoso moral en el lugar de trabajo, desglosados por sexos, no ofrecen una imagen clara, según la Agencia,

D. Considerando que las estadísticas de un Estado miembro muestran que donde más casos de acoso moral se producen es, con diferencia, en los trabajos con mucha tensión, un tipo de trabajo que realizan más frecuentemente las mujeres que los hombres y que aumentó considerablemente en los años 90,

E. Considerando que tanto los estudios realizados como la experiencia señalan la existencia de un vínculo claro entre el acoso moral en el lugar de trabajo y el estrés, un trabajo con mucha tensión, un mayor grado de competitividad, menor estabilidad en el empleo y una situación laboral precaria,

F. Considerando que pueden mencionarse como causas del acoso moral, entre otras, las deficiencias en la organización del trabajo, la información interna y la gestión, así como los problemas de organización prolongados e irresueltos, que son un lastre para los grupos de trabajo y pueden desembocar en una búsqueda de chivos expiatorios y en el acoso moral; considerando que las consecuencias tanto para el individuo como para el grupo de trabajo pueden ser considerables, al igual que los costes para los individuos, la empresa y la sociedad en general,

1. Considera que el acoso moral en el lugar de trabajo, fenómeno del cual, por el momento, no se conoce su importancia real, constituye un grave problema, y que es necesario prestarle mayor atención, reforzar las acciones destinadas a combatirlo e idear nuevas maneras de hacerle frente;

2. Señala a la atención el hecho de que el aumento creciente de los contratos temporales y de la precariedad del empleo, especialmente entre las mujeres, crea condiciones propicias para la práctica de diferentes formas de acoso; 3. Hace hincapié en los efectos devastadores del acoso moral para la salud física y psíquica de las víctimas y, con ello, de sus familias, que a

menudo necesitan asistencia médica y psicoterapéutica y por lo general se ven abocadas a ausentarse del trabajo por incapacidad laboral o a dimitir;

4. Subraya que, según varias investigaciones, las mujeres son víctimas de fenómenos de acoso moral con mayor frecuencia que los hombres, ya se trate de un acoso vertical, descendiente (de un superior a un inferior) o ascendiente (de un inferior a un superior), de acoso horizontal (entre colegas del mismo nivel) o mixto;

5. Subraya que las falsas acusaciones de acoso moral pueden transformarse en un temible instrumento de acoso moral;

6. Señala que las medidas contra el acoso moral en el lugar de trabajo deben considerarse un elemento importante en la labor de mejorar la calidad y las relaciones sociales en el trabajo y que contribuyen a prevenir la exclusión social; indica asimismo que ello puede servir de fundamento a acciones comunitarias, pues se halla en la línea de la Agenda Social Europea y de las directrices para el empleo;

7. Opina que en muchos lugares de la Unión probablemente se subestima todavía el problema del acoso moral en el lugar de trabajo; señala que hay toda una serie de argumentos en favor de las acciones conjuntas a nivel comunitario, como pueden ser las dificultades para encontrar instrumentos eficaces para prevenir y evitar el acoso moral, el hecho de que las directrices sobre las medidas de lucha contra el acoso moral en el lugar de trabajo pueden tener efectos normativos e influir en las actitudes y que, por razones de equidad, dichas directrices conjuntas resultan convenientes;

8. Pide a la Comisión que, en sus comunicaciones sobre una estrategia comunitaria relativa a la salud y la seguridad en el trabajo y sobre cómo reforzar la dimensión de calidad en el empleo y la política social, así como en el Libro Verde sobre la responsabilidad social de las empresas, tenga también en cuenta los factores psíquicos, psicosociales o sociales del entorno laboral, incluida la organización del trabajo; le pide asimismo, por consiguiente, que

haga hincapié en el trabajo a largo plazo, sistemático y preventivo para crear un buen entorno laboral -destinado, entre otras cosas, a combatir el acoso moral- y que responda a la necesidad de que se tomen iniciativas legislativas en este sentido;

