

**TÍTULO: ABUSO, SOMETIMIENTO Y CONFORMIDAD. LA MIRADA JURÍDICA
SOBRE LOS PROCESOS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA.**

ÁREA TEMÁTICA: VIOLENCIA LABORAL: MOBBING

AUTORES: *Ferrari, Liliana Edith; Cebey, María Carolina; Napoli, María Laura; Trotta, María Florencia; Beramendi, Maite; Vaccaro, Claudio
ferrarililiana@yahoo.com*

ABUSO, SOMETIMIENTO Y CONFORMIDAD. LA MIRADA JURÍDICA SOBRE LOS PROCESOS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA.

Ferrari, Liliana Edith; Cebey, María Carolina; Napoli, María Laura; Trotta, María Florencia; Beramendi, Maite; Vaccaro, Claudio

Resumen

El presente trabajo se enmarca en el proyecto UBACyT P015, *“Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral”*, con sede en el Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Se analiza el marco legal nacional e internacional de la problemática de la violencia laboral. Asimismo, se presenta el fenómeno desde la perspectiva de organismos internacionales, y se plantea la delimitación terminológica que permite visualizar diferentes abordajes.

Se presenta además el análisis de ocho Fallos publicados sobre la temática, comprendidos en un período de dos años –entre 2007 y 2009 –, seleccionados a partir de motores de búsqueda por palabras-clave en una Biblioteca Jurídica Online. De los mismos, siete se vinculan a despidos y uno a un accidente laboral. En lo referente al género, en tres casos la víctima era mujer; en otros tres, hombre; en los dos restantes, tanto mujeres como hombres fueron víctimas.

Por último, se plantean argumentos y contra-argumentos de expertos sobre la implementación de una Ley nacional de violencia laboral.

Palabras claves

Violencia psicológica – mirada jurídica – precarización laboral – legalidad

Abstract

This paper is framed in UBACyT-P015 Project: *“Workers’ psychosocial risks. Subjective and inter-subjective effects of labor precarization”*, Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Argentina.

We analyze the national and international legal frame of the problematic of labor violence. Also, we examine the phenomenon as it appears in international organisms' perspective, and we present the terminological delimitation that allows visualizing different approaches.

In addition, we analyze eight published sentences on the thematic, within a period of two years –between 2007 and 2009 –, selected by key-words searching in a Legal Online Library. Among them, seven are linked to dismissals and one to a labor accident. With regard to gender, in three cases the victim was a woman; in other three, a man; in the remaining two, women as well as men were victims.

Finally, we state expert's arguments and counter-arguments on the implementation of a national labor violence Law.

Key-words

Psychological violence - legal view - labor precarization - legality

Introducción

Diversos organismos internacionales han mostrado su interés por abordar la problemática generada por la violencia laboral. Según índices de la Organización Internacional del Trabajo (GIUNTOLI, 2006: 110) se han observado altos niveles de muertes ocasionadas por el maltrato en el ámbito laboral. Estos índices dan cuenta de las graves consecuencias que éste puede conllevar y de las diversas maneras en que puede manifestarse –las que, sin llegar a situaciones tan extremas, pueden ser altamente dañino para la persona que lo padece –.

En el contexto internacional, el Consejo de Europa y la Unión Europea han estudiado y tratado el fenómeno, pudiéndose destacar la Resolución Parlamento Europeo sobre acoso moral en septiembre de 2001. Diversos países, entre ellos Italia, Francia y Suiza¹, han incorporado a su legislación diferentes cuerpos normativos que abordan esta problemática. En el Reino Unido e Irlanda, en cambio, no se ha considerado conveniente dictar leyes, sino aplicar normas reguladoras como las de mediación en situaciones concretas.

Para el caso de Sudamérica y América Central, se ubican proyectos legislativos en Uruguay, Brasil, Chile, Costa Rica, Puerto Rico. A partir de la Ley N° 1010 de 2004,

Colombia es el primer país en América en legislar sobre *el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*; la misma rige tanto para las actividades públicas como para las privadas.

A nivel local, se desarrollaron varios Proyectos de Ley que proponían establecer un marco jurídico adecuado para prevenir, controlar, sancionar y erradicar cualquier tipo de violencia laboral a nivel nacional (GIUNTOLI, 2006: 12; 115). Éstos tenían como finalidad incursionar en el ámbito público y privado pero no han sido aprobadas todavía.

Sin embargo, sí se han sancionado varias legislaciones de carácter provincial y municipal, aunque su ámbito de aplicación se circunscribe al sector público. Entre ellas se incluyen: la Ley 1.225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley 13.168 de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 7.232 de la Provincia de Tucumán, la Ley 5.349 de la Provincia de Jujuy, la Ley 4.148 de la Provincia de Misiones y la Ley 12.434 de la Provincia de Santa Fe. También se incluye la de la Provincia de Entre Ríos, Ley 9.671 –de sanción más reciente – que sí contempla trabajadores del ámbito privado.

De la violencia laboral al acoso: la perspectiva de la salud y la mirada jurídica

A la fecha, la conceptualización de la *violencia laboral* –es decir, qué se entiende por la misma y qué conductas o comportamientos abarca –, sigue siendo objeto de debate en diferentes ámbitos profesionales y puede comprenderse de distintas maneras según las diferentes culturas, la evolución de sus valores, normas sociales y códigos morales.

