

EL ACOSO MORAL O MOBING COMO UN RIESGO LABORAL ¹

Sumario: 1.- Concepto y Origen del Acoso Moral o Mobbing. 2- Tipos y modalidades del Acoso Moral Mobbing. 3.- Fases del Acoso Moral o Mobbing. 4.- Grados de Acoso Moral o Mobbing. 5.- Consecuencias del Acoso Moral o Mobbing Psíquicas Físicas. 6.- Principales factores que intervienen en la aparición del Acoso Moral o Mobbing en la Empresa. 7.- Distinción entre Acoso Moral o Mobbing y Roces propios del Trabajo. 8.- ¿Qué establece nuestra Legislación? Constitución. Código del Trabajo. Proyecto de Ley. 9.- Prevención del Acoso Moral o Mobbing.

1. Concepto y Origen del Acoso Moral o Mobbing

“Es una forma sistemática de acoso prolongado en el tiempo con el fin de perseguir el aislamiento de una persona respecto del grupo laboral, a raíz de lo cual la víctima pierde su autoestima y su capacidad de trabajo con el propósito de manifestar una superioridad o la destrucción laboral del ofendido, llevándolo al autoexilio o expulsión indirecta”

“Se trata de una técnica de intimidación propia de empresas u organizaciones institucionales que no quieren o no pueden proceder al despido, por la cual el hostigador utiliza su cargo superior para ir arrinconando y aislando al trabajador elegido hasta acabar por inutilizarlo, después de un lento proceso de desgaste del que, a diferencia del acoso sexual o la violencia física, no quedan huellas aparentes y resulta difícil de demostrar por las escasas pruebas físicas que puedan existir”.

Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Los actos de violencia en el trabajo provocan alteraciones en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y en el entorno laboral en su conjunto, además de consecuencias devastadoras para la salud del individuo” (Chappell y Di Martino, 1998).

De igual forma que la reacción de la persona ante una situación de acoso varía en función de sus características personales, las consecuencias que los ataques del agresor tienen sobre el individuo también están influenciadas por factores tales como las capacidades y recursos de afrontamiento de la persona afectada ante las situaciones conflictivas y el apoyo social con que cuenta.

En cualquier caso, los efectos son devastadores y llegan a afectar a varios ámbitos de la vida de las personas. Además, no sólo implica consecuencias negativas para la víctima sino que se ven afectados los familiares, la propia organización y la sociedad en su conjunto.

En los años 80, Heinz Leymann utilizó el término Mobbing para referirse a una forma de violencia de grupo entre adultos y en el espacio del trabajo. Este término proviene del verbo inglés to mob que significa “acosar”, asaltar, atropellar, atacar en masa a alguien”.

¹ Trabajo preparado por la señorita Carolina Rudnick Vizcarra, Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Concepción. Contraloría Universitaria.

H. Leymann define al acoso moral o mobbing como: “aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, y esto de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado, sobre otras personas en el lugar de trabajo”.

Para que se defina una situación de acoso moral se deben cumplir al menos tres situaciones:

- la acción es sistemática y persistente
- los efectos que sufren las personas acosadas son devastadores, a nivel físico y psicológico
- la existencia de diferencias de poder (formal o informal)

Quedan así excluidos todos aquellos conflictos pasajeros, que se presentan en un momento determinado, ya que se entiende que estos forman parte de las relaciones humanas que se dan en los espacios de trabajo.

El acoso moral o mobbing forma parte de los factores de riesgo psicosocial y resulta difícil de abordar porque están mediados por múltiples factores tales como los estilos de liderazgo y de mando, la carga de trabajo, los estilos de comunicación que se da al interior de la empresa, el clima laboral, etc.

2. Tipos o modalidades de Acoso Moral o Mobbing.

En las organizaciones laborales se pueden dar conductas acosadoras de diferentes tipos, estas pueden ser de un superior o jefatura, de parte de un colega de trabajo o de otra persona con un rango jerárquico inferior a la víctima.

- **El acoso moral de tipo descendente**, es aquel en que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la persona que es víctima del acoso, como por ejemplo, su jefe.
- **El acoso moral horizontal**, se da entre colegas o compañeros de trabajo de la misma categoría o nivel jerárquico. El ataque puede deberse a numerosas causas: celos, envidia, competencia o problemas de tipo personal. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo con el objetivo de deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí mismo los méritos ajenos.
- **El acoso de tipo ascendente**, la persona que realiza el acoso moral ocupa un puesto de menos jerarquía al del afectado, es poco frecuente, pero se dan casos. Esta situación se puede dar cuando un trabajador pasa a tener como subordinados a los que fueron sus colegas de trabajo. También ocurre cuando se incorpora a la organización una persona a un cargo directivo, y desconoce la organización o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados.

