

‘El acoso moral en las posiciones jerárquicas’

‘...La vida comienza cuando el hombre se decide a conocer racionalmente, cuando inicia el proyecto...’

José Ortega y Gasset

Sumario: El acoso moral (mobbing) es tratado -por lo general- en el contexto de puestos de trabajo donde el empleado de menor jerarquía es acosado por el superior. Ahora bien, sucede esto también con el personal jerarquizado?. He aquí algunas cuestiones para analizar, que podrían contribuir a acercar una respuesta a este interrogante, partiendo de experiencias recogidas mediante testimonios.

Indice: I.- Enfoque; II.- El Caso Roberto; III.- Posibilidades de acción; IV.- Posibles consecuencias; V.- Conclusiones.

I.- Enfoque:

En oportunidades anteriores se ha tratado esta cuestión vinculada con el *acoso moral o psicológico*, conocido también como una forma de *‘violencia laboral’* en el contexto de lo que ocurre cuando el acosado es una persona que no ostenta un puesto de conducción.

En tal sentido se ha señalado que *‘...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^{1, 2}.*

Ahora bien, cuando tales condiciones son otras, es decir, cuando el afectado ostenta una posición jerárquica o de responsabilidad, cómo se verifican las conductas que pueden señalarse como abusivas. De acuerdo con las manifestaciones de trabajadores afectados por esta forma de violencia, se ha considerado útil transcribir un testimonio reciente, de alguien a quien se llamará *Roberto*³.

II.- El caso de Roberto:

Roberto relató que ostentaba un puesto jerárquico en un organismo estatal del que fue removido sin que mediara explicación, sólo fue informado sobre su remoción, las consecuencias se extendieron a otros aspectos de su situación

¹ Quien ejerce el acoso.

² *‘EL ACOSO LABORAL (o MOBBING), INVOLUCRA -entre otros- UN PROBLEMA DE COMUNICACIÓN?’*, por Dra. Mónica Teresita del Cerro.

³ Se trata de un nombre de fantasía, dado el secreto que impone el ejercicio profesional.

laboral. Ello fue objeto de un reclamo realizado a través de una nota que *Roberto* dirigió a su superior en los términos siguientes:

‘...Se evidencia que tampoco he sido considerado para ocupar la Dirección, puesto de planta permanente que hubiera permitido mi movilidad dentro de la estructura administrativa.’

‘...Hasta el presente y con la salvedad del lugar físico asignado, a raíz del desplazamiento dispuesto, no se me asignaron tareas acordes a mis posibilidades laborales, lo cual como indicara en una nota dirigida con anterioridad, da cuenta del acoso moral ejercido, que curiosamente se perpetra en un organismo de la democracia y estatal. Este proceder se contrapone con los valores, derechos y garantías contenidas en la Constitución Nacional.’

‘...No resultan ajenos a la cuestión los efectos que genera en mi salud, tanto física como psíquica, por cuanto se persiste en el aislamiento, injurias, falta de respeto, situaciones que en varios países europeos dan lugar al inicio de acciones para atender el fenómeno’.

‘...Se trata de un proceso de acoso que provoca desbastadores efectos; estigmatizándome y haciéndome responsable de las consecuencias de algún supuesto conflicto cuya ocurrencia desconozco. Como no escapa a su conocimiento no soy una persona débil. Al contrario, este proceso comenzó cuando reaccioné contra el autoritarismo no permitiendo que me avasallen, por ende mi capacidad para resistir, pese a las presiones, es lo que me señaló como blanco.’

‘...No es relevante cómo se rotule la conducta que se ejerce porque se la puede presentar de muchas formas, hasta podría ser vista como una ‘mejora’⁴ cuando realmente tiene otro significado: es decir eliminar los obstáculos que se oponen al propio ejercicio del poder que pretende no tener límites.’

‘...So pretexto de redireccionar el funcionamiento del sector se vulneran las normas vigentes, no se utilizan criterios racionales de selección de personal, así como en la asignación de los cargos de dirección, se desalienta la excelencia profesional, se infrautilizan las capacidades individuales, se restringe el acceso a la información elemental para el desarrollo de la tarea, no se da respuesta a los pedidos. Este proceso pretende ‘justificar’ lo injustificable.

