



UNIVERSIDAD
EMPRESARIAL
SIGLO 21

EL “MOBBING” ACOSO LABORAL

Pedro Dante GORDILLO

Abogacía

Año 2017

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo está orientado al estudio e investigación de lo que en la actualidad se conoce como acoso psicológico o Mobbing Laboral. Para ello se ha analizado el origen de este fenómeno, donde se manifiesta, quienes son las personas afectadas, cuál es el perfil de la víctima y del victimario y cuáles son las consecuencias en el ámbito personal, familiar, social y cultural de quien lo sufre.

Otro aspecto importante analizado es el vacío legal que existe respecto a la regulación del mobbing como también la diversidad de criterios utilizados por las legislaciones provinciales para la resolución de casos. De esta manera y ante la inminente necesidad dar una solución a ello, se ha recurrido al uso de los *leading cases* que existen en la jurisprudencia sobre el tema, así como los tratados internacionales que rigen la materia y la ley de discriminación utilizada por analogía.

Por último, como conclusión de mi trabajo, ante el frecuente acaecimiento de este fenómeno en la sociedad actual, propugno la elaboración de un proyecto de ley que regule en forma específica y unificada el *mobbing laboral* en el ordenamiento jurídico de nuestro país, a fin de poder brindar así una protección integral a sus víctimas.

Abstract

The present work is oriented to the study and investigation of what is now known as psychological harassment or Labor Mobbing. For this purpose, it has been analyzed the origin of this phenomenon, where it manifested, who are the people affected, what is the profile of the victim and the victimizer, and what are the consequences in the personal, family, social and cultural environment of those who suffer it.

Another important aspect analyzed, is the legal vacuum that exists regarding the regulation of mobbing as well as the diversity of criteria used by the provincial legislations for the resolution of cases. In this way and before the imminent need to give a solution to this, we have used the *leading cases* that exist in jurisprudence on the subject, as well as the international treaties that govern it and the law of discrimination used by analogy.

Finally, as a conclusion of my work, in view of the frequent occurrence of this phenomenon in today's society, I advocate the drafting of a bill that regulates in a specific and unified form the *labor mobbing* in the legal system of our country, in order to provide comprehensive protection to its victims.

ÍNDICE

Introducción.....	3
Capítulo 1. Marco Teórico	6
1.1 Concepto y consideraciones generales.....	6
1.2 Tipología del mobbing.....	8
1.3 Factores influyentes como riesgo laboral.....	10
1.4 Facetas del mobbing.....	11
Capítulo 2. Dimensión Moral del Mobbing.....	13
2.1 El acoso laboral en la jerarquía organizacional.....	13
2.2 Abusos de Poder.....	14
2.3 Maniobras perversas.....	15
Capítulo 3. Características del Mobbing	18
3.1. Consecuencias psicológicas y laborales.....	19
3.2 Perfiles (Victima – Acosador).....	20
Capítulo 4. Manifestaciones del Mobbing en la actualidad	26
4.1 Publicación periodística de la “La Ley Online” (Silvina María Livellara.....	26
Capítulo 5. Marco Jurídico.....	32
5.1 Acuerdo Internacionales.....	32
5.2 Leyes Nacionales.....	32
5.3 Leyes Provinciales.....	37
Anexo del proyecto ley de la Provincia de Mendoza.....	39
5.4 Vías para la reparación del Daño.....	40
Capítulo 6. Jurisprudencia	42
Conclusión	45
Bibliografía.....	48

EL “MOBBING”

ACOSO LABORAL

1- Introducción

El mobbing o acoso laboral constituye un tema de remarcada importancia por muchas razones, entre ellas por el bien jurídico que se vulnera cuando este se configura y también por ser un tema novedoso, discutible y susceptible de ser analizado desde diferentes puntos de vista.

Por medio del mobbing se afecta la personalidad en su faz espiritual, se repercute en las relaciones interlaborales y los derechos personalísimos de los trabajadores. Esta derivación de la violencia laboral cada vez reconoce más afectados que se esfuerzan por encontrar respuestas en un sistema jurídico que por el momento sólo otorga alternativas de protección, tal como afirma Marina Parés Soliva, 2008.

Por otra parte, para adentrarnos a la temática es importante conocer que el acoso laboral o acoso moral en el trabajo, conocido frecuentemente a través del término inglés «mobbing» («asediar, acosar, acorrallar en grupo»), descrito por el etólogo Konraz Lorenz y aplicado por el psicólogo alemán afincado en Suecia Heinz Leymann, es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros («acoso horizontal», entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado «bossing», del inglés «boss», jefe). Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden «accidentes fortuitos» y hasta agresiones físicas, en los casos más graves.

La finalidad del presente trabajo es conocer cuales son las causas y significado conceptual de este fenómeno laboral, detectar los perfiles tanto de acosador como el acosado, conocer su lenguaje como herramienta a la hora de detectarlo. Por otra parte, esta investigación trata de inspirarse teniendo en cuenta las implicancias psicológicas y psicosomáticas del mobbing y cuales son los tratamientos para sus victimas. Por último se destaca la importancia actual de este instituto a través de las estadísticas y cual es su regulación, si bien no específicamente, por medio de los antecedentes legislativos de la República Argentina.

Atento a lo expuesto precedentemente, en cuanto a la falta de regulación de este instituto, decimos que se analizarán dentro del marco jurídico las vías a reclamar del mismo, como también se mencionarán las distintas leyes que cada provincia tiene para tratar esta problemática que se desarrolla en el ámbito del trabajo.

Por todo ello, cabe preguntarnos ¿Que es el Mobbing Laboral? ¿Cuales son los perfiles o rasgos característicos de sus agresores? ¿En donde se manifiesta? ¿Existirá una ley que lo regule? ¿Que grado de consecuencia puede generarles a sus víctimas?, esto y mucho más, son interrogantes que hacen que el Mobbing debe estar en conocimiento de todos para su protección y así adoptar las medias pertinentes para erradicar este fenómeno que actualmente se deposita en la sociedad.

El desarrollo de esta temática comenzará manifestarse a partir del Marco Teórico que incluirá los conflictos en las empresas, los factores influyentes de sus agresores y distinguir conceptualmente el Mobbing Laboral. Luego se desarrollarán capítulos que contengan los antecedentes legales y jurisprudenciales de casos que padecieron este fenómeno y los distintos proyectos y ante proyectos referidos al Acoso Laboral, también se tendrán en cuenta las estadísticas a los fines de cuantificar la importancia de este fenómeno. Y por último teniendo en cuenta esta investigación concluiré mi trabajo con un juicio de valor al respecto.

La problemática central, como base de estudio, es que estamos en presencia de un fenómeno actual, que radica en el ámbito laboral y afecta principalmente a los trabajadores, ocasionándoles amplias consecuencias psicológicas por el resto de sus vidas, afectando tanto a su entorno familiar como social. Como punto de partida de este conflicto, destaca la carencia de legal que regule

estrictamente aquellos casos que atenten contra la integridad psicológica de los trabajadores.

Entre las metas más importantes del trabajo de investigación se destaca por un lado los objetivos generales como específicos; en los primeros ponemos en énfasis en conocer específicamente en qué consiste el acoso laboral, sus posibles causas y consecuencias; y en los segundos, desarrollar el concepto del mobbing o acoso laboral, establecer cuáles son sus factores originarios y facetas, determinar cuáles son las consecuencias particulares derivadas de este fenómeno, enumerar el marco legal (Anexo de la Ley de Contrato de Trabajo) y acuerdos internacionales, desarrollar un análisis reflexivo de cuerpos legales de las distintas provincias de ésta República y determinar cuáles son las vías para reclamar jurídicamente.

En cuanto a la Metodología de Investigación utilizaré el formato Descriptivo a los fines comprender y profundizar el fenómeno social “Mobbing” y analizaré los antecedentes legislativos, jurisprudenciales que se manifiestan en la actualidad.

Además es importante conocer cómo se encuentra regulada, (si bien no específicamente) en otras provincias de nuestro Ordenamiento Jurídicos y la mención de un proyecto de ley de la Provincia de Mendoza.

Por otra parte, para ampliar el conocimiento del acoso laboral, se citaran fuentes de autores destacados en la temática como así también informes periodísticos ampliamente interesados en esta problemática actual.

Por último, la estrategia de investigación que utilizaré será Cualitativa, ya que se procederá a recabar datos e información estadística para abordar la temática de estudio en forma completa y sus distintas perceptivas con el objeto de comprender y saber distinguir claramente los casos frente a éste instituto social.

Capítulo 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Concepto y consideraciones generales

El concepto de acoso laboral tiene su punto de partida en las investigaciones realizadas por Heinz Leymann en el año 1982 a partir de 800 casos. Este psicólogo instala el concepto del hostigamiento sistemático realizado en la esfera laboral por una persona o un grupo de éstas en contra de otro trabajador. El define a esta situación como mobbing tomando una expresión con la cual Konrad Lorenz da cuenta de una situación que él observó en el reino animal en la que un grupo de animales hostigaban a otro miembro de la manada. Este hostigamiento acostumbra a realizarse a razón de al menos dos veces por semana durante un período mínimo de seis meses. De esta forma, lo que se quiere subrayar en esta definición es la idea de una acción reiterada, persistente, sostenida en el tiempo.

Parés sostiene que “El acoso moral en el trabajo tiene el objetivo de destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del descrédito y la rumorología, con la finalidad de encubrir un fraude. Se practica acosando grupalmente de tal manera que la víctima "estigmatizada" no pueda defenderse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún valor, en esta definición se describe el objetivo, la metodología, la estrategia y las consecuencias del acoso moral en el trabajo” (Marina Parés, Ed. 2005)

Por otra parte, cabe destacar que los Dr. Norberto Lembo y Dr. Mauricio A. Abadi (2009) especialistas en la materia de acoso laboral, manifiestan que “El «mobbing» o violencia laboral se ha convertido en los últimos tiempos y especialmente en Argentina en una preocupación no solo para el trabajador, sino también para los sectores empresariales, ante la multiplicidad de proyectos de ley presentados en el Congreso¹ sobre dicho fenómeno. Los legisladores tienen como objetivo fundamental ante dicha problemática considerar al «mobbing» *como causal de despido indirecto y como injuria laboral*.

1

En el año 2013 la Comisión de Legislación del Trabajo de la Cámara de Diputados emitió dictamen favorable a la iniciativa de proyecto de ley que regula el acoso laboral y sexual en ese ámbito, impulsado por el legislador oficialista Héctor Recalde. La propuesta oficial alcanza a todo tipo de relación laboral en el ámbito privado o público y comprende tanto al personal que presta servicios con carácter permanente, como al transitorio o contratado. También deja un capítulo aparte sobre aspectos vinculados con el acoso sexual. De acuerdo con el mencionado proyecto, se entenderá por violencia laboral a "la acción psicológica que, de forma sistemática y recurrente, ejerza una persona o grupo de personas sobre un trabajador en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y/o lograr que renuncie al empleo". La propuesta al abordar el punto controvertido respecto al acoso sexual, lo define como "todo acto, comentario reiterado o conducta con connotación sexual no consentida por quien la recibe, cuando se formula con anuncio expreso o tácito de causar un perjuicio a la víctima si no accede a los requerimientos del acosador, o cuando interfiere el habitual desempeño del trabajo o provoca un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo".

El «mobbing» o violencia laboral apunta específicamente a una exclusión del trabajador de su ámbito laboral. No se trata de un mero acoso sexual puesto que este se enmarcaría bajo otras situaciones de hecho determinadas. De acuerdo a la conceptualización utilizada por el Ministerio de Trabajo de la Nación, el término mobbing se considera como una forma característica del estrés laboral y se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo. También se conoce con los nombres de hostigamiento o psicoterror. Es decir que se trata de un proceso de destrucción de la personalidad o de la autoestima, dirigida hacia una persona (la víctima) y con el fin de lograr su exclusión laboral.