Existen una serie de comportamientos que se consideran acoso moral, entre ellos mencionamos los siguientes:

1. **Limitar las posibilidades de comunicación:** sea esta la forma en que ocurre la comunicación, su impacto a nivel de la autoestima y/o la comunicación de tipo negativa, como por ejemplo: no permitir a la persona afectada la posibilidad de comunicarse, interrumpirla cuando habla o esta expresa sus ideas, ataques de tipo verbal, críticas a las labores que realiza, críticas a la vida privada, amenazas verbales o por escrito, evitar el contacto visual, verbal, gestos de rechazo, menosprecio, etc.
2. **Ataques a las relaciones sociales personales:** conductas humillantes, limitar las posibilidades de mantener contactos sociales, como por ejemplo: asignación de puesto de trabajo que la aísla del resto de los colegas, se niega su presencia, no se dialoga con la persona afectada, separación de colegas y amigos de la víctima.
3. **Ataques a la reputación:** conductas de aislamiento, difundir rumores, ridiculizar, calumnias, confabulaciones, se inventan enfermedades de la persona afectada por el acoso, se atacan creencias de tipo religioso o filosófico, evaluaciones y registros del trabajo poco equitativos.
4. **Ataques a la calidad profesional y a la situación personal:** cambios frecuentes en tareas y responsabilidades, interés en disminuir capacidades, rendimiento y responsabilidad laboral y privada, cuestionamiento de competencias personales y experiencias profesionales, asignación de tareas complejas o inferiores a las capacidades.
5. **Ataques dirigidos a la salud de la víctima:** violencia de tipo verbal, amenazas de violencia física, exposición a trabajos de alto riesgo o a exigencias y demandas complejas, agresiones de tipo físicas y psicológicas, daños a los recursos personales.

Estamos ante una situación de acoso moral cuando una o más personas son sometidas a ataques como los mencionados anteriormente, de forma sistemática y persistente en el tiempo, por parte de otro miembro de la organización, sea este superior, colega o subordinado, quien puede además llegar a implicar a otros en esta situación de acoso.

Las consecuencias y efectos del acoso moral siempre son desastrosas para la persona que lo sufre tanto a nivel psicológico como físico, finalizando, en su gran mayoría, con la expulsión o abandono del puesto de trabajo por parte del afectado.

A esto se suman los daños colaterales hacia la familia de los afectados y hacia la organización, con un balance negativo para el clima laboral de la empresa y con implicancias a nivel del rendimiento y costos económicos para la empresa.

3. Las fases del Acoso Moral o Mobbing.

El acoso moral es un proceso que evoluciona y que tiene diferentes niveles o grados de desarrollo en el tiempo. Se distinguen en cuatro fases que son fundamentales:

Fase 1. Incidentes Críticos: en un primer momento, se habla de incidente crítico o acontecimiento precipitante. Se debe distinguir tal incidente de los conflictos habituales que surgen en el medioambiente de trabajo. El problema surge cuando los conflictos no son resueltos y estos se cronifican, lo cual daría lugar al desarrollo de una situación de acoso moral.

Fase 2. Acoso y Estigmatización: en esta fase, la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador, que en sus inicios le causa desconcierto y tiende a evitar. Los colegas de trabajo también pueden verse sorprendidos por esta situación y no prestan la atención que se requiere, le restan importancia e incluso se niega lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación.

Fase 3. Intervención de la Autoridad: la dirección de la organización comienza a ser consciente de la gravedad de la situación, lo que requiere medidas de intervención. Estas pueden ser orientadas a la resolución del conflicto o por el contrario, pueden ir dirigidas a la negación y ocultamiento del problema, lo que incrementa la gravedad de la situación y el malestar de la persona afectada.

Fase 4. Exclusión: debido a que la situación persiste, la víctima puede ser etiquetada como trabajador "difícil" o "problema" o con problemas de salud mental, lo cual terminará por desembocar en una expulsión o abandono del puesto de trabajo. Es frecuente que el trabajador se vea obligado a pedir la baja laboral ante la incapacidad de continuar realizando las labores habituales, o pida licencias médicas que a la larga van acumulando un estado de incapacidad laboral y facilita el despido.

4. Grados de Acoso Moral o Mobbing.

Los grados del acoso moral están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso. Sáez distingue tres grados:

Primer grado: la persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es víctima y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas, humillaciones y quienes encaran a sus agresores. A pesar de esto, la víctima de acoso no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.

Segundo grado: en esta etapa es difícil que la persona pueda eludir los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más complejo. Algunos síntomas que se manifiestan en esta etapa son: síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada con el tema. En esta fase los familiares y amigos tienden a restarle importancia a lo que esta sucediendo.