9. Insta al Consejo y a la Comisión a que incluyan indicadores cuantitativos sobre el acoso moral en el lugar de trabajo en los indicadores para la calidad en el trabajo que se elaborarán con vistas al Consejo Europeo de Laeken;

10. Pide a los Estados miembros que, con vistas a luchar contra el acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo, revisen la legislación existente y, en su caso, la complementen, así como que examinen la definición de acoso moral y elaboren una definición uniforme;

11. Hace hincapié expresamente en la responsabilidad que incumbe a los Estados miembros y a toda la sociedad por el acoso moral y la violencia en el lugar de trabajo, y considera que esto constituye el punto fundamental de la estrategia para combatirlos;

12. Recomienda a los Estados miembros que obliguen a las empresas y los poderes públicos, así como a los interlocutores sociales, a poner en práctica políticas de prevención eficaces, a prever un sistema de intercambio de experiencias y a definir procedimientos adecuados para solucionar el problema de las víctimas de acoso y evitar que se repita; recomienda, en este sentido, el desarrollo de la información y la formación de los trabajadores, el personal que ocupa cargos directivos, los interlocutores sociales y los médicos laborales, tanto en el sector privado como en el público; señala en este sentido la posibilidad de designar a una persona de confianza en el lugar de trabajo, a la que puedan recurrir los trabajadores si así lo desean;

13. Pide a la Comisión que estudie la posibilidad de clarificar o ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva marco sobre la salud y la seguridad en el trabajo, o incluso de elaborar una nueva directiva marco, como instrumento

jurídico para combatir el acoso moral, y también como mecanismo de defensa del respeto de la dignidad de la persona del trabajador, de su intimidad y de su honor; subraya por tanto la importancia de que se realice un trabajo sistemático para la mejora del entorno laboral y de que se adopten medidas preventivas;

14. Señala que se pueden facilitar y mejorar los conocimientos y la investigación en este ámbito mediante una mejora de los datos estadísticos, y hace hincapié en el papel que desempeñan Eurostat y la Fundación de Dublín en este sentido; insta a la Comisión, a la Fundación de Dublín y a la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo que tomen iniciativas para la elaboración de estudios más detallados sobre el acoso moral;

15. Subraya la importancia de investigar con mayor detalle el acoso moral en el lugar de trabajo en relación no sólo con aspectos de la organización del trabajo sino con factores como el sexo, la edad, el sector y la profesión; solicita asimismo que el estudio en cuestión incluya un análisis de la situación particular de las mujeres víctimas de acoso;

16. Constata que un Estado miembro ya ha elaborado una normativa para luchar contra el acoso moral en el lugar de trabajo y que otros ya han comenzado a trabajar para establecer una legislación que reprima el acoso moral, a menudo siguiendo el modelo de las legislaciones destinadas a reprimir el acoso sexual; insta a los Estados miembros a prestar atención al problema del acoso moral en el lugar de trabajo y a considerarlo en las legislaciones nacionales respectivas mediante otras acciones;

17. Pide a las instituciones comunitarias que sirvan de ejemplo tanto a la hora de tomar medidas para prevenir y combatir el acoso moral en sus propias estructuras como de prestar ayuda y respaldar a los individuos y los grupos de trabajo, previendo, si es preciso, la adaptación del Estatuto de los funcionarios junto con una política de sanciones adecuada;

18. Constata que, hasta ahora, las personas que son víctimas de acoso moral en las Instituciones europeas reciben muy poca ayuda, y felicita a este

respecto a la administración por haber creado, ya hace tiempo, un curso especialmente destinado a las administradoras, "Mujeres en cargos directivos" y, más recientemente, por haber establecido un Comité consultivo sobre el acoso moral (mobbing);

19. Insta a que se estudie en qué medida las consultas entre los interlocutores sociales a nivel comunitario pueden contribuir a combatir el acoso moral en el lugar de trabajo y a involucrar a las organizaciones sindicales;

20. Pide a los interlocutores sociales en los Estados miembros que elaboren, entre ellos así como a nivel comunitario, planes propios para luchar contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo y que, conforme al principio de las mejores prácticas, realicen un intercambio de experiencias al respecto;