En Argentina se ha contemplado la idea de extender la responsabilidad de todo hostigador u hostigadores de manera solidaria por las acciones de violencia laboral a las que se vio sometido el trabajador por parte del empleador, sus superiores o un tercero vinculado con los mismos.” (Dr. Norberto Lembo y Dr. Mauricio A. Abadi, Ed. 2009)

Es importante destacar el ámbito en donde prospera el acoso laboral, para ello hay que comprender que la base se manifiesta en las empresas, lugar donde se generan situaciones indeseadas que desencadenan en esta situación producto de los conflictos que se presentan dentro de la organización con lo cual provocan un estado de presión en el trabajador, en donde sus sentimientos comienzan a frustrarse, de ansiedad, tensión, hostilidad en el grupo de trabajo, peleas por el poder, desvíos de las energías producidas y por consiguiente menor efectividad para el desarrollo de la empresa.

Cuando el conflicto dentro de la organización de trabajo provoca consecuencias negativas como la explicadas con anterioridad puede ocurrir que aparezca una situación de mobbing dentro de la misma.

Estos conflictos pueden darse en diversos tipos:

* En la sede central y sus sucursales (los motivos del conflicto suelen ser de orden financiero y las discusiones se manifiestan a través del poder que tiene la sede central sobre la sucursal)

*El jefe y sus empleados (las discrepancias que ocurren en este supuesto están relacionadas con diversos temas, tales como por ejemplo condiciones de trabajo, remuneración, los conflictos de poder, la productividad del empleado e intereses personales opuestos)

*las personas de un mismo departamento (este supuesto es el mas conflictivo ya que se encuentra una lucha de poder dado quienes entran en conflicto por poseer un mismo nivel de jerarquía)

*Jefes de distintos departamento (la competencia y las luchas de poder son dos factores claves dentro de este conflicto, este puede generar discusiones entre departamentos más aún cuando los jefes tienen funciones semejantes, aquí la competencia se acrecienta y las luchas por obtener los mejores resultados se hacen constantes)

*como también en el individuo y su trabajo (muchas veces el individuo se ve presionado tanto económica como socialmente a trabajar en sitios que verdaderamente no le agradan; cuando el trabajo no ofrece oportunidades de crecer para desarrollar la creatividad y el sentido de la realización, la persona se siente frustrada y aburrida).

1.2 Tipología del Mobbing

Las formas que puede asumir el acoso laboral son muy variadas y sus niveles de intensidad recorren una gama que puede ir desde modalidades sutiles hasta la más burda violencia.

Podemos encontrarlo en la forma de comunicación, en la que la persona acosada es objeto de burlas de parte de un compañero o un grupo de ellos, sea en relación a sus gustos, sus ideas políticas, su color de piel, sus creencias religiosas, su género sexual, sus inclinaciones estéticas, etc.

Otra modalidad de acoso en la comunicación consiste en no saludar al acosado, como si éste no existiera.

El acoso laboral también puede hacerse evidente en el campo de la tarea misma, asignándosele al acosado tareas que están por debajo de sus capacidades, o por lo contrario atiborrándolo con un exceso de tareas, por lo que al trabajador le resulta materialmente imposible cumplir con todas ellas. Una tercera forma de acoso laboral en el marco de la tarea es no asignarle al trabajador ninguna labor.

Para la especialista Marina Parés (2005), experta en el estudio de acoso laboral, elaboró una tipología para comprender de manera clara los formas y factores que hacen que este fenómeno se manifieste. Entre ella explica una clasificación en función de los objetivos, en cuatro tipos de acosos: estratégico, de dirección, perverso y disciplinario o sancionador, que desarrolla de la siguiente manera:

El Acoso Estratégico, es el acoso del timo o fraude por excelencia. Se trata de un acoso "institucional" porque forma parte de la estrategia de la empresa que tiende a los "despidos" evitando pagar indemnizaciones, los directivos se aprovechan de las fusiones realizadas para ir ahorrando del plan social, y este método permite a las empresas poco escrupulosas embolsarse las numerosas ayudas al empleo, que existen en los países de la Unión Europea, para luego, deshacerse del nuevo trabajador exactamente después de haber cumplido los plazos legales, para reanudar otros y así sucesivamente.

El segundo tipo es el Acoso de Dirección se trata del acoso ejercido por la dirección de la institución, por un jefe caracterial, se distingue del anterior porque este es un acoso de gestión u organizativo y no afecta a toda la empresa, tan solo al Departamento o sección bajo este jefe. El acoso de gestión puede tener dos objetivos: eliminar a un trabajador poco sumiso o forzar situaciones de esclavismo laboral. El eliminar un trabajador que "no entra en el molde", viene determinado porque el perverso organizacional ha escalado posiciones y se ha situado en un cargo con un cierto poder dentro de la empresa. Así la víctima del acoso será aquél trabajador que tiene genio, el que tiene una excesiva brillantez en sus tareas, o aquél que es representante del personal sin estar sometido al manejo del patrono, o aquél (aquella) cuyo lugar se quiere para dar a un amigo o amante. Es el acoso del directivo flojo e ineficaz que tiene miedo porque no puede ser tan brillante como su trabajador. Otras veces se instaura el acoso, desde la dirección, para forzar situaciones de esclavismo laboral, de tal manera que la dirección pretende aumentar el rendimiento y el beneficio haciendo efectuar cada vez más trabajo, con cada vez menos personal, pagados cada vez menos. Entonces, como no queda ya nada, se utiliza la presión, facilitada por la coyuntura económica, y el endeudamiento. A la larga no se consiguen los objetivos propuestos, al contrario.

El tercer tipo es el Acoso Perverso. El acoso perverso es el más abundante, corresponde a la totalidad de los casos de acoso horizontal, y de acoso vertical ascendente, y a algunos casos, menos, de acoso vertical descendente o bossing. Es el tipo de acoso que la terapeuta francesa Marie-France Hirigoyen define en sus múltiples facetas en su libro "Acoso Moral". En realidad, en este tipo de acoso, el acosador se presenta sobre todo como un manipulador, y solo manifiesta su verdadera naturaleza frente a la víctima, sin testigos. Es muy seductor, consigue fácilmente la confianza de los demás, les hace decir su vida privada para poder devolvérselo en plena cara en sus ataques. La

víctima ve que habla amablemente delante de otros, en cambio a ella la ignora o la humilla cuando están solos. Tiene sobre todo un actuar absorbente y en esto se iguala con los chantajistas emocionales que no se satisface nunca. Cuando acaba con una víctima, allí tendrá siempre otra. Nadie está a salvo, no hay refugio. Su seducción es tal que a veces consigue poner a toda la sociedad contra la víctima, incluso consigue que ésta sea traicionada por sus amigos. Este personaje provoca desorden en cualquier departamento donde trabaje y hace mucho daño a la víctima. El perverso sólo tiene un punto débil, teme la luz, y por ello es importante dirigir un proyector sobre sus maniobras ocultas. Es muy difícil hacerlo, salvo si uno consigue acumular indicios pequeños y de esta forma llegar a convencer al superior jerárquico, aunque éste, habitualmente, se encuentra obligado a protegerlo porque el acosador conoce algo que éste desea mantener oculto.

El cuarto tipo de acoso en el mundo laboral es el llamado Acoso Disciplinario o sancionador. El acoso disciplinario puede tener varios objetivos: llevar a la víctima a entender que debe "entrar en el molde", o castigarla si no lo hace, y aterrorizar los testigos de estas violencias para hacerse temer sugiriéndoles lo que les puede llegar a pasar a ellos. Es la categoría utilizada contra los delegados y otros cargos electos o contra todos aquellos cuyo carisma o competencia hace sombra al instigador del acoso.

Sirve también para deshacerse de los individuos "demasiado enfermos", quiénes tienen "demasiadas" bajas (paros de trabajo), o mujeres que tuvieron la imprudencia de anunciar su embarazo. En esta categoría se pueden clasificar también los delitos de racismo, de discriminación, y todos aquéllos trabajadores que denuncian el fraude de la institución, sirva de ejemplo el del enfermero que denuncia un maltrato, o el del contable que no está de acuerdo sobre el encubrimiento de malversaciones, o el del secretario que ve pasar sobornos, etc..

Autora Marina Parés (2005)

1.3 ¿Qué factores influirían como riesgo laboral?

La experta Marina Parés (2007) ha profundizado en el análisis del fenómeno y ha contribuido al avance conceptual del acoso laboral describiendo los diversos factores desencadenantes del mobbing en:

✓ Factores de riesgo psico-social: en el entorno relacional, en el lugar de trabajo, en la relación con los superiores, con los subordinados o con sus pares.

- ✓ Factores de riesgo por la organización del trabajo: presiones y carga del trabajo, contenido de la tarea y definición de funciones y responsabilidades, deficiente organización, ausencia de interés de los superiores, carga alta o mal distribuida de trabajo, flujos pobres de información, líderes espontáneos no oficiales, conflictos de rol, competencia entre subgrupos, etc. y
- ✓ La gestión de los conflictos por parte de los superiores (la negación del conflicto o la implicación activa en el mismo).

1.4 Distintas faces

- I. Fase de conflicto. Problemas de organización del trabajo o problema interpersonal no resuelto y convertido en crónico.
- II. Fase de mobbing o estigmatización. Adopción por una de las partes en conflicto del comportamiento hostigador individual o en grupo; fase prolongada por actitudes de negación de la realidad por el trabajador, los implicados e incluso por la dirección, que llega a durar en general algo más de un año.
- III. Fase de intervención desde la empresa. Medidas de la empresa desde algún escalón jerárquico superior para la resolución del conflicto:
 - a) resolución positiva del conflicto a través del cambio de puesto, fomento del diálogo, etc.
 - b) resolución tendente a desembarazarse del supuesto origen del conflicto a través de una mayor culpabilización y sufrimiento del afectado (medidor más frecuente).
- IV. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral. En el caso b) citado, se aplican medidas que van desde las bajas médicas sucesivas, hasta el despido del trabajador o la pensión por invalidez permanente, debida a las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno de psicoterror, con sus consecuentes cargas sociales y económicas.

Normalmente se comienza con ataques suaves que se van intensificando en lo que se refiere a los comportamientos violentos o agresivos, después de un tiempo la empresa toma conocimiento y finalmente se llega a la marginación del trabajador.

La envidia es una de las causas más frecuentes que originan este fenómeno, dado que las víctimas del mobbing se caracterizan por reunir condiciones excelentes en su desempeño laboral, buscando que las mismas se sientan atemorizadas, inútiles y culpables de los actos que comete debido a la inseguridad que crece dado el hostigamiento que padece. También es un factor importante en la actualidad la alta competencia que se desarrolla en los ambientes superiores de las empresas. (M. Parés, Ed. Eón., 2008).

Capítulo 2

Dimensión moral del acoso laboral

En su libro pionero en el tratamiento de este tema: “El acoso moral en el trabajo”, la psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen, escribe: “La elección del término moral significa una toma de postura. Se trata, efectivamente, de bien y de mal, de lo que se hace y de lo que no se hace, de lo que consideramos aceptable en nuestra sociedad y de lo que rechazamos. No se puede estudiar dicho fenómeno sin tener en cuenta la perspectiva ética o moral, ya que uno de los denominadores comunes entre las víctimas del acoso moral es el sentimiento de haber sido maltratadas, despreciadas, humilladas, rechazadas” (Marie-France Hirigoyen Ed. 1998). Al introducir la dimensión moral en la problemática del acoso laboral Hirigoyen nos lleva a focalizar la intencionalidad deliberada del o los acosadores de dañar, la voluntad manifiesta de cometer un acto en contra de la ética y la moral. Esto crea una dialéctica de agresor y de agredido, de víctima y de victimario que merece ser tenida en cuenta muy especialmente a la hora de tomar determinaciones en el marco del ámbito laboral.