Tercer grado: la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que padece la víctima de acoso requieren de un tratamiento psicológico especializado. Los síntomas indicadores de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. La familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema.

5. Consecuencias del Acoso Moral o Mobbing.

A principios de los 90 el psicólogo sueco Heinz Leyman introduce este concepto para referirse al fenómeno de hostigamiento, acoso moral o agresión psicológica hacia una persona en el lugar de trabajo, por parte de sus compañeros o superiores en forma deliberada, y que produce como consecuencia en la víctima trastornos sociales y afectivos.

Algunos síntomas psíquicos son:

Depresión
Ansiedad
Ataques de pánico
Irritabilidad
Reacciones paranoicas
Disminución de la autoestima

Y, además el estado psico-fisiológico se ve afectado por:

Cefaleas
Disturbios gastrointestinales
Alteración del sueño
Disminución del deseo sexual
Taquicardias
Vértigo
Sudoración
Trastornos dermatológicos

6. Principales factores que intervienen en la aparición del acoso moral en la empresa.

Existen ciertas condiciones de trabajo que constituyen circunstancias favorecedoras del acoso moral en el trabajo y donde su corrección y manejo puede prevenir de manera efectiva su presencia.

De manera general el riesgo de aparición de conductas de acoso es menos frecuente en organizaciones donde existen buenos equipos de trabajo, con una comunicación fluida, frecuente y abierta y donde además existen prácticas adecuadas de enfrentamiento y resolución de los conflictos que se dan en todo tipo de relación humana.

En una organización sana, no solo no se da este tipo de conducta abusiva, sino que además no se permite y se sanciona cualquier tipo de conducta de acoso.

Se menciona por la doctrina entre los factores de riesgo que favorecen el surgimiento de este tipo de conductas, los siguientes:

- Un inadecuado diseño de los puestos de trabajo, así como la falta de definición de las funciones y tareas de cada persona;
- Una falta de valoración de los empleados por parte de la organización;
- Un inadecuado liderazgo;
- Sistemas de comunicación ineficaces;
- Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones;
- Lugares de trabajo con exposición a altos niveles de exigencias y presiones;
- Inexistencia de políticas de manejo y resolución de conflictos;
- Falta de políticas sancionadoras o de penalización de las direcciones de la organización para las conductas de acoso.

También existen una serie de condicionantes externos a la organización que pueden favorecer las situaciones de acoso moral en los lugares de trabajo, como por ejemplo:

- El conjunto de valores y normas que predomina en la sociedad y que ejercen una influencia negativa en la cultura de la organización;
- La existencia de una fuerte competencia económica de la sociedad actual;
- Condicionantes del empleo, tales como flexibilidad, inestabilidad laboral, situaciones de precariedad, que agudizan estas relaciones de abuso.

6. Distinción entre Acoso Moral o Mobbing y Roces propios del Trabajo.

| Acoso Moral o Mobbing | Roces propios del Trabajo |
|--|--|
| Actitud reservada de los autores: actúan veladamente, clandestinamente, en la oscuridad | Actitudes expresas y develadas de los autores: se actúa a nombre personal y al descubierto |
| Aumento progresivo del acoso | Expresiones o manifestaciones acotadas en tiempo y espacio |
| Permanencia en el tiempo de las acciones abusivas | Desacuerdos duran minutos u horas |
| Finalidad: el trabajador renuncie, abandone el trabajo, se retire voluntariamente; apartar al trabajador de la empresa por medios que atentan contra su salud y dignidad | Finalidad: propia del punto de vista que se quiere priorizar y el consiguiente objetivo laboral a lograr |
| El daño especialmente psicológico, del trabajador | Sin daño, excepto el típico malestar aparejado al conflicto |

Podríamos decir, entonces, que el mobbing se distingue por:

- 1.- El actuar oculto de sus hechos y el fin propuesto;
- 2.- El aumento progresivo de la violencia moral;
- 3.- La permanencia en el tiempo de prácticas de acoso laboral;
- 4.- El Daño especialmente psicológico, del trabajador.

8. ¿Qué establece nuestra Legislación?

Nuestra legislación no ha tratado las prácticas de mobbing, menos lo ha definido. Sin embargo, no podemos negar que existen normas en nuestra legislación positiva de protección del trabajador y sancionarlas, sin perjuicio del proyecto de ley que se tramita actualmente en el Congreso, pero que dista de ser una realidad legislativa en el corto plazo.

