

Por un ambiente laboral más saludable: el derecho a ser bien tratado

myf

466

Dra. Gabriela Sansó

Jueza de la Cámara Penal de Rosario

Para algunas personas, ir a trabajar es un hecho absolutamente normal dentro de sus vidas cotidianas, pero para otras puede convertirse en una auténtica tortura.

Los problemas de *mobbing*, acoso sexual en el trabajo y violencia organizacional del empleo, son temas de discusión y estudio multidisciplinario. Todas estas prácticas provocan daños, pero no ya por el empleo en sí, por las maquinarias o las cosas de las que se sirve el sistema. Son daños derivados de las conductas o comportamientos de las personas físicas que lo conforman, y de las que el empleador debe resguardo.

Estos tipos de prácticas disvaliosas tienen un denominador común, que es el «maltrato», que aparece entonces como una nueva consideración dentro de las contingencias laborales.

Acosar es perseguir, inquirir, importunar a alguien con requerimientos y molestias. Esto llevado al ámbito del trabajo se conoce como *mobbing*, y consiste en agresiones de baja in-

tensidad pero repetidas en el tiempo, hacia una persona o varias, de una o varias personas, que trae consecuencias perjudiciales, con daño psicofísico en la víctima, y se lleva a cabo con la finalidad de destruir su estructura psíquica para someterla o para que abandone el empleo.

La intencionalidad es importante para identificar el acoso, pero no se agota allí. El objetivo es intimidar, apocar, consumir a la víctima. En ocasiones puede obedecer a la satisfacción de instintos psicopáticos o narcisista, inseguridades, o algún tipo de trastornos en la personalidad del acosador. Pero lo importante no es su intención o punto de partida, sino que implica una privación de derechos fundamentales, como la dignidad, la igualdad, la no discriminación.

El gran problema que presenta el acoso es reconocer las conductas agresivas como maltrato, ya que normalmente se materializa mediante conductas socialmente validables. Es decir, hay mucho condicionamiento cul-

tural en este tipo de prácticas.

Hasta hace poco tiempo atrás la «dureza» en el trato en todas las instituciones (escolares, familiares, laborales), enraizada en el culto al «autoritarismo», se consideraba «normal» y hasta «necesaria» en quien manda.

Desde esta perspectiva se perfila una de las variantes del acoso laboral: el *bossing* o acoso laboral descendente. Es el que utiliza la posición de superioridad. En un contexto cultural que hace culto al autoritarismo, el jefe de oficina, el titular de la empresa, o el patrón, parten de la premisa (matriz cultural) de que él es quien tiene la iluminación y providencia necesaria para tomar las decisiones, como así también la fuerza para imponerse con rigidez de trato y dureza disciplinaria.

En ese marco aparece el maltrato de quien tiene poder, y lo aplica para acentuarlo o asegurarlo, o para reducir, despersonalizar y subordinar al otro.

Pero afortunadamente en el mundo

Claves Judiciales

Por un ambiente laboral más saludable:
el derecho a ser bien tratado

las cosas han ido cambiando. Poco a poco se están abandonando los patrones autoritarios para dar un giro trascendente: el reconocimiento social –y jurídico–, según el cual «la persona tiene derecho a ser bien tratada».

Volviendo al *mobbing*, además del acoso descendente existen otras variantes que se mueven en dirección horizontal y ascendente y que están directamente relacionadas con el concepto que ha inspirado su denominación (por demás ilustrativo).

Mobbing viene del verbo inglés «*to mob*», que significa atacar en grupo, asediar, acosar. El primero que utilizó este término fue el etólogo vienés Konrad Lorenz, para describir el comportamiento de un grupo de aves (patos y gansos), aterrorizando a un animal, normalmente de mayor porte, con el objetivo de echarlo de su territorio.

Mobbing refiere entonces a una coalición para el ataque, y sobre ese esquema, años más tarde el doctor en

psicología del trabajo Heinz Leymann, aplica el término en el ámbito laboral.

Comparativamente, se trata de un ataque de personas débiles a otras más fuertes, lo cuál es un signo muy característico del acoso laboral, en especial en el caso de compañeros hacia otros compañeros o pares. Se trata de un modo de ejercer control, quebrando psicológicamente a la otra persona, que por algún motivo se le presenta como una amenaza.