La perspectiva de la salud

En un informe de la Organización Mundial de la Salud (2002) se define la violencia como: “*El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones*” (OMS, 2002: 3).

Según este informe, la ausencia de una definición clara del problema es una de las causas por las cuales apenas se lo ha considerado como una cuestión de la salud pública.

La definición de la OMS abarca la violencia interpersonal, los comportamientos suicidas y los conflictos armados, y cubre no sólo los actos físicos, sino también las amenazas e intimidaciones. Asimismo, comprende consecuencias del comportamiento violento menos notorias (daños psíquicos, privaciones y deficiencias del desarrollo) que afectan el bienestar de los individuos, familias y comunidades.

En relación a la explicación del fenómeno, en el informe se propone un modelo ecológico que tiene en cuenta factores biológicos, sociales, culturales, económicos y políticos. El modelo consta de cuatro niveles:

- *Nivel individual*: incluye factores biológicos y de historia personal que aumentan las probabilidades de que una persona se convierta en víctima o victimario. Los factores que se pueden medir en este nivel son las características demográficas (edad, educación, ingresos), los trastornos psíquicos o de personalidad, las toxicomanías y los antecedentes de comportamientos agresivos o de haber sufrido maltrato.
- *Nivel relacional*: examina el modo en que las relaciones con la familia, los amigos, la pareja y los compañeros influyen en el comportamiento violento.
- *Nivel comunitario*: investiga los contextos comunitarios en los que tiene lugar las relaciones sociales, como las escuelas, los lugares de trabajo y el vecindario, para identificar características de estos ámbitos que aumentan el riesgo de actos violentos.
- *Nivel social*: se refiere a características generales de la estructura de la sociedad, como las normas sociales y políticas sanitarias, económicas, educativas y sociales.

El informe considera a la violencia laboral como una de las formas específicas de la violencia interpersonal. Esta última es caracterizada como “...los actos violentos cometidos por un individuo o un pequeño grupo de individuos” (OMS, 2002: 4), y abarca la violencia juvenil, violencia familiar (contra la pareja, niños y ancianos), violaciones y agresiones sexuales y la violencia en entornos institucionales (escuela, lugares de trabajo, hogares de ancianos, centros penitenciarios). Incluye también actos de violencia física, sexual y psíquica; y privaciones y abandono.

La mirada jurídica

Siguiendo a Giuntoli (2006), el concepto de violencia laboral que aparece en la legislación vigente en Argentina –que sintetiza como toda acción ejercida en el ámbito laboral que atente contra la dignidad del trabajador, su integridad física, psicológica o sexual –, surge de las descripciones de Leymann y Lorenzⁱⁱ.

Desde la perspectiva jurídica, la autora efectúa un análisis de las Leyes argentinas sobre violencia en el trabajo, arribando a dos conclusiones:

- 1) Todas las formas de maltrato presentes en la concepción de Hirigoyenⁱⁱⁱ, están contempladas en las Leyes argentinas contra la violencia en el ámbito laboral.
- 2) Algunas Leyes, como las de las Provincias de Tucumán, Jujuy y Santa Fe, sancionan no sólo conductas de violencia ejercida por un superior jerárquico (*bossing*), sino también la que se produzca entre pares, un subordinado o un tercero.

Al momento de elaborar su propia conceptualización, si bien Giuntoli retoma los aportes de especialistas como Piñuel y Zabala –quien utiliza el término *mobbing* – o Hirigoyen –quien entiende la problemática como *acoso moral* –, la noción por la que opta es la de *acoso psicológico*. Como veremos en el siguiente apartado, estas nomenclaturas de aparente equivalencia ponen sin embargo de relieve diferentes aristas de la problemática.

Para Giuntoli, el *acoso psicológico* es un tipo de maltrato *verbal y modal* al que un trabajador es sometido por sus superiores. Lo significativo de su perspectiva es que éste no se ciñe al maltrato entendido como una serie de comportamientos crueles para con la persona hostigada, sino que se destaca por su finalidad. En palabras de la autora, este accionar deliberado y continuado se realiza “...con el objeto de lograr su destrucción psicológica [la del trabajador] y así obtener su sometimiento a las decisiones o directivas de quienes lo acosan, por más aberrantes que éstas sean, o su salida de la organización laboral, o del sector en que el o los hostigadores tienen poder para ejercer esa violencia.” (GIUNTOLI, 2006: 18). El maltrato, entonces, se desliza aquí de lo comportamental a lo intencional.

La noción de *abuso*, también presente en la legislación sobre violencia laboral vigente, abre igualmente un espacio interpretativo dentro del campo jurídico-normativo. En algunos casos –como en la Ley de la Provincia de Buenos Aires y la de la Provincia

de Santa Fe –, el *abuso de poder*^{iv} es contemplado en tanto que modo en el cual la violencia se manifiesta, al tiempo que supone una serie de acciones para su consecución, entre las que se encuentra el *acoso*.

Por otra parte, para la OIT (2003) el *abuso* consiste en un comportamiento que humilla, degrada o implica una falta de respecto a la dignidad y al valor de un individuo. Tal concepción conlleva, por su gravedad, al menos tres connotaciones posibles, las que no necesariamente forman parte de un continuo pero pueden constituirlo a los fines analíticos. La noción habilita una gradación decreciente, en tanto *humilla* –por oposición a ‘exalta/enaltece’ –, *degrada* –por oposición a ‘ennoblece/engrandece’ – y supone una *falta de respeto* –por oposición a ‘respeto/honra’ –. En este sentido, la humillación deviene trato de naturaleza subordinada, subyugada, peyorativizada.

