

## **‘EL ACOSO LABORAL (o MOBBING), INVOLUCRA -entre otros- UN PROBLEMA DE COMUNICACIÓN?’**

*‘SOMBRA Y HOMBRES. SERES DESIGUALES NO PUEDEN PENSAR DE IGUAL MANERA. SIEMPRE HABRÁ EVIDENTE CONTRASTE ENTRE EL SERVILISMO Y LA DIGNIDAD, LA TORPEZA Y EL GENIO, LA HIPOCRECÍA Y LA VIRTUD. LA IMAGINACIÓN DARÁ A UNOS EL IMPULSO ORIGINAL HACIA LO PERFECTO; LA IMITACIÓN ORGANIZARÁ EN OTROS LOS HÁBITOS COLECTIVOS. SIEMPRE HABRÁ, POR FUERZA, IDEALISTAS Y MEDIOCRESES.’*

José Ingenieros (‘El hombre mediocre’)

En el mes de abril de este año se conoció una sentencia -la primera sobre el tema- dictada por el Superior Tribunal de Río Negro, mediante la que admite como causal del despido indirecto invocado por la actora: el *acoso moral* o *persecución psicológica*. Esta causal fue alegada por una trabajadora que dijo haber sido objeto de este clase de maltrato. En nuestro país no existe -hasta ahora- legislación, aún cuando en otros países como Francia (se denomina ‘acoso moral’, siendo una de sus máximas exponentes la Psiquiatra Marie France Hirigoyen), España (‘acoso moral’ o ‘violencia psicológica’), Estados Unidos (intimidación=bullying), Suecia (psicoterror) y Gran Bretaña (mobbing=acoso grupal), hay antecedentes que -entre otros- dieron fundamento a la decisión del Tribunal<sup>1</sup>.

Sin que resulte necesario explicar los detalles del caso que motiva este artículo, puede señalarse que el ‘*acoso moral*’ es ejercido -por lo general- por el empleador o un superior jerárquico contra el trabajador pretendiendo que el empleado renuncie, porque su presencia *incomoda*. La ‘incomodidad’ que provoca el trabajador a su superior, puede obedecer, entre otras causas, a la eficiencia del atacado, a su alto nivel intelectual, a su posibilidad de ascenso o porque sus condiciones personales -a las claras- exceden las del mobber<sup>2</sup>.

A modo de síntesis el Prof. Heinz Leymann (Suecia), quien da una idea de la problemática y las pocas denuncias que registra esta modalidad de persecución laboral, señala:

*‘...el mundo **laboral** es "el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal"...*’

La OIT (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TRABAJO), también se ocupó de este problema elaborando un informe en 1998<sup>3</sup>, suministrando interesantes estadísticas sobre la situación en nuestro país. Así, **Argentina** manifiesta un 6,1% de casos de acoso laboral, entre los varones y un 11,8% entre las mujeres.

---

<sup>1</sup> Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, sent. N° 44/2005, autos ‘Dufey, Rosario B. c/ entretenimiento Patagonia S.A. s/ sumario s/inaplicabilidad de ley’.

<sup>2</sup> Quien ejerce el acoso.

<sup>3</sup> ‘Violence at Work’.

Sin perjuicio de las motivaciones que esa actitud pueda tener respecto de quien la ejerce<sup>4</sup> el Presidente de la Sociedad Gaúcha de Medicina del Trabajo (SOGAMET) Mauro Azevedo de Moura, define el ‘**mobbing**’ como: ‘...el establecimiento de **comunicaciones no éticas**, generalmente entre un superior...y su subordinado, el **mobbing**, término derivado de (mob) -horda, plebe-, se caracteriza por la repetición de comportamientos hostiles, técnicas de desestabilización...contra un(a) trabajador(a) que desarrolla como reacción graves problemas psicológicos duraderos. Es un proceso destructivo sutil, que puede llevar a la discapacidad permanente, como así también a la muerte de la víctima...La agresión tiende a desencadenar ansiedad, y la víctima se coloca en actitud defensiva (hiper vigilancia) por tener una permanente sensación de amenaza, surgiendo sentimientos de fracaso, impotencia y baja autoestima....El trabajador debe reaccionar lo más pronto posible y realizar la denuncia, buscando ayuda dentro de la empresa o externamente en su sindicato...’<sup>5</sup>

Para dar una idea de los daños e impacto en la salud que genera esta modalidad solapada de violencia, se transcriben a continuación los resultados de una encuesta realizada por un equipo interdisciplinario brasileño. Para ello fueron entrevistadas **870 personas**, víctimas de violencia moral en el trabajo revelando cuáles son las reacciones sintomáticas a la situación.

| SINTOMAS                                     | MUJERES | HOMBRES |
|--|---------|---------|
| crisis de llanto                             | 100     | -       |
| dolores generalizados                        | 80      | 80      |
| palpitaciones/temblores                      | 80      | 80      |
| sentimiento de inutilidad                    | 72      | 40      |
| insomnio o somnolencia excesiva              | 69.9    | 63.6    |
| depresión                                    | 60      | 70      |
| disminución de la libido                     | 60      | 15      |
| deseo de venganza                            | 50      | 100     |
| aumento de la presión arterial               | 40      | 51.6    |
| dolor de cabeza                              | 40      | 33.2    |
| trastornos digestivos                        | 40      | 15      |
| mareos                                       | 22.3    | 3.2     |
| ideas de suicidio                            | 16.2    | 100     |
| falta de apetito                             | 13.6    | 2.1     |
| ahogo  | 10      | 30      |
| aumento de la ingesta de bebidas alcohólicas | 5       | 63      |
| tentativa de suicidio                        | -       | 18.3    |

<sup>4</sup> Inseguridad, complejo de inferioridad, intolerancia, envidia, etc., entre otros.