21. Recuerda que el acoso moral tiene también consecuencias nefastas para los empleadores, pues afecta a la rentabilidad y la eficacia económica de la empresa por el absentismo que implica, por la reducción de la productividad de los trabajadores debido a la confusión mental o la falta de concentración y por el pago de subsidios a los trabajadores despedidos;

22. Subraya que es fundamental ampliar y clarificar la responsabilidad del patrono de hacer aportaciones sistemáticas a la mejora del entorno laboral que tengan como resultado un entorno laboral satisfactorio;

23. Pide que se debata cómo se podría respaldar a las redes y organizaciones de voluntarios contra el acoso moral;

24. Exhorta a la Comisión a ofrecer a más tardar en marzo de 2002, en un Libro Verde, un análisis detallado del estado actual del problema del acoso moral en el lugar de trabajo en cada Estado miembro y a presentar, a más tardar en octubre de 2002 y basándose en este análisis, un plan de acción sobre las medidas comunitarias contra el acoso moral en el lugar de trabajo; señala que este plan de acción debe incluir un calendario específico;

25. Encarga a su Presidenta que transmita la presente resolución al Consejo, a la Comisión, a la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, y a la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo

b) AUSTRALIA

A quick start to the Workplace Health & Safety Act 1995.

Introducción a la Ley de 1995 sobre Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo.

Cómo cumplir sus obligaciones

Usted debe cumplir con lo que la ley establece. Se cumple con lo estipulado en la ley de diversas formas, pero la más importante de cumplir es la obligación de tomar las medidas necesarias para evitar cualquier peligro en el trabajo.

Normas de Salud y Seguridad en el lugar de trabajo

Reglamentos - algunos reglamentos son estatutos sobre Salud y Seguridad en el sitio de trabajo, los que pueden incluir la evasión de todo peligro; o establecer formas de evitar o minimizar el estar expuestos a los mismos.

Para cumplir con lo que la ley manda, usted debe acatar lo que este tipo de reglamentos disponen.

Normas consultivas - plantean las maneras de tener bajo control los riesgos existentes en el lugar de trabajo. Para cumplir con lo dispuesto por la ley, usted debe obedecer lo que las normas consultivas estipulan; aunque

puede adoptar otras maneras de control más adecuadas a la clase de negocio que usted opera o al tipo de labor que se realiza.

Códigos de práctica en las industrias - plantean las formas de tener bajo control los riesgos típicos de algunas industrias. Para cumplir con lo que la ley manda, usted debe obedecer con lo dispuesto en los códigos de práctica en las industrias, aunque puede adoptar otras maneras de control más adecuadas a la clase de negocio que usted opera, o al tipo de trabajo que se realiza. Esto le permite escoger la forma más apropiada para evitar riesgos en el sitio de trabajo.

Cuando no existan **Reglamentos, Normas consultivas o Códigos de práctica de las industrias** en relación al peligro, usted cumple con su parte al escoger la manera adecuada de disminuir los riesgos. No obstante, usted debe tomar muy en serio las medidas de precaución necesarias para disminuir cualquier riesgo.

Cuáles son las sanciones por no cumplir una obligación

Usted podría ser acusado legalmente por el incumplimiento de alguna obligación establecida en la ley.

Las sanciones son considerables: la pena máxima para el individuo por la muerte o lesiones físicas graves como consecuencia del incumplimiento de una obligación es de \$ 60,000 ó 2 años de cárcel; para las empresas es de \$300,000.

El haber cumplido con los reglamentos le servirá de defensa cuando le acusen de no cumplir con su obligación.

El haber cumplido con las normas consultivas o códigos de práctica de las industrias, ayuda a su defensa cuando le acusen de incumplir con su obligación.

En el caso de no haber cumplido con lo dispuesto en las normas consultivas o códigos de práctica de las industrias, usted deberá demostrar que tomó las medidas pertinentes y agotó todos los recursos necesarios para evitar cualquier peligro; o tendrá que comprobar que el incumplimiento de la obligación es el resultado de factores que están fuera de su control.

c) AUSTRALIA

Guía para los trabajadores (A workers guide)

INTIMIDACION EN EL SITIO DE TRABAJO. (Workplace bullying)

¿Qué es intimidación en el lugar de trabajo?