Es importante señalar que la Constitución Política de la República contiene normas que, a falta de otras de menor rango, son eficaces para asegurar a la víctima del mobbing el encuadramiento procesal conforme a las reglas del debido proceso de sus acciones de reclamo. Dice la Carta Fundamental en su inciso segundo del artículo 5º que “ el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto de los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales, ratificados por Chile y que se encuentren vigentes “. .

En el mismo sentido, el artículo 19 de la Constitución asegura a todas las personas un conjunto de garantías y derechos, entre los cuales señala *el derecho a la vida y a la integridad, física y psíquica del individuo*. Este mandato limitativo es ineludible para toda persona, ya sea en el ámbito público o privado. Al mismo tiempo, se consagra el *Derecho a la Igualdad ante la Ley* y el *Derecho a la Dignidad de la Persona*. En Chile *no hay personas ni grupos privilegiados*. (artículo 19 N° 2 y 4, respectivamente)

En el plano propiamente legal, el Código Civil Chileno en su artículo N° 1545 expresa *la Ley del Contrato* en cuanto *esta ley obliga a las partes contratantes y el contrato no puede quedar sin efecto sino por mutuo consentimiento o por causas legales*. Por su parte el artículo 1546, *obliga a los contratantes a obrar de buena fe tanto en las tratativas, la ejecución o las acciones posteriores derivadas del contrato*.

Por su parte, el artículo 5º del Código del Trabajo, con relación a las disposiciones aludidas de la Constitución Política, expresa que *son contrarios a los Principios de las leyes laborales los actos de discriminación, y creemos que el mobbing representa un acto químicamente puro discriminatorio, especialmente discriminación ante el derecho a la igualdad ante la ley*.

Al mismo tiempo, el citado artículo 5º expresa que *los empleadores tienen un actuar limitado por los derechos esenciales de los trabajadores, especialmente aquellos que se refieren a la intimidad, a la honra o a la vida privada.*

Si consideramos que los fines del mobbing son apartar al trabajador de la empresa por medios que atentan contra su salud y dignidad, debemos estar atentos a todas las normas de protección de los trabajadores establecidas en el Código del Trabajo, las ya aludidas y los artículos 184 y siguientes. También las normas de higiene y seguridad del Código Sanitario, la Ley 16.744 y sus decretos complementarios, en especial el artículo 68 de la citada norma, todos los que ordenan al empleador a tomar todas las medidas necesarias eficaces, para resguardar la vida y la salud de los trabajadores.

Proyecto de ley sobre Acoso Laboral o sicoterror Laboral actualmente en tramitación.

En el año 2003, un grupo de Parlamentarios presentaron a tramitación un proyecto de ley que describe y sanciona el acoso moral o sicoterror en el trabajo. El proyecto se encuentra actualmente en el primer trámite constitucional, cuyo texto es el siguiente:

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO.- *Agrégase el siguiente Título VII al Capítulo IV del Libro I del Código del Trabajo denominado “De las prácticas que constituyen acoso laboral y de sus sanciones”:*

Título VII

Artículo 183 bis A.- *El acoso laboral, llamado también sicoterror laboral, es una práctica que importa una violación a los derechos esenciales que emanan de la persona humana.*

*Para efectos de este Código se entenderá por tal, la situación en que **el empleador, o uno o más trabajadores, o aquél y uno o más de éstos**, ejercen o manifiestan por hechos o por dichos una particular forma de violencia psicológica de carácter extremo, premeditadamente o no, con regularidad sistemática y durante un tiempo prolongado sobre otro trabajador en el lugar de trabajo común, con el fin de provocar un menoscabo material y personal en éste.*

Artículo 183 bis B.- *El trabajador, quien hubiere sido víctima de prácticas que den lugar a acoso laboral, deberá denunciarlas en un plazo de 60 días hábiles contados desde el último acto que las constituya.*

Las denuncias sobre acoso laboral podrán ser recibidas por la Inspección del Trabajo respectiva, las que de conformidad a las normas pertinentes, conocerá de ellas pudiendo aplicar las sanciones que a continuación se expresan.

Artículo 183 bis C.- El acoso laboral será penado con multa a beneficio fiscal de 10 a 50 a UTM, sin perjuicio de las acciones que el trabajador pudiera ejercer en conformidad a las reglas generales.

Artículo 183 bis D.- La comisión de un acto que importare una práctica de acoso laboral debidamente acreditada, se entenderá como un incumplimiento grave a las obligaciones que impone el contrato.

En consecuencia, el trabajador quien hubiere sido víctima de acoso laboral, podrá ejercer el derecho que se le confiere en el artículo 171, cuando el acosador laboral sea el empleador, o quien lo represente en conformidad al artículo 4 de este Código.

Ciudad Universitaria, Abril 2007.