Quien *abusa*, entonces, es quien va más allá de los límites, degradando la relación, la identidad y la actividad. Se trata de una gama de comportamientos permitidos a partir de la diferencia negativa –negativizada – del otro. Allí, aunque sin colmarlo, la discriminación se encuentra en el horizonte semántico del *abuso*.

Acoso: ¿moral o psicológico?

Giuntoli (2006) también efectúa un análisis de los conceptos de violencia en los Proyectos de Ley presentados hasta el momento de la publicación de su obra. En la mayoría de ellos, las definiciones sobre de violencia son similares y coinciden con el concepto mundial sobre este fenómeno. Observa que los conceptos han sido tomados de los ya utilizados tanto por las Naciones Unidas como por la OIT. Por lo que resume que “...*el acoso laboral consiste en un abuso reiterado, ejercido sobre el trabajador en el “ámbito laboral”, por lo que el empleador, el superior jerárquico o un tercero vinculado directa o indirectamente con alguno de ellos, atenta contra su integridad física, sexual y/o social*” (GIUNTOLI, 41-44).

En las definiciones de las nomenclaturas presentadas en los Proyectos de Ley el *mobbing* es traducido al español como *acoso psicológico* o *acoso moral*. Dos de los Proyectos diferencian las acepciones en dos dimensiones. En la primera dimensión entienden al *acoso moral* como “...*cualquier conducta que manifieste comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que degraden al trabajador, la*

relación y el ambiente laboral.” (GIUNTOLI, 2006: 44). En otra dimensión, al *acoso psicológico* lo consideran encuadrado en toda “...*acción persistente de hostilidad, maltrato, desprecio, amedrentamiento, humillación, ataque a la autoestima y a la percepción de sí mismo del trabajador*” (GIUNTOLI, 2006: 44-50).

De la primera acepción surge que la caracterización del acoso está dada por la degradación de la persona trabajadora. Por un lado, esto se entiende como un nivel individual, un nivel de relación – lo que supone las interacciones –, y en tercer lugar, el ambiente –que en términos de la psicología del trabajo podría ser pensado como el clima del trabajo en la organización –. Degradar cualquiera de los aspectos antes descritos alude al acoso como un proceso de privación, tanto como de destitución de aquello que enaltece y proporciona valor y sentido a la actividad misma.

La acepción *moral* del acoso no deja de remitir a una perspectiva psicológica; sólo que ésta es más amplia que la contemplada en un enfoque basado en la relación directa entre las personas. Es decir, se trata de una psicología de perspectiva social, grupal, organizacional; como también de las instituciones que regulan los intercambios en el trabajo –tales como condiciones socio-materiales, contractuales, formas de supervisión, autonomía y otras –.

Por otro lado, la noción *moral* del acoso connota absolutamente lo que la definición entiende en términos de degradar, porque la degradación produce e instala corrupción, el antónimo de la moral.

De la segunda acepción, el *acoso psicológico*, el objeto encuadrado por la definición resulta ser la identidad y la percepción del trabajador; y aquí también se trata de una degradación. La descripción de los comportamientos con los que se degrada incluye un repertorio de acciones con vínculos hacia dos núcleos semánticos. Uno de ellos coincide con el hostigamiento. El segundo, es relativo a los posibles beneficios de ese hostigamiento, tales como el sometimiento, la conformidad y la reducción del trabajo a un formato basado en la servidumbre.

Aunque la definición psicológica parece reducirse al nivel de las interacciones y su propósito, recupera la connotación de servidumbre, conformidad y sometimiento, lo que nos permite reinstalarla dentro de la grilla de lectura del poder organizacional.

En efecto, cuando hablamos de una relación de servidumbre nos referimos a un intento de estabilizar una asimetría en su máxima distancia. Pero, además, hablamos de transformar la naturaleza de la relación laboral al punto de reducir la posibilidad de

intercambio, disposiciones y competencias de aquel que es objeto del ataque, anulando la acción motivada y su posibilidad de espontaneidad e incertidumbre.

En este sentido, toda definición de los comportamientos de acoso debe contemplar un contexto más amplio que los efectos sobre la autoestima y la percepción de sí. Debe avanzar sobre el tipo de comportamientos que rodean y atraviesan las condiciones técnicas del trabajo y las relativas al sentimiento de autonomía e interdependencia en el mismo. Es decir, debe apuntar al sistema en el cual autoestima y percepción de sí son efecto.

Coser (1974) identifica los modos de ciertas instituciones como 'voraces' en la medida en que tienden a capturar a las personas en tres registros de su vida: dormir, jugar y trabajar. El poder de controlar estos tres espacios haciendo desaparecer sus localizaciones es un principio de dominio. Un segundo aspecto lo constituye la reducción de sus roles posibles dentro de la organización a los roles más básicos, a un conjunto de roles indiferenciados. Aquí la similitud se establece a partir del tipo de conductas que se entienden como acoso, amenazas reiteradas e infundadas, asignación de tareas insignificantes, extensión de horarios por mencionar algunas.

Reflexiones sobre la casuística producida

En el correr de los últimos meses nos hemos abocado al análisis de algunos Fallos publicados sobre la temática –total: ocho –, comprendidos en un período de dos años –entre 2007 y 2009 –. La selección se realizó a partir de motores de búsqueda por palabras-clave en una Biblioteca Jurídica Online.