2.1 La dimensión psicológica del acoso laboral

Si bien las consecuencias psicológicas del acoso laboral serán tratadas especialmente en un capítulo aparte conviene resaltar que este hostigamiento persistente, sostenido en el tiempo, va minando en forma considerable la autoestima del acosado, que sin encontrar razones que expliquen por qué es maltratado sistemáticamente, termina concluyendo que esto se debe a que es incapaz o poco agradable socialmente y la reiteración del maltrato va confirmando su hipótesis, lo cual le genera un círculo vicioso del que le resulta difícil salir.

2.2. El acoso laboral en la jerarquía organizacional

El acoso laboral puede ser:

- Descendente*: cuando el acosador tiene un rango jerárquico superior al del acosado
- Ascendente*: cuando el acosador tiene un rango jerárquico inferior al del acosado
- Horizontal*: cuando acosador y acosado tienen el mismo rango jerárquico.

El acoso laboral descendente suele manifestarse bajo formas de abuso de autoridad del jefe para con

su o sus subordinados: que realicen favores personales independientes del vínculo laboral, impartir órdenes de modo autoritario, descalificación de las capacidades del empleado, compararlo constantemente con otro empleado que “hace las cosas mejor”.

El acoso laboral ascendente suele darse más habitualmente de forma grupal. Es cuando un grupo de empleados decide desconocer la autoridad de su jefe inmediatamente superior y se reportan directamente con el jefe que está por encima de éste.

El acoso laboral horizontal se da entre compañeros del mismo rango jerárquico y se expresa en forma de burlas, desvalorización o hasta de maltrato físico más o menos solapado contra el compañero acosado. En este caso puede ser perpetrado por un compañero contra otro o por un grupo de compañeros que se confabulan para hostigar a quien han elegido como víctima. En esta última modalidad suele haber un compañero que asume el papel de líder e induce a sus pares a aliarse con él.

Por otra parte es importante analizar el punto de partida del acoso, la Dra. Marie-France Hirigoyen(1998) sostiene que:

“Los grandes perversos no abundan en las empresas, pero su poder de atracción y sus dones para sacar a los demás de sus casillas los hacen temibles.

Entre individuos rivales, es legítima una lucha por el poder, siempre que se trate de una competición en la que todos tengan su oportunidad. Sin embargo, algunas luchas son desiguales de entrada. Por ejemplo, la lucha con un superior en la jerarquía, o una lucha en la que un individuo acorrala a otro en una posición de impotencia para, seguidamente, agredirlo con absoluta impunidad y sin que pueda replicar.”

2.3 El abuso de poder

Cuando un superior en la jerarquía aplasta con su poder a sus subordinados, la agresión es más evidente. Con mucha frecuencia, un «jefecillo» se revaloriza de esta manera. Para compensar la fragilidad de su identidad, necesita dominar, y lo hace tanto más fácilmente cuanto que sus subordinados, temiendo el despido, no tienen otra elección que la de padecer su dominio. La pretendida buena marcha de la empresa lo justifica todo: una ampliación de la jornada laboral que

no se puede negociar, una sobrecarga de trabajo urgente, o exigencias incoherentes.

Sin embargo, presionar a los subordinados de una forma sistemática es un estilo de dirección ineficaz y poco rentable, puesto que la sobrecarga de tensión puede generar errores profesionales y traer consigo bajas por enfermedad. Una mano de obra feliz es más productiva. No obstante, tanto el directivo intermedio como la dirección mantienen la ilusión de que así obtienen una rentabilidad máxima.

En principio, el abuso de poder no afecta a un solo individuo. Consiste únicamente en aplastar a todo aquel que sea más débil que uno mismo. En las empresas, se puede transmitir en cascada, desde la más alta jerarquía hasta el directivo intermedio.

El abuso de poder por parte de los jefes ha existido siempre, pero, actualmente, aparece a menudo disfrazado de otra cosa. Los directivos hablan a sus asalariados de autonomía y de espíritu de iniciativa, pero no por ello dejan de exigir su sometimiento y su obediencia. Los asalariados se marchan porque las amenazas al respecto de la supervivencia de la empresa, la perspectiva de los despidos y el recuerdo incesante de su responsabilidad y, por lo tanto, de su eventual culpabilidad les obsesionan.

2.4 Las maniobras perversas

Cuando un individuo perverso entra en un grupo, tiende a reunir a su alrededor a sus miembros más dóciles con la idea de seducirlos. Si un individuo se niega a alistarse, el grupo lo rechaza y lo convierte en chivo expiatorio. De este modo, entre los miembros del grupo, se crea una relación social en torno a la crítica común de la persona aislada, y en torno a los cotilleos y los chismes. En este punto, el grupo ya se halla bajo la influencia del perverso e imita su cinismo y su falta de respeto. No se puede decir que estos individuos hayan perdido todo sentido moral, pero, al depender de una persona sin escrúpulos, han perdido todo sentido crítico.

Stanley Milgram, un psicólogo social norteamericano, estudió, entre 1950 y 1963, el fenómeno del sometimiento a la autoridad.² Su método era el siguiente: «Una persona acude a un laboratorio de psicología en donde se le ruega que ejecute una serie de acciones que van a entrar progresivamente en conflicto con su conciencia. La cuestión estriba en saber hasta qué punto preciso seguirá las instrucciones del experimentador antes de negarse a ejecutar unas acciones determinadas». En su conclusión, establece que «personas normales, carentes de toda hostilidad, pueden convertirse,

² S. Milgram, *Soumission à l'autorité*, París, Calmann-Lévy, 1974 (trad. cast.: *Obediencia a la autoridad*, Bilbao, Desclee de Brouwer, 1980).

cuando trabajan, en agentes de un proceso atroz de destrucción». Christophe Dejours,³ que habla de la trivialización social del mal, ratifica esta observación. Efectivamente, hay individuos que necesitan una autoridad superior para alcanzar un cierto equilibrio. Los perversos utilizan esta docilidad en su propio beneficio, y la usan también para hacer sufrir a los demás.

El objetivo de un individuo perverso es acceder al poder o mantenerse en él —para lo cual utiliza cualquier medio—, o bien ocultar su propia incompetencia. Para ello, necesita desembarazarse de todo aquel que pueda significar un obstáculo para su ascensión, y de todo aquel que pueda ver con demasiada lucidez sus modos de obrar. No se contenta con atacar a alguien frágil, como ocurre en el caso del abuso de poder, sino que crea la misma fragilidad a fin de impedir que el otro pueda defenderse.

El miedo genera conductas de obediencia, cuando no de sumisión, en la persona atacada, pero también en los compañeros que dejan hacer y que no quieren fijarse en lo que ocurre a su alrededor. Es el reino del individualismo y del «allá se las componga cada cual». Los compañeros temen que, al mostrarse solidarios, se los estigmatice, y tienen miedo de que se los incluya en la próxima lista de despidos. En una empresa, no hay que producir oleaje. Hay que tener el espíritu de la casa y no mostrarse muy diferente.

El filme norteamericano *Swimming with sharks* (1995), de George Huang, resume todas las humillaciones y las torturas mentales a las que un patrón egocéntrico y sádico puede someter a un empleado ambicioso que está dispuesto a aceptar cualquier cosa con tal de triunfar. Lo vemos ofender al personal, mentir sin escrúpulos, dar órdenes incoherentes, tener a un empleado a su disposición de día y de noche, y cambiar las reglas para mantenerlo siempre en vilo. El personal está avisado: «¡Los golpes bajos no sólo se aconsejan, sino que también se recompensarán!». Y todo ello mientras sigue provocando y seduciendo a su nuevo recluta con el espejeo de una promoción: «Dame este placer. Cállate, escucha y graba. No tienes cerebro. Tus opiniones personales no cuentan. Lo que pienses no tiene interés. Lo que sientas no tiene interés. Estás a mi servicio. Estás aquí para proteger mis intereses y para responder a mis necesidades... No quiero martirizarte. Quiero ayudarte porque, si haces bien tu trabajo, si escuchas y grabas, entonces tendrás la posibilidad de tener todo lo que tú quieras».

Un perverso actúa con más facilidad en una empresa desorganizada, mal estructurada, o «deprimida». Le basta con encontrar la brecha por la que penetrará para satisfacer su deseo de poder.

3 C. Dejours, *Souffrance en France*, París, Seuil, 1998.

La técnica es siempre idéntica: se utiliza la debilidad del otro y se lo conduce a dudar de sí mismo con el fin de anular sus defensas. Mediante un proceso insidioso de descalificación, la víctima pierde progresivamente su confianza en sí misma y, a veces, está tan confundida que le puede dar la razón a su agresor: «¡Soy una nulidad, no llego, no estoy a la altura!». Por lo tanto, la destrucción se lleva a cabo de un modo extremadamente sutil, hasta que la víctima comete errores ella sola.

Capítulo 3

Características del Mobbing

Para el investigador y psicólogo Iñaki Piñuel y Zabala, (2003) autor destacado en la temática, explica las características habituales del acoso laboral en los siguientes aspectos:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo y presionarla excesivamente
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar ("hasta que se aburra y se vaya").
- Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirlo, discriminarle, tratar su caso de forma diferente, trasladarle a puestos inferiores, rebajarle el sueldo).
- Ignorarlo ("hacerle el vacío") o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia ("ninguneándolo") o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste ("como si fuese invisible").
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.
- Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones.

- Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.

3.1 Consecuencias psicológicas y laborales

- Lento deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima.
- Proceso de desvaloración personal.
- Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento).
- Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
- Somatización del conflicto: enfermedades físicas (por ejemplo, dolor de cabeza o síndrome del intestino irritable).
- Insomnio, ansiedad, estrés, angustia, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.
- Inseguridad emocional, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- Mella en la autoestima.
- Trastorno por estrés agudo.
- Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador, acusándolo de bajo rendimiento.

Otras consecuencias:

- Agresividad de la víctima con la familia.
- Aumento de la conflictividad con la familia.
- Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares.
- Retraimiento con la familia y amigos.
- Abandono de los amigos y rechazo por parte del entorno de la víctima, cansados de la "obsesión" con el problema laboral. «No te quejes, que nosotros no estamos mejor: el "puteo" va con el sueldo».
- Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente a la situación, legal o psicológicamente.
- Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos

3.2 Perfiles

Victima o acosado

Es importante conocer las características particulares de cada persona, para ello es menester destacar los comportamientos que se manifiestan tanto para la persona acosada como el acosador.

Para Iñaki Piñuel en la redacción de su libro⁴, destacó el perfil del acosado como una persona con un alto sentido de la responsabilidad, que se compromete a fondo con su tarea. Le interesa hacer bien su trabajo porque eso para él representa una satisfacción en sí mismo, asimismo posee un alto nivel de valores que manifiesta su honestidad y sinceridad. También poder decir que son personas transparentes, sin segundas intenciones. No soportan las injusticias y son solidarios.

Paradójicamente estas virtudes se transforman en su talón de Aquiles porque suponen que los demás tienen las mismas características que él. Por eso, su primera reacción ante el proceder hostil del acosador es de perplejidad, porque ellos nunca hubieran podido actuar así. Ese maquiavelismo al que aludía el primero de los dos acosados referidos en el capítulo 3 los toma de sorpresa porque para ellos es inimaginable.

Eso les impide estar preparados para recibir el golpe del acosador y defenderse adecuadamente.

Asimismo reacciona con estupor a todas las intrigas, “movidas de piso” que tienen lugar en su ámbito laboral, lo que es percibido por sus compañeros y lo transforman en el blanco ideal para el acoso. Sus compañeros perciben sus reacciones como críticas y lo empiezan a ver como un enemigo, como alguien que con su conducta laboriosa y honrada pone en tela de juicio una serie de prácticas perversas. Por lo tanto hay que destruirlo.

