

MOBBING – ACOSO LABORAL

El acoso laboral (mobbing) es una realidad cada vez más estudiada y reconocida. Sin embargo, aún puede ser difícil identificar el mobbing allí donde se da, especialmente teniendo en cuenta que esta forma de acoso no siempre presenta las mismas características.

Los diferentes tipos de mobbing hacen que, en ocasiones, este fenómeno quede camuflado o incluso interpretado como algo que entra dentro de la normalidad. A fin de cuentas, allí donde se produce esta forma de acoso hay intereses en que lo que ocurra no pueda ser utilizado ante un juez, y esto hace que en cada tipo de entorno de trabajo estos ataques se adapten a las circunstancias.

¿Qué es el Mobbing ?, se trata del maltrato; acoso o atropello que sufre la persona en el ámbito laboral. Los actos violentos y sistemáticos que se extienden en el tiempo tienen por objetivo que el sujeto abandone el lugar de trabajo. Las acciones de violencia que recibe la víctima van dirigidas hacia su desempeño laboral, creando un ámbito de trabajo tenso; hostil y desagradable, provocando en el individuo, humillación; degradación y angustia, afectando la salud física y psicológica.

Por lo tanto, el MOBBING apunta a la destrucción del trabajador mediante un conjunto de acciones repetidas y constantes que provocan en el sujeto un efecto desbastador.

Consecuencias: La violencia laboral es un generador de estrés, lo cual afecta el normal funcionamiento del individuo, despertando los sentimientos de indefensión y desesperanza.

- Las consecuencias que aparecen con mayor frecuencia en éstos sujetos son:

- Trastornos del ánimo;
- Trastornos de ansiedad;
- Irritabilidad;
- Problemas psicósomáticos;
- Trastornos en el sueño.

El mobbing, descrita por la Asociación Americana de Psicología (APA) como una forma de abuso psicológico que ocurre específicamente en el lugar de trabajo.

Los dos principales estudiosos del tema, Heinz Laymann e Iñaki Piñuel, coinciden en que los siguientes son síntomas que permiten identificar situaciones de mobbing dentro de una organización:

- Insultos o críticas irrespetuosas
- Asignación de tareas absurdas u objetivos irreales
- Sobrecarga de trabajo
- Ignorar, ridiculizar y/o difamar
- Tácticas pasivo-agresivas de saboteo
- Violencia verbal o física

Si algunas o todas las anteriores son prácticas frecuentes en la organización, es muy probable que nos encontremos ante un caso de mobbing que se ha insertado en el ADN cultural de dicha empresa, probablemente como consecuencia de un liderazgo excesivamente autoritario.

Por otro lado, si el problema puede reducirse a una o pocas personas en particular, que actúan en contra de un individuo o grupo específicos, quizás deba sospecharse de una situación de competencia interna, donde algunos se sienten amenazados por los nuevos integrantes de la empresa.

El ego suele jugar un importante papel, pues solemos creer que pedir ayuda nos hace lucir incompetentes o pone en riesgo nuestra estabilidad laboral y oportunidades de ascenso. Por eso, con frecuencia, nos resulta tan difícil reconocer las fortalezas y competencias de nuevos miembros del equipo, así como darles la bienvenida con genuino espíritu de colaboración y apoyo.

Bien sea como víctima directa o como testigo de situaciones de mobbing, es recomendable:

1.- **Comunicar:** denunciar la situación formalmente, por los canales adecuados. Los problemas solo empiezan a resolverse cuando se alza la voz sobre ellos, especialmente si se trata de temas tabú.

2.- **Actuar:** el abuso no debe tolerarse. Es indispensable responder activamente cuando un episodio de mobbing se presenta, pero siempre de manera inteligente, objetiva y asertiva.

3.- **Prever:** Conviene contar con políticas anti-mobbing para garantizar un ambiente laboral seguro. Finalmente, es crucial invertir en actividades de formación que faciliten herramientas de inteligencia emocional y social a

nuestros colaboradores, lo que se traducirá en una organización feliz y productiva.

En muchas ocasiones se trata de confundir a la víctima para que crea que ella es la culpable de todo lo que ocurre, llegándose en ocasiones a cuestionar el sano juicio de quien lo sufre todo. Este fenómeno, conocido como **Gaslighting**, es muy frecuente en los casos de maltrato de pareja, pero también se da en el acoso laboral. Uno de sus efectos es que la víctima queda paralizada y anclada en las dudas, lo cual hace que se pueda proseguir con las injusticias flagrantes.

LOS EFECTOS DEL ACOSO

Los ataques sufridos en el puesto de trabajo pueden llegar a causar problemas psicológicos serios en la víctima o víctimas (por ejemplo, ansiedad, depresión, estrés), desmotivación laboral, perturbación del ejercicio de sus labores y, en la mayoría de los casos, un daño en la reputación de ésta. Cuanto más persiste esta situación, peor es el malestar que se genera.

TIPOS DE MOBBING

El mobbing se puede clasificar de dos maneras: según la posición jerárquica o según el objetivo. ¿Cuáles son estos tipos de acoso laboral? A continuación quedan resumidos:

1. Acoso laboral según la posición jerárquica

Dependiendo de la posición jerárquica, el mobbing puede ser:

- **Mobbing horizontal** Este tipo de mobbing se caracteriza porque el acosador y la víctima se encuentran en el mismo rango jerárquico. Es decir, que suele darse entre compañeros de trabajo, y las repercusiones a nivel psicológico para la víctima pueden ser devastadoras.

Las causas de este tipo de acoso laboral pueden ser muchas y variadas, aunque las más comunes son: para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad, para atacar al más débil, por las diferencias con la víctima, o por falta de trabajo y el aburrimiento.