De los mismos, siete estaban vinculados a despidos y uno a un accidente laboral. Resulta significativo que dos de los Fallos se rotulen como 'mobbing', 'acoso moral', 'hostigamiento psicológico' en sus carátulas. En ambos casos, se trata de situaciones de despido indirecto a raíz de tratos denigrantes, hostiles y/o injuriosos hacia los empleados.

En lo referente al género, en tres casos la víctima era mujer; en otros tres, hombre; en los dos restantes, tanto mujeres como hombres fueron víctimas.

En seis de los casos la denuncia iba dirigida contra el personal jerárquico de la organización –presidentes, vicepresidentes, gerentes, administradores, encargados, supervisores –. En dos casos se denuncia a la organización en general.

Caso A: La compatibilidad/ incompatibilidad de las funciones materna y laboral.

Uno de los fallos refiere a la reincorporación de una mujer a una empresa de productos alimenticios, luego de una licencia por maternidad –acogiéndose al estado de excedencia –. La empleada tenía un puesto jerárquico en el área de marketing.

La discusión en el caso aparece, según la empleada, a partir de un ofrecimiento de desvinculación que luego no se concreta –o acuerdo de una indemnización para no volver –. Al reincorporarse, la empleada dice que fue acosada por la empleadora.

Las conductas de acoso que se describen son: cambio de asistente; retiro de computadora portable, imprescindible para su trabajo; asignación de PC vacía de documentación y herramientas de trabajo. A partir de estas conductas, la empleada se considera despedida.

El tribunal considera que hay "daño moral", a partir de las pruebas testificales y peritaje psicológico, que demuestran los hechos de los que fue objeto la actora y que afectaron su salud psíquica-emocional. El daño sería agravado por la situación de la trabajadora que recientemente había sido madre –por considerarse una etapa muy especial en la vida de una mujer y por el vínculo necesario con el recién nacido –.

Una de las testigos plantea que en esta organización es incompatible ser madre y trabajar, y que debió también irse por ese motivo.

En este caso aparece como central el dilema de la *compatibilidad/ incompatibilidad de la función materna y laboral en la mujer*. Asimismo, a partir de la maternidad se significan retroactivamente las funciones del trabajo (trabajar después de hora, "servir o no servir" para realizar funciones, etc.) desde un discurso empresarial que legitima la precariedad, la cual aparece opacada o naturalizada en determinados periodos y en determinadas personas, y visibilizada en otros.

Paralelamente, en el texto del fallo se plantea la maternidad como un factor que genera vulnerabilidad ante el acoso, o factor que predispone al acoso. Si bien éste parecería ser el tema más significativo, llama también la atención la cuestión del ofrecimiento de desvinculación. Por un lado, desde la empresa, que pretende llegar a acuerdos informales que luego no concreta y acosa al empleado para que termine dejando el trabajo. Por otro, desde el empleado que acepta acuerdos informales (*perversión de la desvinculación*).

Caso B: La descalificación.

Otro fallo alude a la situación de una empleada que trabajó en una empresa de productos alimenticios durante 22 años realizando los primeros años tareas de venta, para luego incorporarse en numerosas tareas, hasta llegar al puesto de encargada de ventas en el interior del país.

Entre las labores que realizaba, se encontraba el manejo de las “cuentas especiales” –en las que se depositaba el dinero obtenido de las ventas sin registrar –. Sólo tenían acceso a tales cuentas los directivos y el personal jerarquizado.

La empleada denuncia irregularidades e incumplimientos en que incurriera su empleadora: violación a sus derechos; ejercicio abusivo del *ius variandi*, *mobbing*, modificación de tareas por otras de inferior categoría –luego de más de veinte años de tareas de gran jerarquía fue enviada a atender el teléfono, recibiendo todo tipo de maltrato y gritos –; ausencia de precisión de tareas; persecuciones. Esto genera la desvinculación por despido indirecto.

Desde la empleada, no sólo aparece el reclamo de indemnizaciones correspondientes por despido incausado, multas y recargos previstos en el ordenamiento laboral vigente, sino que además denuncia por parte de la sociedad fraude laboral, tributario y previsional. El desconocimiento de esta irregularidad registral por parte de la empleadora resultó causa suficiente para que la empleada decidiera la ruptura del vínculo.

Si bien en este caso la estrategia de acoso aparece claramente delimitada a partir de la descalificación, asignándole a la empleada tareas inferiores en relación a su experiencia, es notoria la denuncia que ella misma realiza sobre fraude laboral, tributario y previsional. Este hecho nos plantea el interrogante sobre si el haber manejado las *cuentas especiales*, se constituyó en este caso como un factor de predisposición hacia las conductas de acoso.

Caso C: La falta de intervención organizacional.

En un Fallo vinculado a un despido en una cadena comercial de una estación de servicio –fechado en abril de 2009 –, el hostigamiento aparece ejercido por un superior –género masculino –. La actora –persona maltratada – se colocó en situación de despido argumentando “persecución laboral”, “acoso moral”, “maltrato denunciado” y “negativa de [sus] derechos laborales”.

En este fallo, es importante destacar que la actora intimó previamente a su empleadora para que proveyera el cese de los malos tratos, como así también de la

sistemática persecución y ofensas contra su persona y demás empleados. Esto resulta significativo, ya que en una primera instancia, antes de considerarse despedida, la actora pide a la organización superar la situación conservándose de esta forma el contrato.