La capacidad de trabajo del acosado, como dijimos antes, una de sus características sobresalientes, tiende a despertar la envidia y el recelo de sus compañeros menos trabajadores que comienzan a sentirse amenazados por él, a quien comienzan a ver como un competidor peligroso. Esto se vio claramente en el primer caso del capítulo anterior: la persona que ni siquiera sabía encender su computadora y que pasaba buena parte de su jornada de trabajo hablando por teléfono con sus amigas comenzó a ver a su compañera, mucho más eficiente y trabajadora, como una competidora peligrosa y comenzó a “operar políticamente” con su jefe hasta conseguir que la despidieran.

Otro rasgo que suele provocar la hostilidad contra el acosado es su sentido de la justicia, que le impide transigir con situaciones anómalas dentro de la empresa que son consideradas como naturales.

⁴Piñuel y Zabala, Iñaki: Barómetro Cisneros en “ Mobbing . Manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo” Ed. Aguilar.Bs As. Argentina.. 2003.

Para ejemplificar esto último veamos el caso de Adrien, mencionado por Marie-France Hirigoyen en el libro mencionado anteriormente:

“Adrien es un funcionario escrupuloso que pretende ser irreprochable a los ojos de su administración. A su llegada a un nuevo puesto, le escandaliza ver los arreglos ilegales que ascienden a sumas colosales que uno de sus colegas amaña con las empresas locales. El colega, viendo su reprobación y temiendo que lo denuncie, le aísla, le impide trabajar, le desacredita ante el resto de los compañeros y luego lo amenaza con ir por él. Aprovecha que Adrien está de baja por enfermedad para hacer circular rumores relativos a su persona y cortocircuitar su trabajo. Cuando Adrien toma conciencia de ello, reacciona de forma vehemente y se encuentra con que lo citan ante un consejo disciplinar, cuyo resultado es que lo trasladan a otra ciudad.

A partir de ahí, Adrien no se defiende y se va hundiendo: depresión, alcohol, ruptura familiar. Sabe que tiene razón, pero no sabe cómo conseguir que lo escuchen.

Inicia un tratamiento psicoterapéutico y, como consecuencia, decide consultar a un abogado. Éste constata irregularidades jurídicas en lo relativo a su sanción disciplinar. Eso le podría permitir beneficiarse de una amnistía, pero Adrien no quiere. Quiere restablecer su honor que considera escarnecido, y desea rehabilitarlo. Un año después, una comisión de recursos emite el dictamen de que la sanción disciplinaria era abusiva. Actualmente está a la espera de que un tribunal administrativo opine también al respecto. Está en casa, no tiene proyecto alguno, reconcomiéndose, hablando de suicidio o de huelga de hambre: “¡Soy demasiado joven para que me manden al desguace!”.

El elevado sentido ético de Adrien se hace evidente en dos momentos del relato: el primero, cuando lo escandalizan los arreglos ilegales de su colega y el segundo cuando no acepta su amnistía que implicaría un perdón por una falta que él hubiera cometido sino que quiere restablecer su honor, el reconocimiento de la empresa a su proceder recto. (Piñuel y Zabala, Iñiqui, Ed. Argentina, 2003)

Acosador

Según los especialistas Dr. Norberto Lembo y Dr. Mauricio A. Abadi conjuntamente redactaron su libro titulado *“Acoso Laboral, Implicancias psicológicas, psicosomáticas, sociales, económicas y jurídicas, Ed. 2009”* destacaron el perfil del acosador en la que sostienen que puede definirse como un psicopata socialmente integrado: un sujeto con una alteración de la personalidad denominada psicopatía, que sabe camuflarse entre los demás seres humanos y cuya característica común es amargar la vida a aquellos que los rodean, y cuya motivación personal es la consecución del poder sobre su entorno.

A grandes rasgos los acosadores pueden ser divididos en dos grupos:

- 1) El perfil psicopático.
- 2) El perfil paranoide.

1) El perfil psicopático:

El acosador de tendencias psicopáticas tiene un perfil muy definido: Son personas con una desmesurada autoestima, lindante muchas veces con la megalomanía, muy seductoras, muchas veces carismáticas y con un exacerbado apetito de poder. Para ir ganando poder dentro de la empresa recurren a diversos mecanismos, uno de ellos es el acoso.

Son inescrupulosos y jamás asumen sus propios errores. Siempre la culpa la tiene el otro. Para una persona de estas características, alguien que tiene el perfil del acosado es una verdadera amenaza: Al ser el acosado una persona muy capaz y muy trabajadora, está muy concentrado en su trabajo y no le interesa mayormente el juego seductor del psicópata para acumular poder. Por lo tanto éste lo percibe como alguien que no es “tropa propia”, que no se puede manipular y se dedica a destruirlo. Cuando usamos esta palabra, no estamos exagerando sino poniendo de relieve la capacidad destructiva de estos personajes, otro de sus rasgos distintivos, y son muy hábiles y muy eficientes a la hora de ponerla en juego.

Veamos en un caso concreto cómo despliegan sus recursos destructivos los sujetos con este perfil. Este es un testimonio publicado en el libro de Iñaki Piñuel titulado *“Mobbing . Manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo” Ed. Aguilar.Bs As. Argentina.. 2003”*

“Estimado profesor:

Soy un informático de 29 años, con un buen expediente académico. Tras licenciarme en Informática, estudiar idiomas y realizar varios cursos de posgrado, me puse a trabajar en ese sector. Desde el momento en que llegó mi nueva jefa, una antigua compañera en otra empresa informática, la situación cambió radicalmente para mí. El director general, del que yo dependía hasta la llegada de esta señora comenzó a darme la espalda e ignorarme profesionalmente, a dejarme arrinconado y a dudar de mi lealtad y de mi aptitud profesional (por la que, sin duda alguna, me había contratado meses atrás).

Sentí la mano negra de mi nueva jefa, que no paró de dar referencias negativas sobre mi persona, poniendo en duda hasta mi labor en mi anterior empresa.

La situación se hizo insostenible y el maltrato verbal llegó hasta el punto de que una vez, delante de otros compañeros, puso en duda mi capacidad de guardar secretos profesionales, amenazándome con “partirme la cara” si alguien de la competencia era informado de nuestros proyectos.

Como el maltrato crecía cada vez más, no sabía qué hacer ni a quién confiarme.

Así es que un día le preparé un informe de todo lo que ocurría al director general y este, en vez de considerarlo, me llamó furioso a su despacho, para increparme de una manera desproporcionada, diciendo que “si no estás a gusto, ya sabes dónde tienes la puerta”, “no rompo este informe delante de tus narices porque tengo educación” o “si tienes algún problema con tu jefa me da igual. Esta organización requiere compromiso y alinearse, y si no estás dispuesto a trabajar es mejor que te marches”.

Desde ese momento supe que mis días en la empresa estaban contados. Por fortuna, recibí una oferta de trabajo en el sector de Internet. A decir verdad, no me apasionaba demasiado, pero comprendía que debía huir antes de que me echaran. En cualquier caso, el maltrato vino por parte de mis superiores y de los más allegados a la chica con la que trabajé en mi anterior empresa. El resto de los trabajadores de mi empresa eran personas magníficas con las cuales he continuado una relación de amistad hasta el día de hoy (ellos me desvelaron los movimientos que se produjeron para minar mi desarrollo profesional”).

En este caso podemos registrar algunos de los recursos empleados por un acosador psicópata: la calumnia, el maltrato verbal llevado hasta el extremo de la amenaza física, la creación de lazos de complicidad para incrementar el maltrato al acosado.

Sobre este último punto conviene que nos detengamos un poco. El poder de seducción que tiene el psicópata lo lleva a conseguir habitualmente un grupo de seguidores, a los cuales él lidera y

conduce hacia sus objetivos, en este caso provocar la ida del acosado.

Por eso es habitual en los casos en que el acosado es objeto de hostigamiento por más de una persona que haya un instigador principal y un grupo de secuaces de éste, tal como viene afirmando Parés (2009) en su estudio sobre el *“Ritos de iniciación y de continuidad en el gang de acoso”*

En su artículo “Psicopatía en los grupos de trabajo” Lilitiana Amaya describe con mucha precisión las características de este fenómeno. Citaremos un fragmento del mismo particularmente elocuente:

“Características del campo vincular dónde se da este fenómeno:

El campo de interacción se constituye jerárquicamente, en cuyo punto más alto está el líder manipulador.

En esa escala se evalúa positivamente: la adhesión, la lealtad, la fusión al grupo y al líder. Se evalúa positivamente: la depositación sobre el chivo de turno, el sadismo humillante propinado sobre un tercero, y el aplauso al “botoneo”.

Se evalúa negativamente la autonomía, la interdependencia, la creatividad, y el desarrollo personal. Se rechaza el respeto a las reglas y a los otros, la solidaridad, la cooperación, el compromiso y la responsabilidad.

En conjunto, el campo queda impregnado por incapacidad para anticipar las consecuencias de las acciones de los participantes, incapacidad para sentir emociones buenas (amor, cariño, ternura, compasión), tendencia a desafiar peligros y, por supuesto, la pérdida del objetivo original.

Las formas de vínculo dónde hay un grupo acosador son de dominación y sometimiento. Se establecen enlaces a través de la seducción.

Los integrantes se observan indiferenciados unos de los otros, con confusión entre el mundo externo y el mundo interno.

Entre ellos prevalece la sensación de conciencia obnubilada, cierta desorientación, pérdida de la energía, de la identidad y sensación de haber sido vaciados”.

Este tipo de funcionamiento grupal requiere de la existencia de un chivo expiatorio que cohesione al grupo, que le dé una identidad y el chivo expiatorio es señalado, “marcado” por el líder del grupo y, por supuesto será alguien que reúna los requisitos evaluados negativamente por el grupo y que son precisamente los que describimos cuando nos referimos al perfil del acosado: respeto por las reglas, compromiso, responsabilidad.

Otra conclusión que podemos extraer del texto mencionado es que al perderse el objetivo original, en el caso que nos ocupa el desarrollo de la tarea para ser reemplazado por la creación de un grupo con códigos y aspiraciones independientes a las laborales, el acosado, con su jerarquización de lo laboral, queda marginado de esta “organización paralela” y pasa a ser perseguido por no pertenecer a ella.

Nota:

La bibliografía utilizada

* *“Piñuel y Zabala, Iñiqui: Barómetro Cisneros en “ Mobbing . Manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo” Ed. Aguilar.Bs As. Argentina.. 2003. “*

* *“Dr. Norberto Lembo y Dr. Mauricio A. Abadi conjuntamente redactaron su libro titulado “Acoso Laboral, Implicancias psicológicas, psicosomáticas, sociales, económicas y jurídicas, Ed. 2009”*

Capítulo 4

4.1 Manifestaciones del Mobbing en la Actualidad

En el desarrollo de éste capítulo he tenido en cuenta la metodología de la investigación, además de ampliar la temática utilizaré los medios periodísticos y las formas de estadísticas para conocer más respecto del mobbing en la actualidad. Para ello tuve presente el análisis que realiza la autora Silvina María LIVELLARA en su publicación “La Ley Online”:

¿Qué situaciones configuran el mobbing laboral?

El mobbing es una situación donde una persona se ve sometida en su lugar de trabajo por otra persona u otras personas a una serie reiterada y prolongada de conductas hostiles. Se trata de un grave estrés psicosocial que trae aparejado niveles alarmantes de estrés crónico que pueden desencadenar un síndrome de desgaste profesional, “burn out”, además de otras enfermedades psicobiológicas.

Pero me parece importante referirme a las conductas que configuran mobbing desde la perspectiva de los derechos del trabajador que son violados teniendo en cuenta el ordenamiento jurídico laboral vigente.