La intimidación en el lugar de trabajo es ‘el trato desfavorable que reiteradamente recibe una persona por parte de otra u otras, y que puede considerarse como una costumbre inaceptable o inadecuada.’

En otras palabras, intimidación es la clase de comportamiento que atemoriza, ofende, degrada o humilla a un trabajador; ya sea ante la presencia de compañeros de trabajo o la clientela.

Intimidación puede ocurrir entre:

Un trabajador y un gerente (o supervisor).

Compañeros de trabajo.

Un trabajador y otra persona en el lugar de trabajo; por ejemplo: un aprendiz.

La costumbre de fastidiar talvez sea habitual en el lugar donde usted trabaja (como sería la ceremonia de "iniciación"); sin embargo, si la costumbre le ofende, significa que es inadecuada.

Cabe la posibilidad que – dentro de lo razonable – haya diferencias de opinión, disputas y problemas, como parte de la relación entre los trabajadores. Pero cuando el comportamiento se vuelve inaceptable, y le ofende o daña, entonces existe intimidación en el lugar de trabajo y no debe ser permitida.

Es muy importante que no se culpe a sí mismo(a) por lo ocurrido.

Clases de Intimidación

La intimidación en el lugar de trabajo sigue un patrón de conducta, que se caracteriza por el abuso propiciado por trabajadores o compañeros de trabajo, que puede variar desde lo imperceptible hasta lo más evidente; como podría ser:

Gritos, insultos a voz en cuello, abusos, palabras ofensivas, comentarios inaceptables sobre la apariencia de la persona, estilo de vida o vida privada, calumnias personales o a la familia.

Menosprecio de su opinión o crítica constante

Aislar a los trabajadores de la interacción normal por razones de trabajo, o del entrenamiento y oportunidades de trabajo o de superación

Trabajo excesivo, presión exagerada, plazos imposibles de cumplir

Estar subempleado, hacer creer a alguien que es inútil

Denigrar el rendimiento de trabajo, ocultar intencionalmente información o material relacionados con el trabajo, o proveer información incorrecta

Cambios inexplicables en las labores, tareas sin sentido, tareas que no están a su alcance de realizar, o cuando se debe y no se reconoce su mérito

Entromisión en sus cosas personales o equipo de trabajo.

Burlas o ser objeto constante de travesuras/bromas.

Mostrar material escrito o gráfico que le denigra u ofende.

Sanciones irracionales por parte de la administración, por ejemplo:

Demora excesiva en el trámite de solicitudes para capacitación, permisos o pago de salario

Cuando la intimidación involucra agresión o amenaza de agresión, el problema se convierte en un asunto para la policía; por más informes remítase a la guía sobre violencia en el trabajo (busque pormenores de este folleto, en el dorso de esta publicación).

¿Cómo le afecta?

Entre los efectos que usted podría padecer debido a la intimidación están:

Nivel alto de estrés, angustia, falta de sueño, etc. (Para obtener información sobre como sobrellevar el estrés de trabajo, lea la publicación Stress at Work guide for employers – los detalles pueden encontrarse al final de esta página).

Salud precaria, se siente extenuado/a, sufre ataques de pánico, no puede tomar decisiones, etc.

Incapacitado/a para trabajar, pérdida de la autoestima y confianza en sí mismo/a, sensación de aislamiento social en el trabajo, pobre rendimiento y desempeño.

Esto puede perjudicar a la empresa de la siguiente manera: bajo rendimiento, peligro en el lugar de trabajo, incremento del absentismo, moral de trabajo baja, incremento de las demandas por indemnización laboral y civil.

¿Qué puede hacer usted en caso de ser intimidado/a en el lugar de trabajo?

Lleve un diario y anote todos los problemas de intimidación que ha sufrido en el lugar de trabajo.