La organización, por su parte, adoptó una actitud muy distinta: mediante negativas, se limitó a rechazar el pedido que tenía fundamento válido y omitió adoptar medidas orientadas para superar el ambiente hostil denunciado. Por lo tanto, la actora, se colocó en situación de despido indirecto.

También es importante resaltar que este fallo se basa sólo en testimonios de los testigos – compañeros de trabajo y clientes – y no toma para su resolución jurisprudencia en otros fallos.

De los testimonios, tres se destacan no sólo por comentar los malos tratos. Dos de ellos –compañeros – renuncian a su trabajo por las injurias que también recibieron. Mientras que el otro de los testigos, un cliente, asienta en el libro de quejas los hechos de violencia hacia la actora que observó. Por otro lado, a los testimonios se suman los resultados del estudio psicológico que se practicó a la actora.

Las conductas que denotan una situación de violencia laboral, en este caso, están relacionadas con los malos tratos, los gritos e, inclusive, el hecho de “sacar francos”; todos éstos profesados por el encargado hacia los empleados.

La orientación de la pena es económica, condenando a la parte demandada al pago de las costas del juicio.

Desde la mirada de lo jurídico, este fallo hace referencia al acoso moral. Giuntoli señala que el acoso moral es definido como “...*cualquier conducta que manifiesta comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que degradan al trabajador, la relación y el ambiente laboral*” (GIUNTOLI, 2006: 44, 50). Pero la reiteración, o sea, la acción persistente de los actos y la ejercitación de un conjunto de conductas tales como: hostilidad, malos tratos y gritos humillantes, llevan a pensar que podría pensar tratarse de acoso psicológico más que acoso moral.

Caso D: El abuso sobre el cuerpo

Este Fallo –fechado en septiembre de 2008 – se encuentra vinculado a una confitería. El hostigamiento aparece ejercido por un superior, socio de la firma –género masculino – y la administradora –género femenino –. Aquí la situación de violencia laboral se da de forma vertical-descendente.

Las conductas que denotan la situación de violencia son también comentadas por los testigos –compañeros de trabajo –. Por un lado, se encuentra el cambio de horarios de trabajo. Al mismo tiempo, además de una ensañada persecución hacia la persona, lo hacían comer solo y le daban comida de mala calidad; también hacían salir mal los pedidos hechos por el demandante. Los testigos denuncian que hacían estas cosas para que la víctima se cansara y se fuera.

Algunas de las consecuencias percibidas por la víctima fueron: sensación de angustia, de humillación, de deterioro de la dignidad y el abandono en llantos del lugar de trabajo a causa de la presión perpetrada por la persona demandada.

La orientación de la pena es económica, condenando a la parte demandada al pago de las costas del juicio.

En este fallo se hizo referencia al mal trato y el acoso moral al que se vio expuesto el empleado, siendo éste el motivo que sustentó el despido indirecto en el que se colocó.

Caso E: El autoritarismo de la jerarquía y las condiciones de trabajo.

En el análisis de un Fallo vinculado a un despido en una organización alimentaria –fechado a fines de 2007 –, el hostigamiento aparece ejercido por un superior –género masculino – a un subordinado –también hombre –.

Las conductas que configuran la categorización de los hechos como violencia laboral remiten al ejercicio de una persecución sistemática por parte del victimario que resultaba intolerable para la víctima. El trato hostil profesado por el demandado consiste en injurias vinculadas a sanciones disciplinarias infundadas –ante hechos inexistentes – y llamados de atención inmotivados –de acuerdo con lo relatado, no había conductas por parte del trabajador que pudieran justificarlos –.

Además, se añade el hostigamiento por la vía de la falta de asignación de tareas, el cambio de horario laboral y la negativa del superior a reintegrar a la víctima a su horario de trabajo habitual. También se agrega la sustracción de los tickets canasta que el trabajador percibía.

Resulta significativo del caso el hecho de que el Tribunal tome como prueba testimonial idónea la presencia de un único testigo. Se trata aquí de un compañero de área que cumplía el mismo horario de trabajo. Si bien la institución demandada apela el Fallo en éste y otros puntos –arguye aquí el principio “testis unus testis nullus” –, el Tribunal no da curso a la misma bajo la tesis de que quien testimonia declara con

objetividad, razón y convicción suficientes como para que sus dichos tengan eficacia probatoria.

La orientación de la pena es económica, condenando a la parte demandada al pago de las costas del juicio.

Caso F: El autoritarismo de la jerarquía y el maltrato.

Del análisis de otro de los Fallos – de fines de 2008 – a raíz de la apelación de una sentencia sobre despido, la violencia laboral aparece configurada principalmente alrededor de una serie de comportamientos hostiles.

Se trata de una institución agropecuaria en la que el fenómeno de *mobbing* se da de manera vertical-descendente.

Según lo relatado por los testigos presentes y referidos en el caso, las conductas hostiles abarcan desde insultos y freses denigrantes hasta gritos y golpes de objetos – puertas, escritorios –. Sumado a ello, se acusa a la persona victimaria de ejercer violencia discriminatoria, coartar las posibilidades de comunicación inter-áreas e inmiscuirse en la vida privada de los/as trabajadores/as a su cargo.