‘...En el contexto descripto, se calificaría como ‘persona equilibrada’ o ‘persona que sabe adaptarse a las circunstancias’ a los que no cuestionan las abiertas violaciones de derechos, ni las arbitrariedades, algunas inclusive de carácter ‘legal’, pero utilizadas con otros fines. Además, si bien el aprendizaje social impone el respeto al superior, esto no implica la obligación de complacerlo, subordinándose a ‘caprichos’ o impulsos de agentes/funcionarios que hoy disponen de cierta licencia para obrar de ese modo.’

‘...No está dentro de mis posibilidades aceptar este esquema de obediencia que se construye diariamente, que requiere de una conformidad automática. Como bien sabe, antes de entender que debía realizar planteo formal alguno, he tratado de resolver la situación generada con los medios a mi alcance, sin éxito.’

‘...Este estado de situación afecta los derechos que me asisten, por lo tanto -como trabajador- con fundamento en el principio de irrenunciabilidad de derechos, solicito se ponga fin a estas

⁴ En esa instancia Roberto contaba que se le había asignado un despacho cómodo pero aislado del resto del personal.

acciones, y a través del procedimiento que corresponda se proceda a la reparación del daño laboral, y moral que se ha causado.’

El relato de *Roberto* es esclarecedor no sólo por la coherencia de sus dichos sino porque pudo describir con total precisión las cuestiones que lo afectaron, plantear la situación y *poner en palabras* qué ocurrió, por qué ocurrió, quién era la víctima, cómo se pretendía presentarlo ante el personal y cuáles son las posibilidades de acción de los funcionarios responsables; se recuerda que todo ello ocurrió en la órbita de un organismo estatal, dentro de cuyos cuadros se desempeñan personas que deben servir a la ciudadanía a través de su trabajo.

Roberto daba, también, algunos ejemplos contundentes respecto del alcance del mal trato al que fue sometido, indicando que tenía negada la posibilidad de tomar conocimiento de expedientes en trámite; eran desconocidas las propuestas de trabajo que realizaba; no se le asignaban tareas; no era convocado a reuniones; no era consultado respecto de temas de su especialidad; no se le permitió realizar capacitaciones; no fue convocado a distintos eventos organizados por la dependencia en que se desempeñaba.

III.- Posibilidades de acción:

La Fiscalía de Investigaciones Administrativas creó una oficina especializada (2005) para la recepción y trámite de denuncias sobre hechos de violencia laboral, ocurridos en el ámbito de las dependencias de la Administración Pública Nacional. El Programa comenzó a desarrollarse a principios de 2007, previendo objetivos y actividades tendientes a buscar una respuesta a esta creciente tendencia, que lamentablemente comenzó a evidenciarse en el ámbito laboral.

Esta dependencia entiende por *‘violencia laboral a una diversidad de acciones y/o decisiones intencionales tomadas por el agresor para acosar a su víctima manipulando su comunicación, reputación o trabajo; mediante el aislamiento, la descalificación, violación de la intimidad o intimidación. Se trata de hechos que impactan sobre la autoestima y vigencia de los derechos del agredido, y que también afectan a su familia y ambiente laboral’*⁵.

Los avances logrados, tal vez han tendido a preservar con mayor rigor a las *mujeres*, dado que tradicionalmente han sido objeto de tratos inconvenientes e inadecuados. En este sentido la ley N° 26.485, sancionada el 11 de marzo de 2009, promulgada el 1° de abril de 2009, de *‘Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que desarrollan su relaciones interpersonales’*, cuyo reglamento fuera aprobado por

⁵ Vid. www.fia.gov.ar

decreto N° 1011/2010, publicado en el Boletín Oficial de fecha 20 de julio de 2010, contempla detalladamente las situaciones a las que pueden ser sometidas las mujeres, basada –particularmente- en una relación desigual de poder.

Sin embargo el caso que hemos relatado –por tratarse de un hombre- no cuenta con una protección similar, aún cuando, también, se trata de una ‘víctima’.

Es el decreto N° 214/2006, que homologara el Convenio Colectivo de Trabajo General para la Administración Pública Nacional, a través del artículo 124 el que prevé el marco normativo que se ocupa de estas situaciones, señalando que ‘...*La comisión de cualquier acto de violencia laboral configura falta grave en los términos del artículo 32 inciso e) del Anexo de la ley N° 25.164, en virtud de lo previsto en el artículo 37 inciso i) del presente...*⁶

IV.- Posibles consecuencias.