En tal sentido, las diversas manifestaciones de acoso psicológico deben ser encuadradas como incumplimientos contractuales del empleador a sus deberes de buena fe, de obrar como “buen empleador”, actuando con espíritu de colaboración y solidaridad (arts. 62 y 63, LCT) y de previsión, entre ellas se mencionan las siguientes:

A) Es así que el deber de brindar seguridad y condiciones dignas de trabajo, adoptando las medidas necesarias para evitar daños a la persona o dignidad del trabajador, debiendo observar especialmente las disposiciones vigentes en materia de medicina, higiene y seguridad en el trabajo y las pausas y limitaciones a la duración del trabajo legalmente establecidas (art.75, LCT; Ley 19.587, decreto 351/79) se presenta como una de las más relevantes manifestaciones de este deber de previsión con relación al mobbing. Cabe señalar que a pesar de la modificación del art. 75 de la LCT introducida por la Ley 24.557, que suprimió la referencia que ponía a cargo del empleador el cumplimiento de ciertas obligaciones a fin de preservar la salud psicofísica del trabajador, respecto del deber de previsión o de seguridad la situación no ha variado.

B) Otros de los deberes, comprendidos en el de previsión, consiste en la obligación de ejercer las facultades de dirección, *ius variandi*, disciplinarias y de control, con prudencia y razonabilidad, dentro de los límites y con arreglo a las condiciones fijadas legal, estatutariamente o convencionalmente, con el respeto debido a la dignidad del trabajador y sus derechos patrimoniales (arts. 64, 65, 66, 67, 68 y 70).

La ley quiere evitar que el empleador haga uso abusivo de las siguientes facultades: a) de organización, b) de dirección, c) de control, d) poder reglamentario, e) facultad de alterar las condiciones del contrato (*ius variandi*), f) poder disciplinario. Esto guarda clara concordancia con lo dispuesto por el art. 10-segunda parte- del Código Civil y Comercial, cuando sostiene que la ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos.

C) Violación del derecho a la intimidad del trabajador (Como variante de un abuso en el ejercicio de las facultades de organización y dirección)

En tal sentido se puede consultar el Caso “P, M c/Cía de Servicios hoteleros SA p/Daño y Perjuicios”, CNCIV, Sala M, fallo de fecha 05/06/01.

D) Violación deber de ocupación, a modo de ejemplo podemos decir que en algunos casos, si el empleador utilizara como medio de acoso psicológico, la negativa de dar ocupación efectiva, de acuerdo a su calificación o categoría profesional, infringirá su deber de ocupación (art.78, LCT) y

E) Conductas discriminatorias: en otros, si acude a conductas discriminatorias al efecto, incumplirá la normativa general existente (Ley 23.592).

Todas estas conductas serían propias de mobbing, aunque no es necesario que se den todas estas violaciones en forma simultánea para que exista acoso moral; a nuestro entender bastarían que dos o tres de estas conductas violatorias de los derechos del trabajador se dieran en forma continua durante un lapso de al menos tres meses.

¿Cómo se calcula la indemnización del daño?

Creemos que es más conveniente hablar de las vías para reclamar la reparación y que en tal sentido la incipiente jurisprudencia a nivel nacional nos está dando pautas orientadoras de cómo plantear la acción de las víctimas de mobbing.

Al contrario de lo que sucede con los créditos laborales, donde el sujeto responsable siempre es el empleador, respecto de los créditos extralaborales (daño moral, incapacidad psíquica, daño material emergente pasado y futuro, gastos de tratamientos farmacológicos, traslados y lucro cesante), la legitimación sustancial pasiva se amplía enlazando tanto a la responsabilidad extra contractual del acosador o autor del daño como la del empresario que debe responder por el hecho de éste

Se presenta una discrepancia doctrinaria que también vemos reflejadas en la jurisprudencia entre quienes consideran que la reparación de los daños y perjuicios ocasionados por un dependiente es de naturaleza contractual por el principio de previsión y deber de indemnidad respecto al trabajador (art.75 LCT), y por otro lado quienes entienden que el fundamento normativo estaría dado por los arts. 732 y 1753 del Código Civil y Comercial de la Nación.

En el caso del despido por motivos discriminatorios (como el calumnioso cuando se le imputa al trabajador una conducta penalmente sancionada) al igual que el despido directo o indirecto derivado de una situación de acoso sexual o acoso moral, lo que sucede es que, además del despido mismo se añade una conducta ilícita extracontractual que debe ser sancionada adicionalmente y aunque no hubiera mediado vinculación laboral. Si el empleador resulta ser autor directo del daño (instigación o cómplice), pues en tal caso no hay duda que su responsabilidad emana de un ilícito que excede el mero incumplimiento contractual, respondiendo extracontractualmente ya no de modo indirecto y concurrente sino en calidad de deudor directo y solidario.

Asimismo para la hipótesis que no se pruebe el dolo del agente o victimario (DOLO EVENTUAL art. 273 del Código Civil y Comercial) o (dolo Directo arts.1724- última parte- Código Civil y Comercial concordante con el art. 271 CCyC) igualmente para la procedencia de las indemnizaciones extralaborales basta que se acredite la existencia de culpa o abuso de derecho (arts. 10, 1749,1750 y 1751 CCyC, concordantes art. 19 CN)

También el empleador podrá responder en virtud del riesgo o vicio de la cosa de la cual es dueño o guardián, entendiéndose por tal el ambiente laboral tóxico creado para la consecución de un mobbing institucional. El vocablo cosa se extiende para abarcar en la actualidad las tareas específicas del trabajador y la actividad toda, cuando esas tareas pueden generar un resultado dañoso deben ser incorporadas al concepto de cosas riesgosas (*ver SC BS. AS. "Ferreira, Gustavo Raul c/Benito Roggio e Hijos SA y otra indemnización por daños y perjuicios" (29/09/04)*)

A) Reparación conforme al art. 1 Ley 23.592 en el supuesto de conductas discriminatorias a través de las cuales se instrumenta el mobbing, el juez estaría condiciones de establecer una indemnización por el daño moral y material causado al trabajador aplicando la citada normativa.

Algunos casos jurisprudenciales son:

Caso Lúquez, María concepción c/Mario A. Salles S.A. y otro s/accidente-acción civil, dictado por Sala VI de la Cámara Nacional del Trabajo, en fecha 22/12/05.

Caso “Méndez, Raúl Emilio c/Aerolíneas Argentinas S.A. p/Despido” intervino la Cámara Nacional del Trabajo, Sala VII, el fallo dictado en fecha 09/08/07.

B) Reparación en el marco de la ley de Riesgos del Trabajo

Una vez que al trabajador víctima de mobbing se le ha fijado una incapacidad psíquica producto del acoso sufrido, puede demandar a la Aseguradora de Riesgos del Trabajo por enfermedad profesional fuera del listado del art. 6 de la Ley de Riesgos del Trabajo, solicitando las correspondientes inconstitucionalidades de los arts.6, 8, 21 y 22, entre otros de la citada Ley. En ese caso el reclamo será tarifado utilizando las fórmulas de cálculo que dicha ley establece.

En el siguiente fallo si bien coexistían un reclamo tarifado y otro de reparación integral contra la empleadora, la Cámara que intervino sólo condenó a la ART.

Caso Correa Cerpa c/Aguas Dadone p/enf. Accidente, intervino la Sexta Cámara del Trabajo de la Pcia. de Mendoza, el fallo fue dictado el 03/08/05.

C) Reparación en el marco de la Ley de Riesgos del Trabajo y el Código Civil , reparación sistémica y extrasistémica.

Otra alternativa es la de iniciar una acción sistémica contra la Aseguradora de Riesgos del Trabajo reclamando la indemnización tarifada por enfermedad profesional fuera del listado del art. 6 de la Ley de Riesgos del Trabajo, solicitando las correspondientes inconstitucionalidades de los arts.6, 8, 21 y 22 de la citada Ley y en la misma demanda efectuar un reclamo extrasistémico contra la empleadora fundado en la normativa del Código Civil, solicitando la inconstitucionalidad del art.39 de la Ley de Riesgos del Trabajo o planteando el dolo eventual de la empleadora que habilita el reclamo civil. Se puede imputar al empleador responsabilidad civil a título de dolo eventual por aplicación del art. 39 ap.I in fine y art. 1724-última parte del CcyC. Claro que es una responsabilidad complementaria, sucesiva y excluyente, lo que significa que la aseguradora tendrá a

su cargo las prestaciones de la ley; y que el empleador responderá descontando de su condena el monto por el cual resulta responsable la A.R.T.

En tal sentido recomendamos la lectura del siguiente fallo en que tanto la ART como la empleadora fueron condenadas:

Caso: "Ferrer, Carlos Diego c/ Liberty art. s.a. y ots. p/ accidente" , Cámara Cuarta del Trabajo, Mendoza, 06/06/2006

D) Reclamo Civil de daño moral ante despido sin causa o despido indirecto vinculado a la violencia laboral: mobbing y acoso sexual.

El daño moral es susceptible de acaecer en cualquier rama del derecho y por lo tanto también en el ámbito del derecho del trabajo. Sin embargo, la forma de inclusión de los daños extrapatrimoniales en esta rama del derecho se encuentra en cierta medida condicionada al tratamiento que se le otorga al daño patrimonial, como consecuencia directa de la instrumentación de un sistema de indemnizaciones de tipo tarifario, que en ningún caso reserva un rubro específico para resarcir el daño moral. En definitiva la doctrina laboral niega no la existencia del daño moral sino que el mismo sea susceptible de una reparación autónoma, porque considera que éste se encuentra reparado por medio de la indemnización tarifada.

La doctrina mayoritaria sostiene que la indemnización legal tarifada, abarca habitualmente los daños materiales y morales ocasionados al dependiente por el distracto, presentándose una diferencia sustancial con la indemnización civil por daños y perjuicios (art. 1738 Cód. Civ y Com.). La diferencia radicaría en que aquélla no toma en cuenta para su cálculo el perjuicio que realmente sufrió el trabajador, sino fija una reparación de acuerdo a dos pautas objetivas: antigüedad en el empleo y remuneración percibida por el trabajador. En función de esta diferencia, es que entienden que la objetivación de pautas para estimar el daño causado, es la que se opone por razones de naturaleza a la fijación de una reparación "extra" por daño moral. Sin embargo se admite la reparación extra del daño moral cuando existe un ilícito extracontractual, en cuyo caso sí se considera procedente la reparación.

A continuación citamos sentencias donde la parte actora, además de reclamar las indemnizaciones correspondientes al despido, ha solicitado la reparación del daño moral y los tribunales han admitido la procedencia del citado rubro. Obviamente en estos casos el despido directo o indirecto iba acompañado de situaciones constitutivas de mobbing.

Caso: “Parals, Eliana Verónica c/Bandeira S.A. p/despido” Cámara Nacional del Trabajo Sala III. 22/11/06

Caso: “R.M.R. c/Boedo 708 S.R.L. y otro p/despido” Cámara Nacional del Trabajo Sala VII, Bs. As. 08/05/06 (Condena solidaria de la empresa y del gerente)

Caso: “Veira, Mónica Patricia c/ Editorial Perfil S.A. p/despido” Cámara Nacional del Trabajo, Sala III, Bs. As. 12/07/07

¿Considera necesario el dictado de una ley que regule el Mobbing laboral?

Considero que más que el dictado de una Ley que regule el mobbing sería conveniente introducir modificaciones en los Códigos de Procedimientos Laborales de las provincias, regulando medidas cautelares especiales para estos casos, la posibilidad de que la prueba confesional de la víctima quede incorporada como prueba del Tribunal y no pueda ser renunciada por la demandada. En definitiva el tema probatorio es el que mayores dificultades presenta y en el que tal vez se debería trabajar más. Me parece interesante introducir algún tipo de normativa que proteja a los testigos del mobbing que van a continuar trabajando en la empresa, como puede ser una indemnización agravada, en el supuesto que sean despidos, habiendo transcurrido por ejemplo un año desde que rindieron la testimonial que pudo perjudicar a la empleadora. El marco normativo vigente protectorio y relativo a la reparación del daño nos parece adecuado, y así surge de la jurisprudencia a la que hemos hecho referencia. (Silvina M. Livellara, La Ley Online)

Capítulo 5

Marco Jurídico

5.1 Acuerdos Internacionales

La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 en su art. 2 plantea la igualdad de las personas ante la ley, sin ningún tipo de distinción.