Paralelamente, el hostigamiento se ve anudado en el Fallo al exceso de control efectuado respecto de las tareas encomendadas, la constante exhibición de los errores cometidos –de mala manera y frente al resto del personal –, y la toma de represalias: entre ellas, la asignación de tareas inferiores respecto de la formación de algunos profesionales del sector.

Algunas de las consecuencias percibidas por las víctimas fueron: sensación de angustia, de humillación, de deterioro de la dignidad y el abandono en llantos del lugar de trabajo a causa de la presión perpetrada por la persona demandada.

Del análisis resulta significativo el modo en que se da la construcción argumentativa del alegato y la posterior sentencia: la persona injuriante no sólo es vista como la responsable de los hechos violentos, sino que tal conducta es caracterizada como un distanciamiento respecto de los comportamientos esperados para el personal jerárquico. Al respecto, el representante de la parte demandante alega falta de respeto a la dignidad de los/as trabajadores/as y arguye que es la conducta contraria a la buena fe, la colaboración y la solidaridad –entendidos como principios que han de imperar en el ambiente laboral – los que vuelven imposible la continuidad del vínculo

contractual con la organización. El Tribunal no sólo hace lugar a tal exposición, sino que impone la pena, de carácter económico, a la victimaria.

Caso G: Una respuesta organizacional a la descalificación y los abusos de poder.

En este Fallo podemos observar cómo la víctima de violencia laboral era continuamente perseguida por dos compañeros de trabajo –un hombre y una mujer –. Su trabajo como periodista se había hecho insostenible, “afectando su continuidad en la relación laboral” según establecieron los magistrados.

La víctima trabajaba como periodista redactando notas deportivas y era continuamente asediada por dos compañeros, quienes la trataban de “lenta” en la realización de su trabajo y también la calificaban de inútil para desempeñarse en su puesto.

Según cuentan los testigos de la causa, la persecución laboral era constante, lo que llevó a que luego de un tiempo “comenzara a adelgazar, a observársela temblorosa y angustiada”.

Por su parte, el superior de los implicados se habría enterado de lo sucedido, ya que habría participado de una reunión en la cual pudo observar personalmente cómo la trabajadora era objeto de comentarios agresivos por parte de sus dos compañeros. Frente a esto, respondió enviando correos electrónicos a todas las personas a su cargo, “advirtiendo que no iba a tolerar ningún tipo de abuso de poder emanado de las jerarquías internas”.

Esta situación llegó a oídos del propio vicepresidente de la empresa, quien habría ofrecido a la víctima cambiar de lugar de trabajo para evitar estas situaciones frente a sus compañeros.

La víctima sintió que no podía continuar frente a esta relación laboral y decidió optar por su derecho de considerarse despedida.

Caso H: Los impactos sobre el compromiso y el involucramiento.

En otro de los casos, el actor de la demanda era conocido desde hacía mucho tiempo por los compañeros de trabajo. Cuando inició el trabajo, contaba con educación primaria y tenía las aptitudes necesarias para desempeñarse como obrero en un corralón de materiales.

Luego de un tiempo se lo promueve, bajo resolución, a capataz del corralón en el cual se desempeñaba y poco tiempo después, frente a las inundaciones que

afectaron al distrito del cual formaba parte, se lo felicita por resolución, dadas las tareas extraordinarias realizadas en su trabajo.

Mediante otra resolución, “con fundamento genérico y sin determinar los motivos en los que se funda” según establecen los magistrados, la víctima es nombrado encargado de personal en un área desconocida para él y con responsabilidades y funciones absolutamente ajenas e impropias al cargo que venía desempeñando hasta ese momento.

A partir de ese momento, el trabajador es trasladado a una oficina en la cual pasaba toda la jornada laboral y sin ninguna especificación con respecto a las tareas que debía realizar; “sólo debía firmar una planilla y cumplir el horario”.

Según testigos, a partir de ese momento se lo comenzó a ver “bajoneado”, “nervioso”, “triste”, “como depresivo”, “estresado”; y tuvieron la suposición de que, al no darle ninguna tarea, se lo afectó generándole la depresión y el estrés, “transformándolo en una persona diferente”. Los testigos destacaron también que era una persona que cumplía con sus tareas y que siempre trabajó y se brindó por los demás.

Luego de un tiempo con asistencia médica y de la imposibilidad de restablecerse, se interpuso una demanda para ser indemnizado, ya que la situación descrita había sido causal de su patología y ésta se encontraba dentro de lo que puede considerarse un accidente de trabajo.

En este caso es posible establecer, al menos, dos cuestiones significativas: la primera de ellas es la necesidad de considerar el factor involucramiento, observando la importancia del trabajo en su vida y con un reforzamiento no menor que se relaciona con su historia laboral. El trabajador logra acceder mediante esfuerzo propio al puesto de capataz de corralón y lo hace por la vía de una resolución que es consecuencia de un proceso de concurso. Poco tiempo después logra, mediante el esfuerzo de su trabajo y de su equipo frente a las inundaciones que afectaron a la localidad, una felicitación municipal que es oficializada mediante otra resolución. Estas dos instancias son de relevante importancia en su historia laboral, lo que permiten considerar el nivel de significatividad de sus experiencias laborales.

La segunda cuestión a considerar es el factor compromiso con el trabajo y el impacto que se establece no sólo por la imposibilidad de modificar las prácticas y las

condiciones organizacionales sino también por la imposición de condiciones insalubres para su trabajo.