Es difícil detectar y comprobar la intimidación en ciertos casos. Es por eso que es importante llevar un recuento de lo sucedido, incluyendo:

Los hechos; lo más detalladamente que sea posible.

Los nombres y direcciones de las personas que están dispuestas a apoyar su demanda.

Este diario puede ser usado para apoyar su caso después y puede ser admitido como prueba valedera antes los Tribunales.

Hacer frente al matón (bully)

Algunas veces la solución podría estar en enfrentar al/a provocador/a del problema, manifestando que a usted le molesta la actitud de intimidación y que desearía que el problema terminara.

También puede pedir a la persona encargada de evitar la intimidación en el lugar de trabajo (el patrono tal vez ha designado a alguien) que enfrente, en su nombre, al/a provocador/a del problema.

Si lo anterior no resulta, debe hacer lo siguiente.

Sepa sus derechos

La mejor manera de saber cuales son sus derechos es consultar con el sindicato (Unión), el gobierno u otras agencias que aparecen en la lista al final de este folleto.

De acuerdo a la ley de 1995 sobre Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo (Workplace Health & Safety Act 1995):

El patrono tiene la obligación de velar por la salud y seguridad del personal. La intimidación puede dañar la salud y seguridad de los trabajadores, por lo tanto es obligación del patrono impedir o poner fin a la intimidación.

Usted también tiene la obligación tener mucho cuidado cuando esté trabajando. Eso significa obedecer las indicaciones del patrono con respecto al tema de salud y seguridad en relación con la intimidación en el lugar de trabajo, como por ejemplo: informar sobre la intimidación que ocurre en el sitio de trabajo.

Cuando la intimidación va acompañada de discriminación o acoso sexual, la denuncia puede ser presentada de acuerdo a la Ley de 1991 sobre Antidiscriminación en Queensland.

Si usted es despedido/a como consecuencia de presentar una denuncia, usted tiene el derecho de presentar una demanda de acuerdo a lo estipulado en la Ley de 1997 sobre Asuntos Laborales de Queensland en relación con despidos injustos.

¿Qué se puede hacer en contra de la intimidación en el lugar de trabajo?

Investigue si existe en el lugar de trabajo, una política en materia de intimidación.

Investigue si su patrono ha establecido una política en materia de intimidación y la manera de presentar una denuncia.

Puede ser que la información sobre la intimidación en el lugar de trabajo esté:

En el programa introductorio, en las sesiones informativas, boletines de la empresa.

En el tablero de los anuncios.

En las reuniones de trabajo de los empleados y sesiones para impartir instrucciones.

Procedimiento conciliatorio

Investigue cuales son los procedimientos conciliatorios:

En el lugar de trabajo

En su Adjudicación (Award) – muchas de las adjudicaciones contienen procedimientos conciliatorios que pueden serle útiles para solucionar su situación

Si cree que lo siguiente no le traerá consecuencias negativas, usted puede:

Acercarse y pedir consejo a la persona encargada de eliminar intimidación en el lugar de trabajo, cuando usted sea víctima de un/a matón/a (bully)

Informar a su supervisor/a inmediato/a y tratar de resolver el problema juntos

Si esto no funciona, o si el supervisor/a es parte del problema, hable con el/la jefe superior inmediato/a.

Buscar mediación; como por ejemplo la que ofrece Dispute Resolution Centre.

Si lo anterior no ha dado resultado, usted puede presentar una queja por escrito en el lugar de trabajo; o si las medidas anteriores no resultan debido a lo grave del problema.

El patrono puede hacer una investigación sobre los hechos de intimidación. Los resultados podrían ser los siguientes:

Rechazo de la queja cuando no ha sido confirmada.

La comprobación del hecho.

Castigo para el culpable.

Terapia y rehabilitación

Puede ser que usted decida recibir terapia y/o rehabilitación.

Superación personal.

Puede ser que usted decida matricularse en un curso sobre como desarrollar su personalidad y que le ayude a enfrentar el problema, mientras su situación se resuelve.

El curso puede comprender:

Mejora de la habilidad de comunicación con los demás.

Solución de conflictos.

Manejo del estrés.