A partir de allí existe una serie de acuerdos internacionales, a los cuales nuestro país ha adherido y reconocido con jerarquía constitucional (superior a las leyes nacionales) en 1994, que especifican y amplían estas declaraciones:

- *Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 2 parr. 1 y art. 7)*
- *El Convenio OIT III, Convenio relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación. Ratificado por Argentina (1958).*
- *El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (arts 2 y 7) (1966).*
- *La Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (1967).*
- *La Convención Americana sobre Derechos Humanos (San José de Costa Rica art 1) (1969).*
- *La Convención Internacional sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979).*

5.2 LEGISLACIÓN NACIONAL

Código Civil y Comercial de la Nación

Art. 10 párrafo 2do: *«La ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos. Se considerará tal al que contraríe los fines del ordenamiento jurídico o el que excede los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres».*

Art. 1770: *«El que arbitrariamente se entromete en la vida ajena y publica retratos, difunde correspondencia, mortifica a otros en sus costumbres o sentimientos, o perturba de cualquier modo su intimidad, debe ser obligado a cesar en tales actividades, si antes no cesaron, y a pagar una indemnización que debe fijar el juez, de acuerdo con las circunstancias. Además, a pedido del agraviado, puede ordenarse la publicación de la sentencia en un diario o periódico del lugar, si esta medida es procedente para una adecuada reparación».*

Análisis

La Violación del derecho a la intimidad del trabajador (Como variante de un abuso en el ejercicio de las facultades de organización y dirección) Ejemplo: cuando se produce una invasión del ámbito íntimo del empleado a través de la utilización de micrófonos y cámaras en espacios privados, pesquisa del correo electrónico, inspecciones inconsultas e inapropiadas de pertenencias personales, saqueos y desaparición de bienes personales del trabajador (art. 63, 70, 71, 77 y 76 LCT) y art. 1770 Código Civil y Comercial de la Nación.

Art. 1724 (última parte): *«El dolo se configura por la producción de un daño de manera intencional o con manifiesta indiferencia por los intereses ajenos».*

Art. 1749: *«Es responsable directo quien incumple una obligación u ocasiona un daño injustificado por acción o omisión».*

Art. 1751: *«Si varias personas participan en la producción del daño que tiene una causa única, se aplican las reglas de las obligaciones solidarias. Si la pluralidad deriva de causas distintas, se aplican las reglas de las obligaciones concurrentes».*

Ley de Contrato de Trabajo.

En nuestro país, Ley de Contrato de Trabajo 20.744, presenta varios artículos que son aplicables al tema, como son el art 62 “Obligación genérica de las partes”, art 63 “Principio de la buena fe”, art 65 “Facultad de dirección”, art 66 “Ius variandi”, art 75 “Deber de seguridad”, art 78 “Deber de ocupación”, art 81 “Igualdad de trato”, art 242 “Extinción del contrato por justa causa”.

Art. 62: *«Obligación genérica de las partes – Las partes están obligadas, activa y pasivamente, no solo a lo que resulta expresamente de los términos del contrato, sino a todos aquellos comportamientos que sean consecuencia del mismo, resulten de esta ley, de los estatutos profesionales o convenciones colectivas de trabajo, apreciados con criterio de colaboración y solidaridad».*

Art. 63: «Principio de la buena fe – Las partes están obligadas a obrar de buena fe, ajustando su conducta a lo que es propio de un buen empleador y de un buen trabajador, tanto al celebrar, ejecutar o extinguir el contrato o la relación de trabajo».

Art. 64: « Facultad de organización - El empleador tiene facultades suficientes para organizar económica y técnicamente la empresa, explotación o establecimiento».

Art. 65: «Facultad de dirección – Las facultades de dirección que asisten al empleador deberán ejercitarse con carácter funcional, atendiendo a los fines de la empresa, a las exigencias de la producción, sin perjuicio de la preservación y mejora de los derechos personales y patrimoniales del trabajador».

Art. 66: «Ius variandi – El empleador está facultado para introducir todos aquellos cambios relativos a la forma y modalidades de la prestación del trabajo, en tanto esos cambios no importen un ejercicio irrazonable de esa facultad, ni alteren modalidades esenciales del contrato, ni causen perjuicio material ni moral al trabajador. Cuando el empleador disponga medidas vedadas por este artículo, al trabajador le asistirá la posibilidad de considerarse despedido sin causa».

Art. 67: «Facultades disciplinarias. Limitación. - El empleador podrá aplicar medidas disciplinarias proporcionadas a las faltas o incumplimientos demostrados por el trabajador. Dentro de los treinta (30) días corridos de notificada la medida, el trabajador podrá cuestionar su procedencia y el tipo o extensión de la misma, para que se la suprima, sustituya por otra o limite según los casos. Vencido dicho término se tendrá por consentida la sanción disciplinaria».

Art. 68: « Modalidades de su ejercicio. El empleador, en todos los casos, deberá ejercitar las facultades que le están conferidas en los artículos anteriores, así como la de disponer suspensiones por razones económicas, en los límites y con arreglo a las condiciones fijadas por la ley, los estatutos profesionales, las convenciones colectivas de trabajo, los consejos de empresa y, si los hubiere, los reglamentos internos que éstos dictaren. Siempre se cuidará de satisfacer las exigencias de la organización del trabajo en la empresa y el respeto debido a la dignidad del trabajador y sus derechos patrimoniales, excluyendo toda forma de abuso del derecho».

Análisis reflexivo de los artículos mencionados ut supra.

Las Facultades de dirección, ius variandi, disciplinarias y de control, con prudencia y razonabilidad, dentro de los límites y con arreglo a las condiciones fijadas legalmente. A modo de ejemplo podemos mencionar que entre las conductas propias del mobbing que serían violatorias del deber de ejercer razonablemente las facultades del empleador enunciadas ut supra tenemos: la de cambiarle constantemente y en forma arbitraria las modalidades de trabajo; el hostigamiento y la falta de comunicación; la propagación de conceptos peyorativos; la asignación de tareas humillantes o vergonzantes; retar al trabajador en público, agraviarlo o menoscabar su imagen; acusar y culpar injustamente al trabajador por hechos que le son ajenos; utilizar técnicas para sabotear las tareas del trabajador; molestar e interrumpir los trabajos que intenta realizar el trabajador; insultar y ridiculizar al trabajador; intentar agredir físicamente al trabajador.

Art. 75: «Deber de seguridad

1. El empleador está obligado a observar las normas legales sobre higiene y seguridad en el trabajo, y a hacer observar las pausas y limitaciones a la duración del trabajo establecidas en el ordenamiento legal.
2. Los daños que sufra el trabajador como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del apartado anterior, se regirán por las normas que regulan la reparación de los daños provocados por accidentes en el trabajo y enfermedades profesionales, dando lugar únicamente a las prestaciones en ellas establecidas».

Análisis reflexivo del artículo

Es así que el deber de brindar seguridad y condiciones dignas de trabajo, adoptando las medidas necesarias para evitar daños a la persona o dignidad del trabajador, debiendo observar especialmente las disposiciones vigentes en materia de medicina, higiene y seguridad, a modo de ejemplo mencionamos que las conductas que ejemplificamos como propias del mobbing y que podríamos vincular a la violación del deber de previsión según las normas citadas son: impedir que el trabajador utilice los sanitarios para sus necesidades fisiológicas, que no existan pausas y limitaciones a la duración del trabajo o simplemente la asignación de tareas excesivas o de difícil realización. Así como también hacerlo trabajar en condiciones antiergonómicas⁵, sabiendo que ello constituye un daño para el trabajador; o bien el aislamiento físico del trabajador.

Art. 78: «Deber de ocupación – El empleador deberá garantizar al trabajador ocupación efectiva, de acuerdo a su calificación o categoría profesional, salvo que el incumplimiento responda a motivos fundados que impidan la satisfacción de tal deber. Si el trabajador fuese destinado a tareas superiores, distintas de aquellas para las que fue contratado tendrá derecho a percibir la remuneración correspondiente por el tiempo de su desempeño, si la asignación fuese de carácter transitorio. Se reputarán las nuevas tareas o funciones como definitivas si desaparecieran las causas que dieron lugar a la suplencia, y el trabajador continuase en su desempeño o transcurrieran los plazos que se fijen al efecto en los estatutos profesionales o las convenciones colectivas de trabajo».

Análisis

Violación deber de ocupación Ejemplo: También en algunos casos, si el empleador utilizara como medio de acoso psicológico, la negativa de dar ocupación efectiva, de acuerdo a su calificación o categoría profesional, infringirá su deber de ocupación

Art. 81: «Igualdad de trato – El empleador debe dispensar a todos los trabajadores igual trato en identidad de situaciones. Se considerará que existe trato desigual cuando se produzcan discriminaciones arbitrarias fundadas en razones de sexo, religión o raza, pero no cuando el diferente tratamiento responda a principios de bien común, como el que se sustente en la mayor eficacia, laboriosidad o contracción a sus tareas por parte del trabajador».

Art. 242: «Extinción del contrato por justa causa – Una de las partes podrá hacer denuncia del contrato de trabajo en caso de inobservancia por parte de la otra de las obligaciones resultantes del mismo que configuren injuria y que, por su gravedad, no consienta la prosecución de la relación. La valoración deberá ser hecha prudencialmente por los jueces, teniendo en consideración el carácter de las relaciones que resulta de un contrato de trabajo, según lo dispuesto en la presente ley, y las modalidades y circunstancias personales en cada caso».

5.3 LEGISLACIONES PROVINCIALES

Es importante conocer cómo se encuentra regulada, si bien no específicamente, este fenómeno que se manifiesta en la actualidad en las relaciones laborales en los distintos regímenes locales o provinciales. A continuación se detallan la normativa legal y su análisis reflexivo:

- **Buenos Aires: Ley 13.168**

Contra la violencia laboral, ha sido publicada en el Boletín Oficial en el mes de febrero de 2004, apuntando a la erradicación de la violencia laboral en el ámbito de la Administración pública; la misma configura la lucha contra el psicoterror laboral que se da con cierta continuidad en dicho ámbito.

Cabe resaltar que la mencionada norma considera como violencia laboral «al accionar de los funcionarios y/o empleados públicos que valiéndose de su posición jerárquica o de circunstancias vinculadas con su función, incurran en conductas que atenten contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social del trabajador o trabajadora manifestando un abuso de poder llevado a cabo mediante amenaza, intimidación, amedrentamiento, inequidad salarial, acoso, maltrato físico, psicológico y/o social».

En cuanto al art. 5 de la mencionada ley, establece como conductas típicas del hostigador del «mobbing» o violencia laboral: obligar a ejecutar tareas denigrantes para la dignidad humana, asignar misiones innecesarias o sin sentido con la intención de humillar y juzgar de manera ofensiva su desempeño en la organización.

- **Santa Fe: Ley 12.434**

Denominada de «prevención y erradicación de la violencia laboral», dicha ley fue publicada en el Boletín Oficial el 4 de agosto de 2005, teniendo como finalidad la de prevenir, controlar y sancionar la violencia laboral y brindar a los trabajadores la protección necesaria extendiéndose a los denunciantes y testigos del hecho.

En cuanto al ámbito de aplicación de la ley mencionada, se enmarca en el ámbito de la Administración pública provincial central y descentralizada como así también las sociedades del Estado, sociedades de economía mixta comprendiendo además a los poderes judicial y legislativo de la provincia.