Tiempo después el trabajador es ubicado, por una nueva resolución, en un ámbito de trabajo en el cual no tenía experiencia, no tenía los conocimientos básicos para lograr llevarla a cabo los objetivos, no tenía una definición clara acerca de lo que se esperaba de él, no se le habían asignado responsabilidades, tareas o personal a su cargo. Además, al ubicarlo en una oficina, modificaron bruscamente las características del entorno laboral en el cual se venía desempeñando (corralón), con el único requerimiento de cumplir un horario y fichar su entrada y salida. Esta situación sostenida en el tiempo llevó a que manifestara cierta cantidad de sintomatologías psicofísicas específicas.

Este último caso es un ejemplo más de cómo se establece la violencia laboral dentro de las organizaciones garantizando su continuidad por el carácter reglamentario en el cuerpo legal de la institución y, específicamente, cómo lleva al silenciamiento de la comunicación y el aislamiento del trabajador, que equivaldrá para nosotros a descalificar y/o restringir la posibilidad de incidir sobre las condiciones del propio trabajo, la participación en él y la oportunidad de transferir su propia calificación a la tarea (FERRARI; FILIPPI; PERALTA GÓMEZ; CEBEY, 2008).

Los acercamientos a los Fallos judiciales dan cuenta de que también en esta práctica se trabaja por aproximación al encuadre macro, conformado por la violencia y los fundamentos del contrato laboral. Es esta aproximación la que posibilita contemplar no sólo conductas de maltrato –agresiones verbales, tratos degradantes y descalificatorios, aislamiento, etc. –, sino también el menoscabo de las condiciones sociales y materiales de trabajo –modificación de tareas y/o asignación de otras de inferior categoría; cambios impuestos en los horarios habituales de trabajo; obstaculización del normal desempeño de actividades a través de la sustracción de herramientas necesarias para las mismas; sanciones disciplinarias por hechos inexistentes –.

Discusión: argumentos y contra-argumentos en torno de los límites de la legalidad

La necesidad de crear una política nacional que prevenga y proteja a todos los ciudadanos argentinos de la violencia laboral es casi un común acuerdo en ciertas perspectivas. Sin embargo, su materialización en tanto Ley cuyo ámbito de aplicación sea de carácter nacional emerge como objeto de debate para juristas y especialistas en la temática.

En la divergencia de posturas, hay quienes argumentan que es el reconocimiento que la regulación da el medio primordial por el cual la existencia de violencia laboral puede ratificarse. Tal es la posición de la Dra. Barbado^v, para quien el estatuto jurídico opera como *via reggia* para disparar políticas públicas, compromisos internacionales y una sinergia con el resto de los derechos personales y ciudadanos (FERRARI; FILIPPI; CEBEY; NAPLI; TROTTA, 2009). La Ley se soporta aquí en la creencia en su operatividad para poder controlar, prevenir y respaldar legalmente a las personas y que éstas puedan, así, defenderse de aquellas prácticas que condensan la violencia en el ámbito de trabajo.

En el extremo opuesto se ubica el enfoque que sostiene que la conformación de una Ley contra la violencia en el ámbito laboral no generaría una disminución de esta problemática sino que ocasionaría una suerte de aumento de la 'industria del juicio', como lo denomina la Fiscal Rava^{vi}, generando mayores conflictos en el ámbito de trabajo y en el Poder Judicial.

Sumado a ello, para la Fiscal la Ley aparece como un potencial estereotipo, un marco que constriñe, en tanto delimitaría una serie de conductas comprensibles como violencia laboral, pero esto supondría dejar toda otra serie de situaciones por fuera. Ello, a su juicio, iría en detrimento de la situación particular de cada caso.

Otras posturas que también están en desacuerdo con la implementación de una Ley suponen que –por el mismo criterio demarcatorio al que refiere Rava y, particularmente, por el que atañe a los ámbitos público y privado como espacios de aplicación de la misma –, la normativa dejaría por fuera todo un sistema de relaciones laborales que no está siendo legislado. Ejemplos de ello serían el caso de los trabajadores subempleados o aquellos que no trabajan en relación de dependencia.

Además, un eje que se aúna a lo dicho remite a las exigencias demostrativas y probatorias de los hechos de violencia laboral. Se trata, para esta posición, del peligro

de la 'doble victimización de la víctima': la demanda de construcción de evidencia – pruebas, testigos, evaluaciones, peritaje, etc. – recae sobre quienes ya han sido victimizados, por lo que cuentan con menos recursos y son especialmente vulnerables al momento de iniciar acciones legales (FERRARI; FILIPPI; CEBEY, 2009).

Paralelamente, diversos Fallos de la Justicia han dado en catalogar el accionar del maltrato por parte del empleador como *mobbing*. No obstante, las Leyes que han sido utilizadas para sancionar las penas no se refieren a esta temática específicamente, ya que los casos que han sido estudiados remiten al ámbito privado. Es por ello que los Jueces deben apelar a un conjunto de Leyes y artículos que justifiquen el despido indirecto pero que no abordan la problemática que genera la violencia laboral.

Por último, de la mano de lo anterior y en relación con la orientación de la pena, en muchos casos los efectos del malestar padecido a causa del maltrato laboral no son 'remediados' mediante la sola dación de una remuneración económica –tendencia frecuente de resolución –. Tampoco sería operativa, para Rava, la sanción del acosador por la vía de la suspensión –antes bien, propone la *probation* como medio posible para la modificación de las conductas hostiles –.