Confianza en sí mismo/a y como tener amor propio.

d) FRANCIA

CODIGO PENAL (versión traducida al español)

CAPÍTULO II: De los atentados contra la integridad física o psíquica de la persona

Sección 3 bis: Del acoso moral

Artículo 222-33-2

(introducido por Ley nº 2002-73 de 17 de enero de 2002, Art. 170, Diario Oficial de 18 de enero de 2002)

El hecho de acosar a otro mediante actuaciones repetidas que tengan por objeto o por efecto una degradación de las condiciones de trabajo susceptible de atentar a sus derechos y a su dignidad, de alterar su salud psíquica o mental o de comprometer su futuro profesional, será castigado con un año de prisión y multa de 15.000 euros.

e) Consejos para defenderse en caso de acoso laboral. (Basados en las recomendaciones del Presidente de ACHP. Francia)

1/ Pruebas: Ante todo reunir pruebas (documentos, testigos, certificado médico, etc.). Son imprescindibles. Apuntarlo todo, incluso los detalles más insignificantes.

La razón es clara: cada una de las actuaciones a que somos sometidos en caso de mobbing tiene escasa entidad.

El acoso moral se caracteriza por ser producido por numerosos pequeños ataques de apariencia inofensiva a lo largo del tiempo. Lo que causa estragos en el acoso no es cada uno de los ataques sino su conjunto. En el caso del tormento llamado "la gota de agua" o "la gota malaya", el hecho de recibir una gota de agua en la cabeza no tiene la menor importancia. Pero si detrás de esa gota hay otra y otra y otra, el resultado puede ser catastrófico.

Para que el abogado, el psicólogo, el Inspector de trabajo y finalmente el Juez comprendan lo sucedido, se les han de proporcionar los medios necesarios, una información lo más completa posible.

Una lista de los ataques sufridos, con sus fechas y detalles puede ayudar a esta comprensión. A menudo es difícil de hacer porque a muchos de nosotros nos molesta recordar esos sucesos y también porque, en los casos más avanzados, la depresión debilita la fuerza de voluntad.

Cada cual debe encontrar la manera más apropiada de confeccionar esa lista, de obligarse a ir apuntando cada detalle a medida que ocurre o que se recuerda en una libretita que se lleva siempre en el bolsillo y que se pasa en limpio de vez en cuando.

2/ Denuncia: Denunciar el hecho, por fax, a:

- a.- médico del trabajo
- b.- inspector del trabajo
- c.- seguridad social

3/ Reconocimiento: Relatar los hechos, solicitando reconocimiento como accidente de trabajo, por fax a:

- a.- empleador
- b.- con copia por fax a:
 - 1.- seguridad social
 - 2.- médico del trabajo

3.- inspector del trabajo

4/ Apoyo: Comunicar los hechos, solicitando apoyo a :

a.- organizaciones sindicales

b.- comité de seguridad y salud de la empresa

5/ Tribunales

a) empresa privada: Llevar el tema al SMAC: puede denunciar al empleador, al responsable del acoso moral y, de forma general, a todo asalariado que hubiera participado en el acoso. Al existir parte de responsabilidad individual ligada con el contrato de trabajo, denunciar al tribunal de gran instancia.

b) sector público:

-Presentar denuncia al Tribunal Administrativo, contra la Administración pública.

- Presentar denuncia, por lo civil, contra las personas.

En ambos casos, denunciar las responsabilidades penales.

6/ Abogado: Primero, informarse personalmente de sus derechos por mediación del código penal, código civil, código de los procedimientos laborales, y Estatuto de los Trabajadores. Luego acudir al abogado con un esquema muy definido y las ideas claras. Asegurarse de seguir un planning de trabajo común, facilitarle el trabajo y supervisarlo todo.