- **Mobbing vertical** El acoso laboral vertical recibe este nombre porque o bien el acosador se encuentra en un nivel jerárquico superior a

la víctima o se encuentra en un nivel inferior a ésta. Por tanto, existen dos clases de mobbing vertical: ascendente y descendente.

- **Mobbing ascendente:** Ocurre cuando un empleado de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados.

- **Mobbing descendente o bossing:** Ocurre cuando un empleado de nivel jerárquico inferior recibe acoso psicológico por parte de uno o varios empleados que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. Puede llevarse a cabo como estrategia empresarial para conseguir que el trabajador acosado abandone la empresa.

2. Acoso laboral según el objetivo

En función de los objetivos que el hostigador pretenda conseguir con el mobbing, este puede clasificarse de la siguiente manera:

- **Mobbing estratégico** - Este es un tipo de acoso descendente o "institucional". Se caracteriza porque el mobbing forma parte de la estrategia de la empresa, y el objetivo suele ser que el

- rescinda su contrato de forma voluntaria. De esta manera, la empresa no tiene que pagarle la indemnización que le correspondería por despido improcedente.

- **Mobbing de dirección o gestión** - Este tipo de mobbing es llevado a cabo por la dirección de la organización, generalmente por varios motivos: para prescindir de un trabajador poco sumiso, para llegar a situaciones de esclavismo laboral o para acabar con un trabajador que no se ajusta a las expectativas del jefe (por ejemplo, por estar demasiado capacitado o para dejarle en evidencia).

Además, este tipo de acoso laboral puede realizarse para maximizar la productividad de la empresa a través del miedo, empleando amenazas reiteradas de despido en caso de no cumplir los objetivos laborales.

- **Mobbing perverso** El acoso laboral perverso hace referencia a un tipo de mobbing que no tiene un objetivo laboral, sino que las causas se encuentran en la personalidad manipulativa y hostigadora del acosador. Es un tipo de mobbing muy perjudicial porque las causas que producen el acoso no pueden solucionarse implantando otras dinámicas de trabajo mientras la persona que acosa siga en la organización o no sea reeducada.

Este tipo de acosador suele llevar a cabo el mobbing frente a la víctima, sin testigos. Es muy seductor y rápidamente consigue la confianza de los demás. Es habitual que el mobbing perverso sea un mobbing horizontal o ascendente.

- **Mobbing disciplinario** Este tipo de mobbing se emplea para que la persona acosada entienda que debe “entrar en el molde”, porque si no lo hace será castigada. Pero con este tipo de acoso no solo se infunde miedo en las víctimas, sino que también advierte a los demás compañeros de lo que podría sucederles de actuar así, creando un clima laboral en el que nadie se atreve a llevar la contraria al superior.

También se emplea en contra de esas personas que tienen muchas bajas laborales, mujeres embarazadas, y todos aquellos que denuncian el fraude de la institución (por ejemplo, el contable que presencia sobornos por parte de la empresa).

MARCO LEGAL

No existen normas específicas que se ocupen del tema en cuestión. Pero se puede afirmar que nuestro marco legal está dado por las siguientes disposiciones:

- Disposiciones constitucionales de los artículos nº 19, 14 bis, y 75 inc. 22 de la C.N. y sobre todo este último que a partir del año 1994 con la reforma incorporó tratados y declaraciones sobre derechos humanos a los que se les otorgó jerarquía constitucional, entre otros podemos destacar: Declaración Americana sobre Deberes y Derechos del Hombre (art. 2); Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 2 parr. 1 y art. 7); Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas (art. 2 y 7); Pacto de San José de Costa Rica (art. 1); Convención para la eliminación de todas formas de Discriminación contra la mujer.
- Convenios de la OIT, el nº 111 de No Discriminación.
- Ley Antidiscriminación nº 23.592. * La Ley de Contrato de Trabajo (LCT nº 20.744), especialmente los arts. 62 a 89, 17 y 81.
- En Argentina el Decreto Nacional nº 2385 del 20/11/93 (de la Administración Pública cuando se trata de un empleado superior jerárquico).

- En jurisdicciones locales, merecen ser citadas la ley 1225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (B.O.C.B.A. del 12/01/04); la ley 12.434 de la Provincia de Santa Fe (sanción el 07/07/2005); la ley 13.168 de la Provincia de Buenos Aires; la ley 4148 de la Provincia de Misiones (Sanción el 9/12/04); la ley 7.232 de la Provincia de Tucumán y la ley 9671 de la Provincia de Entre Ríos (sanción el 20/12/2005). El ámbito de aplicación de las cuatro primeras leyes queda circunscripto a los dependientes de la administración pública local, y la tercera comprende en sus disposiciones a los trabajadores privados.

Si miramos el problema desde la óptica de la ley local veremos sólo disposiciones aisladas, dado que el tema del acoso laboral ha quedado fuera de tratamiento de la LCT, en ella encontramos los artículos 17 y 81 (1) que establecen uno de los principios rectores en materia laboral, como lo es el de no-discriminación y trato igualitario.

Por su parte el art. 75 inc. 23 C.N establece que corresponde al Congreso de la Nación "Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades, de trato y del pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de niños, mujeres, ancianos y personas con discapacidad".

En la Constitución de la Provincia de Córdoba en los incs. 1 y 4 del art. 23 se garantiza a los trabajadores "condiciones laborales dignas y equitativas" e "igual remuneración por igual tarea"; y el art. 24 por su parte asegura igualdad de derechos entre el hombre y la mujer, acorde con sus respectivas características sociobiológicas.