La presente ley considera a la violencia laboral como toda conducta activa u omisiva ejercida en el ámbito laboral por funcionarios o empleados públicos que constituya un abuso de poder

materializado, inequidad salarial fundada en razones de género, maltrato físico, sexual psicológico y social del trabajador.

▪ **Entre Ríos: Ley 9671**

Sancionada el 20 de diciembre de **2005**. La misma establece como objetivo fundamental prevenir la violencia laboral y sancionar a los que ejerzan la misma sobre los trabajadores estatales o privados.

Se considera como violencia laboral a toda acción ejercida en el ámbito laboral que atente contra la integridad moral, física, sexual, psicológica o social de los trabajadores estatales o privados.

Las acciones que serán consideradas como violencia laboral son:

- Maltrato psicológico y social.
- Juzgar de manera ofensiva el desempeño.
- Amenazar repetidamente con despidos infundados.
- Maltrato físico.
- Acoso comprendiendo los gestos y palabras a fin de incomodar a la víctima.
- Inequidad salarial, ejerciendo la disparidad de salarios entre el hombre y la mujer que ejercen igual función en el mismo lugar de trabajo.

▪ **Tucumán: Ley 7232**

La misma fue publicada el 4 de octubre de **2002** persiguiendo como objetivo fundamental la erradicación y eliminación de la violencia laboral.

En cuanto al contenido de la ley, la misma dispone que la violencia laboral es toda acción u omisión que atente contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y social del trabajador ejercida en el ámbito laboral por el empleador, por personal jerárquico o un tercero vinculado directamente con él.

▪ **Jujuy: Ley 5349**

Dicha ley fue publicada en el Boletín Oficial el 22 de mayo de **2003**. Su contenido es similar a la Ley 13.168 de la provincia de Buenos Aires.

ANEXO del Proyecto de Ley en la Provincia de Mendoza

- **Proyecto de ley de Mendoza.** Proyecto de Ley de Violencia Laboral. Presentado el 17 de octubre de 2005 por la Sra. Rosa Lira Álvarez -diputada provincial-

Art. 1 – La presente ley tiene por objeto prevenir, controlar, sancionar y erradicar la violencia laboral.

Art. 2 – Se entiende por violencia laboral a toda acción que manifieste abuso de poder, ejercida en el ámbito laboral, por el empleador, por personal jerárquico o un tercero vinculado directa o indirectamente a él, atentando contra su dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social mediante amenaza, intimidación, iniquidad salarial, acoso, maltrato físico y/o psicológico-social y acoso sexual.

Art. 3 – Son responsables por las acciones de violencia ejercidas sobre el trabajador, su empleador, personal jerárquico o un tercero vinculado directa o indirectamente a él o ella.

Art.4 – Desde el momento que el empleador toma conocimiento de la acción violenta está obligado a dar fin a la misma y a reparar el daño laboral, moral y material causado a la víctima, de la misma forma cuando esta es ejercida por terceros bajo su responsabilidad.

Art. 5 – Las personas responsables de ejercer violencia laboral deberán ser sancionadas por el empleador.

Art. 6 – Si el empleador no cumpliera con lo expuesto en el art. 4 y 5 las víctimas podrán accionar ante la autoridad competente.

Art. 7 – El empleador deberá indemnizar al damnificado cuando la violencia laboral se hubiere ejercido con su conocimiento y no hubiere tomado las medidas necesarias para dar fin a dicha conducta.

Art. 8 – Quienes hayan denunciado ser víctimas de las acciones expuestas en el art. 2 o haya comparecido como testigo de las partes, no podrá sufrir perjuicio personal alguno en su trabajo.

Art. 9 – Ningún trabajador podrá ser despedido ni sancionado por haber sufrido o haberse negado a sufrir los actos de acoso de su empleador, personal jerárquico o un tercero vinculado directa o indirectamente a él o ella.

5.4 REPARACIÓN DEL DAÑO (vías a reclamar)

Hay que tener en cuenta que desde el punto de vista económico es importante considerar los costos sociales que acarrea este fenómeno y cómo compensamos los daños causados y sufridos por un trabajador en relación de dependencia.

Creo que es más conveniente hablar de las vías para reclamar la reparación y que en tal sentido la incipiente jurisprudencia a nivel nacional nos está dando pautas orientadoras de cómo plantear la acción de las víctimas de mobbing.

Al contrario de lo que sucede con los créditos laborales, donde el sujeto responsable siempre es el empleador, respecto de los *créditos extra laborales* (daño moral, incapacidad psíquica, daño material emergente pasado y futuro, gastos de tratamientos farmacológicos, traslados y lucro cesante), la legitimación sustancial pasiva se amplía enlazando tanto a la responsabilidad extra contractual del acosador o autor del daño como la del empresario que debe responder por el hecho de éste.

En el caso del despido por motivos discriminatorio, al igual que el despido directo o indirecto derivado de una situación de acoso sexual o acoso moral, lo que sucede es que, además del despido mismo se añade una *conducta ilícita extracontractual* que debe ser *sancionada adicionalmente*. Si el empleador resulta ser autor directo del daño (instigación o cómplice), pues en tal caso no hay duda que su responsabilidad emana de un ilícito que excede el mero incumplimiento contractual, respondiendo extracontractualmente ya no de modo indirecto y concurrente sino en calidad de deudor directo y solidario.

Asimismo para la hipótesis que no se pruebe el dolo del agente o victimario (eventual o directo), igualmente para la procedencia de las *indemnizaciones extra laborales* basta que se acredite la existencia de culpa o abuso de derecho (arts. 9, 10, 11 y 1124 del CCyC, concordantes art. 19 CN).

En otras palabras, el daño moral es susceptible de acaecer en cualquier rama del derecho y por lo tanto también en el ámbito del derecho del trabajo. Sin embargo, la forma de inclusión de los daños extrapatrimoniales en esta rama del derecho se encuentra en cierta medida condicionada al tratamiento que se le otorga al daño patrimonial, como consecuencia directa de la instrumentación de un sistema de indemnizaciones de tipo tarifario, que en ningún caso reserva un rubro específico para resarcir el daño moral. En definitiva la doctrina laboral niega no la existencia del daño moral sino que el mismo sea susceptible de una reparación autónoma, porque considera que éste se encuentra reparado por medio de la indemnización tarifada.

La doctrina mayoritaria sostiene que la indemnización legal tarifada, abarca habitualmente los daños materiales y morales ocasionados al dependiente por el distracto, presentándose una diferencia sustancial con la indemnización civil por daños y perjuicios (arts. 1738 Cód.Civ. y Com).

La diferencia radicaría en que aquella no toma en cuenta para su cálculo el perjuicio que realmente sufrió el trabajador, sino fija una reparación de acuerdo a dos pautas objetivas: antigüedad en el empleo y remuneración percibida por el trabajador. En función de esta diferencia, es que entienden que la objetivación de pautas para estimar el daño causado, es la que se opone por razones de naturaleza a la fijación de una *reparación "extra" por daño moral*. Sin embargo se admite la reparación extra del daño moral cuando existe un ilícito extracontractual, en cuyo caso sí se considera procedente la reparación.⁵

También puede basarse la obligación de responder en el art. 1 de la Ley 23.592 en el supuesto de conductas discriminatorias a través de las cuales se instrumenta el mobbing, el juez estaría condiciones de establecer una indemnización por el daño moral y material causado al trabajador aplicando la citada normativa. Algunos casos jurisprudenciales son: Caso "Luquéz" y caso "Méndez"

En el marco de la ley de Riesgos del Trabajo, una vez que al trabajador víctima de mobbing se le ha fijado una incapacidad psíquica producto del acoso sufrido, puede demandar a la Aseguradora de Riesgos del Trabajo por *enfermedad profesional fuera del listado del art. 6 de la Ley de Riesgos del Trabajo, solicitando las correspondientes inconstitucionalidades de los arts. 6, 8, 21 y 22, entre otros de la citada Ley*. En ese caso el reclamo será tarifado utilizando las fórmulas de cálculo que dicha ley establece.

5

A continuación cito sentencias donde la parte actora, además de reclamar las indemnizaciones correspondientes al despido, ha solicitado la reparación del daño moral y los tribunales han admitido la procedencia del citado rubro. Obviamente en estos casos el despido directo o indirecto iba acompañado de situaciones constitutivas de mobbing.

Caso: "Parals, Eliana Verónica c/Bandeira S.A. p/despido" Cámara Nacional del Trabajo Sala III. 22/11/06

Caso: "R.M.R. c/Boedo 708 S.R.L. y otro p/despido" Cámara Nacional del Trabajo Sala VII, Bs. As. 08/05/06
(Condena solidaria de la empresa y del gerente)

Caso "Veira, Mónica Patricia c/ Editorial Perfil S.A. p/despido" Cámara Nacional del Trabajo, Sala III, Bs. As. 12/07/07

Capítulo 6

JURISPRUDENCIA

Cabe destacar que en el presente capítulo se desarrollará un análisis de casos o antecedentes jurisprudenciales que motivaron a las víctimas hacer valer su derecho frente a idénticas circunstancias, para ello tuvo en cuenta el desarrollo explicativo de los Doctores Norberto Lembo y Mauricio A. Abadi, que manifiestan de la siguiente manera:

a) Fallo “Lambir”

En este caso, la Cámara Laboral de la provincia de Córdoba hizo lugar al reclamo de una trabajadora por el despido indirecto causado por la empleadora que, en la decisión de cesantear a un grupo importante de empleados, ejerció una política de presiones que se vio exteriorizada entre otras en el reemplazo de su clave informática y telefónica y el no otorgamiento de tareas, todo ello con la intención de que la empleada acepte una propuesta de retiro que le ofrecía la demandada, notablemente inferior al monto que le correspondía legalmente.

b) Fallo “Dufey”

En uno de los primeros casos sobre mobbing, el Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Río Negro admitió su existencia como causal de despido indirecto. La empleada se presentó ante la justicia, luego de dar por terminada la relación laboral, por considerar haber sido sometida a cumplir tareas propias de una categoría superior que eran ajenas a su actividad habitual y, además, habérsele desconocido la contraprestación salarial que le correspondía efectivamente.

Ante la persecución laboral, tensiones y descalificaciones de que había sido víctima, la trabajadora solicitó periódicas licencias motivadas en causas psicológicas. Durante ese período, la empresa la intimó a retomar sus tareas bajo apercibimiento de despido. Sin embargo, la trabajadora no se reintegró y, en cambio, se consideró despedida por “grave injuria laboral”.

c) Fallo “Correa Cerpa”

La Cámara de Trabajo de la provincia de Mendoza condenó a una administradora de riesgos del trabajo a indemnizar con una importante suma a una trabajadora al entender que esta había sufrido una afección psíquica con motivo del mobbing. Para los magistrados intervinientes, dicha enfermedad era indemnizable según los parámetros tarifarios de la ley de riesgos del trabajo n° 24.577.

d) Fallo “Lúquez”

La Sala VI de la Cámara Nacional de Apelaciones de Trabajo condenó a una empresa a indemnizar con \$70.000 a una trabajadora que sufrió “acoso moral” o mobbing en una relación laboral y que demandó a su empleadora por daños y perjuicios. En este caso, se confirmó una sentencia de primera instancia que había fundado la condena en la ley antidiscriminatoria n° 23592, aunque no efectuó un análisis detallado de las situaciones de hecho que pudieran ser discriminatorias, ya que consideró que la existencia de las mismas no había sido controvertida en esa instancia.

e) Fallo “Rybar”

En este caso, con fecha 08/06/07, la Sala VII de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo consideró que en los casos de mobbing, acoso moral o sexual, discriminación vaciamiento del puesto u otra clase de violencia laboral, debe procesalmente tenerse en cuenta la existencia de indicios que puedan conducir a los hechos que hay que acreditar, y probado el hecho aludido por la víctima, corresponderá al empleador la carga de la prueba acerca de que su accionar tuvo otra motivación.