Conclusión

A lo largo de este artículo hemos procurado esbozar algunas articulaciones entre dos campos disciplinarios, el jurídico y el psicológico.

Tal ensayo relacional inicia nexos pero no los cancela: resta aún profundizar en un terreno en el que es necesario introducir nuevos dispositivos de interpretación. Esto último, no sólo entre campos de saberes, sino, fundamentalmente, *en y entre* las experiencias sociales mismas.

Queda así pendiente una teoría sobre el concepto de *trato* en el marco del de *relación social*.

Bibliografía

- COSER, L. (1974): *Instituciones voraces*. Fondo de Cultura Económica, México.
- EL DIAL. Biblioteca Jurídica Online. Sección 'Jurisprudencia'. <http://www.eldial.com/>
- FERRARI, L.; FILIPPI, G.; CEBEY, M. C. (2009): "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral". Ponencia aceptada por los coordinadores del Grupo de Trabajo 18: *reestructuración productiva, trabajo y dominación social*. XXVII Congreso ALAS. Congreso Internacional de la Asociación Latinoamericana de Sociología. "Latinoamérica interrogada: Depredación de Recursos Naturales, Democracia Participativa, Escenarios Productivos y Construcción de Conocimiento". Facultad de Ciencias Sociales, UBA. A realizarse los días 31 de agosto al 4 de septiembre de 2009.
- FERRARI, L.; FILIPPI, G.; CEBEY, M. C.; NAPOLI, M. L.; TROTTA, M. F. (2009): "Riesgos psicosociales de la violencia laboral. Aproximación cuantitativa". 9º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET. 5 al 7 de agosto de 2009, Facultad de Ciencias Económicas, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Publicación en CD. ISBN 978-987-98870-4-25
- FERRARI, L.; FILIPPI, G.; PERALTA GÓMEZ, M. C.; CEBEY, M. C. (2008): "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Aproximación a los efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral". En TRIMBOLI et. Al. (Comp.) *Modernidad, tecnología y síntomas contemporáneos. Perspectivas clínicas, políticas y filosóficas*. Serie Colecciones – Asociación Argentina de Salud Mental. Buenos Aires. Pp.25-27. ISBN 978-987-23478-1-9.
- GIUNTOLI, M. C. (2006): *Mobbing y otras violencias en el ámbito laboral: leyes provinciales, proyectos de ley nacional*. Universitas, Buenos Aires.
- HIRIGOYEN, M. F. (2008): *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Paidós, Buenos Aires.
- ILO; ICN; WHO (2003): *Workplace violence in the health sector. Country case studies research instruments. Survey questionnaire, English*. Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. Public Services International-PSI. Geneva.

LEYMANN, H. (1996): Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral (“Mobbing”) en el Trabajo. EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY, 5(2), 165-184, Universidad de Umeå, Suecia.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2002): *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Disponible en: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf

PIÑUEL Y ZABALA, I. (2001): *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae, Santander.

ⁱ Lo mismo sucede con países como Suecia, Bélgica, España, Dinamarca y Luxemburgo.

ⁱⁱ En la década de 1960 el etólogo Konrad Lorenz utiliza el término 'mobbing' para referirse a los ataques de una coalición de animales débiles contra otro más fuerte de la misma especie u otra.

Leymann traduce el término al ámbito de las relaciones laborales como una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo, produciéndose el fenómeno tanto entre empleados del mismo nivel jerárquico, como del más débil al más poderoso, o del más poderoso al más débil.

ⁱⁱⁱ Entendido como "...el uso abusivo o injusto del poder, en forma repetitiva y con efecto acumulativo, de actos de acoso sexual, intimidación, acoso moral o el uso de la fuerza, todo lo que culmina en sufrimientos, tortura, tratos degradantes e incluso muerte" (HIRIGOYEN, 2001, en GIUNTOLI, 2006: 13).

^{iv} De acuerdo con el Proyecto de Ley nacional sobre violencia laboral de 2005, EXPTE. N 1310-S-2005, el abuso de poder puede comprender: "Todo uso indebido y/o desmedido de las facultades de dirección del empleador, en desmedro del medio social del empleado o de su salud psicofísica", y "Toda vez que se exija al trabajador desempeñar tareas laborales los días domingo, y que no esté contemplado como día habitual de trabajo en el contrato." (GIUNTOLI, 2006: 132)

^v La Dra. Barbado es Abogada, Cofundadora y Presidenta de la Fundación Magna para la Promoción de la Dignidad en el Trabajo. Integra del Consejo Consultivo de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Sus dichos emergen de una entrevista del pasado año, efectuada en el marco del Proyecto UBACyT P015: "*Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral*".

^{vi} Entrevista realizada durante 2008 a la Dra. Marta Rava, en el marco del Proyecto UBACyT P015: "*Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral*". La Dra. Rava es Abogada y se desempeña en la Fiscalía Nacional de Investigaciones Administrativas, en el Área de Violencia Laboral.

Para un análisis más profundo y pormenorizado de sus dichos, remitirse a: Ferrari, Liliana Edith; Filippi, Graciela Leticia.; Cebey, María Carolina; Napoli, María Laura; Trotta, María Florencia (2009) "Riesgos psicosociales de la violencia laboral. Aproximación cuanti-cualitativa". 9º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET. 5 al 7 de agosto de 2009, Facultad de Ciencias Económicas, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Publicación en CD. ISBN 978-987-98870-4-25