<sup>5</sup> STJRN, sent. N° 44/2005, autos ‘Dufey, Rosario B. c/ entretenimiento Patagonia S.A. s/ sumario s/inaplicabilidad de ley’

(Fuente:www.assediomoral.org)

Esta nueva forma sistemática de violencia, consiste en tomar a una persona como 'blanco' de 'hostigamiento y acoso psicológico persistente', que conlleva críticas, aislamiento, chismes, injurias y ridiculizaciones<sup>6</sup>.

Coincido con esta especialista, particularmente, cuando señala que '*...los organismos internacionales de salud pública reconocen a la violencia como un obstáculo para el desarrollo de las naciones y una amenaza para la salud pública...*'. En orden a ello entiendo que toda medida que oriente las acciones de salud pública para la prevención y la atención de las víctimas y los agresoras, requieren una urgente implementación.

Si bien el tema es sumamente interesante, sólo lo hemos referido con el propósito de entender si entre sus elementos existe o no un *problema comunicacional* como lo señala Azevedo de Moura. Teniendo en cuenta que todo problema involucra una serie de factores (multifactorial), no escapa a nuestra consideración el hecho que el 'defecto en la comunicación', en estos casos, puede contribuir a causar daños tan graves como los arriba mencionados. Es evidente que la dificultad o defecto existe, y es clasificado, por el mencionado autor, como de orden 'ético', en tanto los mensajes son '*comunicados*' a través de mecanismos que degradan, confunden y dañan severamente al trabajador afectado. El superior -cuando el acoso es de carácter vertical-, no puede hacer saber al subordinado por los canales adecuados y habituales, que la incomodidad que plantea se basa en sus destacadas habilidades para la función que cumple y aún para otras de mayor jerarquía a las que podría aspirar. El jefe o boss siente que este trabajador lo enfrenta con sus propias incompetencias; el empleado se torna un peligro latente, un enemigo que ofrece batalla -aún sin saberlo- en un campo en el que el superior no podría competir.

Entonces 'el jefe' deja de 'comunicarse' como debiera y hace uso de sus facultades para anular a su potencial enemigo, allí comienza la utilización de códigos que el trabajador no entiende; pues para este no son mensajes claros, sino 'ataques' incausados que lo afectan íntimamente, que ponen en duda sus valores y lo llevan al desaprovechamiento de sus capacidades y al consecuente aislamiento. Llamar a esta forma de transmitir 'comunicación' no resultaría adecuado para quienes hacen de esta labor un arte, sin embargo los pone frente a un realidad que pueden transformar en un desafío.

El desafío de enseñar y de educar para la comunicación, es un mecanismo indispensable en todo ámbito, que adquiere fundamental trascendencia en la órbita del trabajo donde, además de la labor que se desarrolla, se generan una serie de relaciones asimétricas, en tanto hay estamentos jerárquicos -superiores e inferiores- siendo que no siempre los primeros son ocupados por personas

---

<sup>6</sup> Vid. Diana Scialpi, socióloga y docente universitaria argentina.

preparadas para vincularse adecuadamente con aquellos a quienes deben conducir.

La propuesta es el respeto de todo ser humano por el sólo hecho de serlo, principio que hoy se encuentra consagrado por la Convenciones y Tratados Internacionales acogidos por nuestra Constitución Nacional (art. 75, inc.22, CN). Entre estos la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, la Convención Americana sobre Derechos Humanos-Pacto de San José de Costa Rica-, para dar algunos ejemplos, sostienen y proclaman que nadie será sometido a tortura ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Todos y cada uno de ellos plantean el respeto absoluto por la integridad personal, señalando que *toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.*

Además, con meridiana sabiduría estos Pactos no limitan su aplicación a un ámbito específico, y siendo que el laboral resulta un ámbito en el cual los trabajadores pasan gran parte de la vida activa, obviamente, no quedan ajenos a sus preceptos.

Es evidente que la comunicación como instrumento en toda relación humana muestra en esta temática un costado que debe ser considerado como uno de los elementos necesarios para desentrañar estos vínculos perversos, ayudando a cambiar los nefastos mensajes y contribuyendo a prevenir, tratar y resolver la situación de acoso. El perjudicado, también debe aprender a denunciar la situación, saliendo del 'silencio' al que lo somete este desagradable y grave hostigamiento, que debe limitarse para que no persista y cause daños mayores.

La misión de la comunicación en estos casos consiste en brindar un ámbito lo suficientemente seguro para que esta clase de violencia indirecta, que no deja marcas ni heridas, pero que daña psicológicamente a los afectados, aún de por vida<sup>7</sup> pueda encontrar en la apropiada comunicación una vía por donde transite el respeto y el resguardo de nuestros derechos fundamentales.

Queda así planteado un verdadero desafío para los comunicadores.

Mónica Teresita del Cerro  
Abogada, especialista en derecho a la salud.  
Magister en Salud Pública.  
e-mail: mdelcerro@yahoo.es

---

<sup>7</sup> Vid A. Fernández, Sec. Gral. CONADU, 'El acoso moral en el trabajo'.