La importancia de este precedente radica en que invierte la carga de la prueba obligando al acusado a demostrar su inocencia.

f) Fallo “Veira”

En este fallo, la Sala 3ª de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo dispuso que al haberse acreditado que la trabajadora fue víctima de acoso en el trabajo resulta procedente la reparación por daño moral. Además resolvió, atento a haber participado en dicha situación empleados superiores de la empresa demandada, condenar solidariamente a dichas personas en el pago de la indemnización por daño moral.

g) Fallo “Mirabito”

En la presente causa, la Sala 8ª de la Cámara Nacional del Trabajo dio curso a la demanda de una trabajadora que se consideró despedida a causa de “agresiones verbales, tratos degradantes, sometimientos continuos, acoso y persecuciones”. Sostuvo el Tribunal que las declaraciones de los testigos “dieron cuenta de innumerables agresiones verbales, tratos degradantes, sometimientos continuos, situaciones denigrantes, acoso y persecuciones permanentes del vicepresidente de la empresa al personal en general y en forma particular a la trabajadora”. Por ello, entendieron que el trato dispensado a la trabajadora “justificó la denuncia por justa causa del contrato de trabajo, ya que aquella no estaba obligada a soportar ese proceder objetivamente reprochable que alteraba la convivencia pacífica y civilizada en un ámbito colectivo, y que revela un marcado grado de desprecio por la integridad de los dependientes”.

CONCLUSIONES

- Podemos conceptualizar al mobbing o acoso laboral como la persecución al trabajador con fundamento en distintas razones, que se da con motivo u ocasión del trabajo. Situación que puede ser llevada a cabo por empleados superiores jerárquicos o pares de la víctima; importa una discriminación en la comunidad laboral, que se va configurando de acuerdo a distintas etapas, que producen un cambio en las condiciones de trabajo, la cesantía, o cualquier forma de menoscabo en la condición de ser humano y trabajador de la víctima.

-Es un fenómeno que no está contemplado por la LCT y tampoco por leyes especiales que brinden una protección integradora y completa a los trabajadores. Por tanto es necesario formular algún tipo de respuesta legislativa para solucionar este problema.

-Es necesaria una reforma jurídica que permita contar no sólo con leyes sino también con un organismo específico, el que podría constituirse en el seno del Ministerio de Trabajo, a los fines de que los trabajadores puedan denunciar el acoso laboral. Reforma que debe ir acompañada de la implementación de políticas y órganos controladores del efectivo cumplimiento de la protección para los trabajadores.

-Los empleadores deben hacerse cargo de las indemnizaciones que correspondan a los trabajadores víctimas del mobbing, porque justamente son ellos quienes tienen a su cargo el deber de resguardar las condiciones de trabajo y de que el ambiente laboral permanezca inalterable.

-Respecto a la competencia del juez laboral en estos casos, es él quien se encuentra en mejor posición para entender en este tipo de causas, dado que conoce los principios laborales, y tiene un mayor contacto con el mundo del trabajo. Es quien tiene las herramientas para decidir cuándo se configura el acoso en la relación de trabajo y que conductas son las que han de resguardarse en un ámbito de intimidad del trabajador.

- De todas maneras, si bien es cierto que en el campo de la prevención de los riesgos del trabajo, en especial la Ley de Riesgos del Trabajo, la temática no está expuesta en forma positiva, no es menos cierto que en una correcta e integral interpretación del plexo normativo argentino, podemos encontrar soluciones al resarcimiento por Mobbing. Esto es así por cuanto en materia de daños, encontramos soluciones pacíficas al respecto y, en el correcto y armónico juego de los arts. 75 de la L.C.T., 39 de la L.R.T. y 10, 1749 del CCyC, podemos fundar un pedido de indemnización para

quien fuera víctima de mobbing. Sólo nos resta perfeccionar la legislación laboral e incorporar esta figura como autónoma y con probablemente con indemnización tarifada.

-Marcos Tomasetti, colaborador de Microjuris.com, destacó que el trabajador deberá adoptar medidas preventivas para el mobbing, que son las siguientes:

- *observar la conducta del hostigador u hostigadores de manera cautelosa;

- *adoptar una conducta natural e indiferente frente a los supuestos cambios de conducta del acosador;

- * efectuar una consulta al médico /expresando lo que le está sucediendo y cuáles son sus síntomas;

- * conservar su dominio emocional frente a las posibles agresiones efectuadas por el acosador u hostigadores;

- *reunir todas las pruebas posibles a fin de poder probar el mobbing o la violencia laboral (testigos y documental escrita); etc. Aunque considera que en definitiva el tema probatorio es el que mayores dificultades presenta y en el que tal vez se debería trabajar más. Sería interesante introducir algún tipo de normativa que proteja a los testigos del mobbing que van a continuar trabajando en la empresa, como puede ser una indemnización agravada, en el supuesto que sean despidos, habiendo transcurrido por ejemplo un año desde que rindieron la testimonial que pudo perjudicar a la empleadora.

-Es un fenómeno de gran actualidad, trascendencia e importancia para los tiempos que corren que acarrea graves consecuencias para el que lo padece. Sus efectos se ven plasmados en la realidad a diario; así por ejemplo según la Sociedad de Medicina del Trabajo de la Provincia de Buenos Aires (SMTBA), el estrés es uno de los riesgos psicosociales que más afecta a los dependientes. En la Argentina, un 6,1% de los varones y un 11,8% de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en 2012. Partiendo de la comprensión de esta realidad como punto de partida para construir perspectivas mejores y concretas, los gobiernos y las empresas, a través de una legislación adecuada por parte del primero, y por medio de una organización moderna y acorde con los tiempos que corren, debe gestionar los valores que predica frente a la sociedad, garantizando ambos de manera inequívoca, en la gestión de recursos humanos que no se tolerarán el maltrato, la discriminación, la arbitrariedad, el acoso laboral, y ahora le podemos sumar a estos, el “mobbing”, poniéndose a los trabajadores en situación de indefensión. Para ello por parte del empresario, debe abordar tareas de prevención activamente, a los fines de que todos los que integran la institución compartan una visión y metas comunes y estén comprometidos a combatir la violencia física, psíquica o social.

BIBLIOGRAFÍA

- PARÉS SOLIVA, Marina. “*El trauma en el mobbing y la intervención psicosocial*” presentada en el IX Congreso Virtual de Psiquiatría 2008.
- PARÉS SOLIVA, Marina “Estudio comparativo entre la teoría de la comunicación y el mobbing” en *La Comunicación Paradójica* (2002)
- PARÉS SOLIVA, Marina “*Las Fases del Mobbing*” en “Cuando el trabajo nos castiga: Debates sobre mobbing en México,” de Peña Saint Martin (Florencia) et al (Comp) Mexico. Ed.Eón, 2007
- ADROGUE, Javier. RECALDE, Pedro. “¿Se debería aprobar una ley de acoso laboral o mobbing?”. Revista Rumbos edición julio 2008.
- ARESE, Cesar. "El derecho Penal Laboral y de la Seguridad Social". Revista 14 bis, año IX nº 33
- ASSAD, Sandra. "La reparación de los daños laborales. Discriminación en la ley de contrato de trabajo: El Mobbing". La Ley, 04/04/2005.
- TOSELLI, Carlos Alberto. GRASSIS, Pablo Martín. FERRER, Juan Ignacio. "Violencia en las relaciones laborales". Ed. Alveroni, Córdoba, 2007.
- PIÑUEL Zabala, Iñaki. “Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”. Santander. Sal Terrae, 2001.
- IÑAKI PIÑUEL Y ZABALA: Mobbing: como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Ed. Punto de Lectura. Madrid, 2003.
- PARÉS SOLIVA, Marina “*Ritos de iniciación y de continuidad en el gang de acoso*”
- PARÉS SOLIVA, Marina. “El Lenguaje en el Mobbing” en “Cuando el trabajo nos castiga: Debates sobre mobbing en México,” de Peña Saint Martin (Florencia) et al (Comp) Mexico. Ed.Eón, 2007.
- Libro de los Doctores NORBERTO LEMBO Y MAURICIO A. ABADI- “ACOSO LABORAL” - Mobbing. (Implicancias psicológicas, psicosomáticas, sociales, económicas y jurídicas)

Paginas web:

- <http://www.iprofesional.com/notas/178575-Ante-la-creciente-cantidad-de-juicios-por-mobbing-las-empresas-refuerzan-las-medidas-de-control> Por Sebastian Albornos (18 de Enero de 2014)
- <http://www.infojus.gob.ar/maria-cecilia-bustamante-casas-mobbing-laboral-dacc080115-2008-12/123456789-0abc-defg5110-80ccanirtcod> por María Cecilia Bustamante Casas (Diciembre de 2008)
- <http://aldiaargentina.microjuris.com/2013/09/05/analisis-critico-juridico-de-la-figura-del-mobbing/> Por Tomassetti, Marcos G. (5-sep-2013)
- <http://thomsonreuterslatam.com/articulos-de-opinion/04/11/2013/doctrina-del-dia-el-acoso-laboral-en-la-argentina-mobbing-violacion-de-derechos-laborales> Por Livellara, Silvina María (4 NOVIEMBRE, 2013)
- <http://www.tribunet.com.ar/scripts/ibs.dll/show?ID=mslpwvso> por los Dres. William A. Butterfield y Claudia M. Valverde
- <file:///D:/Documents%20and%20Settings/admin/Mis%20documentos/Downloads/000001522.pdf> Exp. 110479/96 - 'Plaut, Mónica c/ Cía. de SERVICIOS HOTELEROS s.a. s/ daños y perjuicios' - CNCIV - SALA M - 05/06/2001
- <http://www.losrecursoshumanos.com/primer-fallo-argentino-que-reconoce-el-mobbing/> “Dufey, Rosario Beatriz c. Entretenimiento Patagonia S.A.s/ sumario s/inaplicabilidad de la ley” Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro. 06/04/2005

ANEXO E – FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR TESIS DE POSGRADO O GRADO A LA UNIVERIDAD SIGLO 21

Por la presente, autorizo a la Universidad Siglo21 a difundir en su página web o bien a través de su campus virtual mi trabajo de Tesis según los datos que detallo a continuación, a los fines que la misma pueda ser leída por los visitantes de dicha página web y/o el cuerpo docente y/o alumnos de la Institución:

Autor-Tesista	Pedro Dante GORDILLO
DNI	33577042
Título y Subtitulo	El “Mobbing” Acoso Laboral
Correo Electrónico	dantegordillo87@gmail.com
Unidad Académica	Universidad Empresarial Siglo 21
Datos de Edición	

Otorgo expreso consentimiento para que la copia electrónica de mi Tesis sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21 según el siguiente detalle:

Textos completo de la tesis	SI
Publicación Parcial	

Otorgo expreso consentimiento para que la versión electrónica de este libro sea publicada en la en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21.

Lugar y fecha: Mendoza, 1 de mazo de 2017

Firma Autor-tesista

Aclaración Autor- tesista

Esta Secretaría/Departamento de Grado/Posgrado de la Unidad Académica:
_____certifica que la
tesis adjunta es la aprobada y registrada en esta dependencia.

Firma Autoridad

Aclaración Autoridad

Sello de la Secretaría/Departamento de Posgrado

[1] Advertencia: Se informa al autor/tesista que es conveniente publicar en la Biblioteca Digital las obras intelectuales editadas e inscriptas en el INPI para asegurar la plena protección de sus derechos intelectuales (Ley 11.723) y propiedad industrial (Ley 22.362 y Dec. 6673/63. Se recomienda la NO publicación de aquellas tesis que desarrollan un invento patentable, modelo de utilidad y diseño industrial que no ha sido registrado en el INPI, a los fines de preservar la novedad de la creación.