INDICE GENERAL

1) Introducción.....1

CAPITULO I

1) Reseña Histórica.....4
2) El Código Militar Español como antecedente histórico.....7
3) Jurisprudencia Militar de 1992.....8
4) ¿En qué consiste el Acoso Moral en el Trabajo o Mobbing?.....9
5) Definición de Mobbing o Acoso Moral.....9
6) Diferencia del Mobbing con el Bullying, el Harassment, los whistleblowers y el Ijime.....11

CAPITULO II

LOS METODOS DEL ACOSO

1) Las conductas hostiles.....15
2) Distintos tipos de Acoso.....18
3) Factores agravantes.....21

CAPITULO III

1) Perfil de acosador.....23

2) Perfil de acosado.....	26
3) Proceso del Acoso Moral.....	28
4) La evolución del proceso.....	28
5) El Acoso Moral y su diferenciación con otros conflictos laborales.....	32
6) El estrés.....	33

CAPITULO IV

CONSECUENCIAS PARA LA SALUD

1) Primeros síntomas del Acoso Moral.....	36
2) Consecuencias traumáticas.....	36
3) Las Consecuencias específicas.....	37

CAPITULO V

COMO IDENTIFICAR EL ACOSO MORAL

1) La confusión del Acoso Moral visto como Acoso Estratégico.....	41
2) ¿Por qué se lo Acosa moralmente a un trabajador?.....	42
3) La responsabilidad de las organizaciones.....	43
4) ¿Se puede hacer Acoso Moral por accidente inconscientemente o “sin querer”?.....	44
5) ¿Es el Acoso Moral un mero conflicto o desencuentro entre personas?.....	45

6) ¿Es lo mismo Acoso Moral que Burnout o síndrome de quemado?.....47

CAPITULO VI

LAS DIFICULTADES DEL PROCESO

1) Reconocer y hacer frente al Acoso Moral.....49

2) ¿Por qué le cuesta reconocer a la organización los casos de Acoso Moral?.....49

3) Dificultades en la comprensión del Acoso Moral.....50

4) La manipulación.....51

CAPITULO VII

LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

1) Su definición.....56

2) Definición de la Organización Mundial de la Salud.....57

3) Factores Desencadenantes.....57

4) Distintos tipos de manifestación violentas.....61

5) El Acoso Sexual.....62

CAPITULO VIII

LEGISLACION COMPARADA

1) Ámbito Internacional.....68

2) Comparaciones legislativas entre países de la unión Europea.....	69
3) La importancia de cosméticos del trabajo.....	74
4) El Mobbing en cifras.....	77

CAPITULO IX

LA PREVENCIÓN

1) Su importancia.....	80
2) Al nivel de la empresa.....	81
3) El compromiso de la empresa.....	81
4) Estrategias para evitar el Acoso.....	84
5) La ética de las empresas.....	85
6) Al nivel de la sociedad y de las personas.....	86
7) Plan de prevención.....	87
8) ¿Qué pueden hacer los asalariados acosados?.....	91

CAPITULO X

1) La mediación.....	93
2) Diferencias entre la mediación y otros métodos.....	96

CAPITULO XI

1) Conclusión.....99

2) Propuesta.....101

ANEXO NORMATIVO

1) Jurisprudencia.....103

2) Legislación.....113

BIBLIOGRAFIA

- Aramendi, P. "Acoso moral. Su tipificación jurídica y su tutela judicial". *Aranzadi Social*, 2, abril 2002. En pagina web :www.navarra.com
- Arribas, Mercedes. *Acoso moral en el trabajo: un tema preocupante*. Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña. En pagina web: www.mobbing.nu
- Fernández Manuel. El estrés laboral y el burnout en el mundo judicial: Hacia un nuevo enfoque de la cuestión (marzo de 2001) Publicado en Internet.
- Fisher R., Ury W., Patton B., Si...de acuerdo, Como negociar sin ceder, Editorial Norma, Colombia, 1993
- García Martínez Roberto. Derecho del trabajo y de seguridad social. ADHOC. Buenos Aires, 1998.
- González, Carmen Sara: Mujer trabajadora en Argentina. Discriminación y propuestas de cambio. 2 ed. Buenos Aires, Fundación Friedrich Ebert, 1991.
- González de Rivera, José Luis, El maltrato psicológico, Espasa Calpe, Madrid 2002
- Hirigoyen, Marie-France, El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso, Paidós, Barcelona 2001
- Hirigoyen, Marie-France, El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana, Paidós, Barcelona 1999
- Leymann, H., Mobbing, la persecution au travail, Paris, Seuil, 1986.
- Leymann, H. Mobbing, Paris, Seuil, 1996.
- Lorenz, Konrad, Consideraciones sobre las conductas animal y humana, Editorial Planeta-De Agostini, Barcelona 1976

-Martínez Vivot, Julio, "Acoso sexual en las relaciones laborales". Editorial Astrea, 1996.