Esto no sucede porque la víctima sea alguien amenazador, sino que es su mera presencia, su forma de desenvolverse en el ambiente de trabajo, lo que la torna una amenaza para otros (esto recuerda al Síndrome de Procusto).

La sociología y el estudio del comportamiento humano en organizaciones, ha demostrado que muchas veces existen subgrupos informales de poder, que dan lugar al acoso de un grupo de trabajadores hacia sus propios compañeros (acoso horizontal), o hacia sus superiores (acoso ascendente).

Si bien cualquier modalidad puede servir para acosar psicológicamente, hay situaciones más características, que se repiten constantemente, y que son muy fáciles de identificar. Así por ejemplo en los casos de descalificación verbal; gritos; rumores o comentarios de pasillo, burlas; amenazas de despido; recarga de trabajo o «*burnout*» (síndrome de estar quemado); quitarle ocupación o «*boreout*», negativa a darle tareas; acoso sexual; violencia física.

El acoso laboral es un tema muy delicado porque, si bien no toda situación de violencia en el trabajo es acoso, por el contrario, muchas veces es tan sutil y tan maligno que no se ve. Esto sucede porque se produce mediante comportamientos nimios (burlas, chismes, aislamiento), pero su reiterancia, el contexto laboral, y el encierro en que se coloca a la víctima por tratarse de su fuente de trabajo, ponen en riesgo la integridad personal y deterioran su salud (gastritis, insomnio, agotamiento, desgano, etc.).

Con el tiempo se va consolidando el

fenómeno, mediante la trivialización o banalización de las agresiones –explícitas o encubiertas–, que por ser simples y no extremas, no son tenidas en cuenta. Incluso algunos llegan a pensar que en el salario va incluida cierta dosis de estoicismo para soportar las agresiones. Otras veces se instala la idea de que es normal, que en mayor o menor medida le pasa al todo el mundo, y que por algo te pagan. Pero no es así.

Desde el punto de vista jurídico, el *mobbing* es una conducta ilegal. No está tipificada como delito, pero sí es un ilícito civil y laboral. Pero aún cuando no sea una conducta penalmente típica, los comportamientos a los que se apela sí pueden configurar verdaderos delitos. Así por ejemplo agresiones psicológicas, agravios, ofensas, discriminación, menoscabo, es decir, aquellas prácticas que atentan contra la dignidad e integridad de una persona, y le producen daños (estrés, úlceras, irritabilidad, depresión, etc.). Desde esta perspectiva del daño concreto, fácil resultará asociar figu-

ras penales a las conductas de acoso que las generan. Pensemos por ejemplo en el delito lesión, de injuria, de amenazas. Más aún en aquellos casos de insinuaciones dirigidas a que se acepten propuestas de contenido sexual, bajo presión de perder el empleo o un ascenso.

Es interesante revisar el listado de conductas descritas en los 45 indicadores de acoso laboral de Leymann, entre las que destaco particularmente las siguientes: interrumpir continuamente a la persona cuando habla; imitarla, ridiculizarla, burlarse de ella; gritarle, insultarla o injuriarla; criticar sus trabajos; hablar sobre su vida privada; amenazarla con despidos o traslados; evitar el contacto visual, quitándole la mirada, dándole la espalda, ignorándola, (por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros, como si no existiera); aislarla; monitorear exhaustivamente su trabajo, anotando, registrando o dando consignas absurdas o inequitativas; no asignarle trabajo, o darle tareas inútiles, o no acordes a su capacidad; injuriarla

en términos obscenos o degradantes; acosarla sexualmente; etc.

A esta lista podríamos sumarle las que han aparecido con las nuevas tecnologías propias de nuestro tiempo, en especial en materia de comunicaciones y redes sociales, que agrega otros mecanismos para materializar el maltrato, como la viralización de imágenes, o los clásicos grupos laborales de *whatsapp*, de los que deliberadamente se desprenden otros paralelos para excluir y relegar a algún compañero, sin perder oportunidad de hacérselo saber.

Definido entonces el acoso laboral e identificados sus métodos, cabría preguntarse qué hacer frente a él. Y lo cierto es que hay muchas cosas para hacer, pero lo más importante es no callar, ni consentir. Menos aún caer en la complicidad silenciosa del que mira para otro lado. ■