No resulta un tema menor señalar cuáles serán las consecuencias en caso de realizar la denuncia de los hechos. En el supuesto de *Roberto* se ha visto que éste elevó una queja vinculada con la situación, ese es evidentemente el primer paso a dar.

Tal vez porque se trata de alguien que ejerce una función de jerarquía, puede parecer, en un primer acercamiento al tema, que es sencillo tomar la decisión y proceder. Sin embargo tanto en la posición de *Roberto* como en la de cualquier otro trabajador las dudas aparecen y los avances que se realizaran para perjudicarlo, puede debilitar sus capacidades de análisis y evaluación.

Es entonces cuando debe advertirse que el mayor ‘cómplice’ para que estos acosadores laborales persistan en su conducta y obtengan éxito, es el ‘silencio’ de la víctima. Existe cierta especulación, cuando se espera que no se realicen denuncias, pues es de tener presente que el victimario subestima a su víctima y por lo tanto pretende que actúe como se imagina que actuará. Salir del esquema del maltratador, hacer lo que se debe para frenar un avance despiadado, con consecuencias disvaliosas no sólo a nivel laboral, permite comenzar a destrabar el conflicto.

Ubica al afectado en un terreno cierto donde la discusión habrá de centrarse en aquellos aspectos que se refieren a la prestación del servicio como eje de la cuestión y no en las preferencias, diferencias o agrado de algunos que

⁶ Marco regulatorio del Empleo Público Nacional, publicado el 8 de octubre de 1999.

llamados a ejercer cierta cuota de poder se extralimitan para alcanzar vaya a saber qué propósitos.

El trabajo es en sí mismo es una de las actividades que enaltecen al hombre, lo nutre no sólo de alimentos, le permite obtener su sustento, lo llena de experiencia, de posibilidades de desarrollar una vida plena y sana. En este contexto no es ocioso preguntar qué anima a otro ser humano que también trabaja a pretender el sometimiento del prójimo: es 'el hombre es el lobo del hombre'? tal como lo señalaba Thomas Hobbes.

En este sentido cabe reproducir palabras que alguien dijo alguna vez '*...diría que el lobo se queda corto comparado con el hombre. Porque el lobo, cuando hiere a su adversario, cesa la lucha. En cambio el hombre hiere a su adversario, sigue la lucha hasta que lo mata, lo descuartiza, y después calumnia su memoria. Es decir, la crueldad del hombre supera largamente la del lobo...*'. Referencia más que elocuente, que intenta explicar lo inexplicable.

V.- Conclusiones.

Las aproximaciones que se han realizado a las cuestiones vinculadas con violencia en el trabajo, tanto a través del presente papel como a través de otros publicados con anterioridad⁸, mediante los que se han evaluado distintos aspectos, permiten –por lo pronto- plantear las dificultades que se pueden enfrentar en el ámbito laboral, más allá de los problemas habituales.

En este contexto se ha planteado el caso de un hombre –Roberto-, en la inteligencia que en el ámbito laboral el género masculino goza de ciertos privilegios y consideraciones que en muchas oportunidades no le son concedidos al género femenino, cuestión que ha merecido la protección que se ha señalado someramente en el apartado III.

Por último, resulta ciertamente interesante que el velo que protegía estas conductas comience a correrse, dado que la exposición del problema es parte del principio de solución, parte de un proyecto de vida que debe encararse en estas

⁷ 'El Cochero', un libro en vivo, pág. 182.

⁸ 'EL ACOSO LABORAL (o MOBBING), INVOLUCRA -entre otros- UN PROBLEMA DE COMUNICACIÓN?'; El acoso laboral (mobbing): después del diagnóstico qué?; Violencia Laboral. Avances en la Administración Pública: MOBBING: Acoso Moral en el trabajo. Límites. La importancia de la prueba. Por Dra. Mónica Teresita del Cerro, publicado en www.estrucplan.com.ar.

instancias para romper con la inercia que plantea la violencia en el ámbito del trabajo.

Dra. Mónica Teresita del Cerro

Abogada, especialista en derecho a la salud.

Magister en Salud Pública (UBA).

Master en Gestión y Políticas en Salud (Universidad de Bologna-Italia).

Actualmente es Jefe del Área de Salud, Acción Social,

Educación y Cultura del Defensor del Pueblo de la Nación.

Dirigió las Áreas de Salud, Medio Ambiente y Educación e integró el Gabinete de Asesores del Defensor del Pueblo de la Nación.

e-mail: mdelcerro@yahoo.es