-Molina Navarrete Cristóbal. Una nueva patología en las relaciones de trabajo. Publicado en el Refugio de Esjo.

-Nieto, H. "Violencia en el lugar de trabajo". *Boletín de Temas de Salud suplemento de El diario del Mundo Hospitalario*, Asociación de Médicos Municipales de la Ciudad de Buenos Aires, noviembre, 2000.

-Pagina web acosomoral.org

-Pagina web mobbing.nu

-Piñuel, Iñaki, Moobing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Editorial Aguilar, Santander 2001

-Piñuel Iñaki, Mobbing, manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo, editorial Aguilar, 2003.

-Revista de la OIT. Trabajo No. 19, 1997. desagradable, no deseado y cada vez más ilegal: el acoso sexual en el lugar de trabajo.

-Rodríguez, Nora, Moobing. Vencer el acoso moral, Planeta prácticos, Barcelona 2002

-Superintendencia de Riesgos de Trabajo, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la nación Argentina, página web: www.srt.gov.ar.

-Unión del Personal Civil de la Nación: Violencia laboral. Estudio sobre Acoso Sexual. Buenos Aires, Secretaría de la Mujer de UPCN, 1997.

-Vander Zanden J, "Manual de Psicología social", Barcelona, Paidós, 1986.

AGRADECIMIENTOS:

A lo largo de toda mi carrera he conocido gente verdaderamente excepcional, que me ha acompañado en los buenos momentos pero también en los peores momentos de mi vida. Esas personas son algunos compañeros y también miembros de la Universidad, docentes, bedeles, administrativos... siempre han sido, en su gran mayoría, excelentes seres humanos. Nunca nadie me ha dejado de escuchar o de responder a mis inquietudes. Es por esto que agradezco a todos y a cada uno de ellos, con especial agradecimiento a la Universidad Abierta Interamericana, que durante cinco años ha sido, sin lugar a dudas, mi segunda casa.

Por otro lado quiero hacer un destacado reconocimiento a mi tutor, el Doctor Daniel Marugo, que me acompañó en este trabajo final y que ha sido para mi un verdadero ejemplo como docente.

Por ultimo, lo más trascendente. Mi familia, mi novia y mis amigos del alma, que sin ellos nada seria igual.

Quiero agradecer a mis padres por bancarme la carrera y darme la importantísima oportunidad de convertirme en un profesional, gracias también por el amor incondicional que me brindan día a día y por aconsejarme siempre en cada paso que doy. Gracias a mis hermanos, Pablo, Mariana y Elina.

Gracias al amor de mi vida, Marilina, que me banco en todo momento y me acompañó en todas las etapas de mi carrera, por comprenderme y estar siempre a mi lado. Asimismo un especial agradecimiento a su familia que siempre me ayudo en todo lo que necesite.

También mil gracias a mis amigos.

A los que me acompañan desde hace muchísimos años, los del barrio, que gracias a Dios son muchos y son incondicionales.

Igualmente a los que me dio la Universidad, que no solo me han acompañado a lo largo de mi carrera, sino que también han vivido a mi lado buenos y malos momentos por los que tuve que pasar. A todos ellos gracias y en especial a Marcela, Celeste, Pablo y Diego, que son para mi, verdaderos amigos del alma.

DEDICATORIA:

A los que ya no están físicamente a mi lado pero ocupan un gran espacio en mi corazón.

Este trabajo final es para ellos:

A mis abuelos.

A Juan Carlos.

Y en especial, a mi sobrinito y “ahijado” Martín.