

Graciela Giuzio

## El mobbing o acoso moral en el trabajo Un enfoque jurídico

*EN LAS SOCIEDADES DE NUESTRO MUNDO OCCIDENTAL ALTAMENTE INDUSTRIALIZADO, EL LUGAR DE TRABAJO CONSTITUYE 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”.*

Heinz Leymann. Mobbing. La persecución en el trabajo. 1996.

*SUMARIO: I. La violencia en el trabajo. II. En que consiste el acoso moral en el trabajo. III. Tipología del Acoso Moral. IV. Concepto jurídico de mobbing. V. Elementos típicos y accesorios del mobbing. VI. Acoso Moral en el Uruguay. VII. Prevención del acoso. VIII. Conclusiones*

### I. La violencia en el trabajo

La Organización Internacional del Trabajo ha definido la violencia en el trabajo como: *Toda acción, incidente o comportamiento, que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra, en ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia de la misma* (Repertorio de Recomendaciones Prácticas en el Sector Servicios y Medidas para combatirlos. Ginebra 2003)

La autora española María José Romero ha expresado en una definición que nos parece especialmente acertada que *la violencia en el trabajo comprende acciones u omisiones de quienes en dicho ámbito, vulneran la dignidad, integridad física, psíquica del trabajador y otros derechos fundamentales, mediante las diferentes formas de violencia.*<sup>1</sup>

El acoso moral o mobbing en el trabajo constituye una especie, dentro del género violencia en el ámbito laboral.

### II. En qué consiste el acoso moral en el trabajo

Puede decirse a grandes rasgos que el mobbing consiste en una degradación del ambiente de trabajo, causado por conductas abusivas de los superiores jerárquicos respecto de sus subordinados (acoso vertical o bossing); o entre compañeros de trabajo (acoso horizontal o entre iguales); o provenientes de los que ocupan puestos subordinados respecto de sus jefes. Ello vuelve extremadamente penoso para el trabajador el continuar la relación laboral, lesiona entre otros de-

rechos la dignidad personal y termina alterando con frecuencia su salud física y mental.

Se le denomina de diferentes maneras: **mobbing, piscoterror; acoso psicológico, Acoso moral, Intimidación en el trabajo; Hostigamiento laboral; Hostigamiento psicológico, etc.**

El concepto de mobbing en su origen es ajeno a las relaciones laborales, y más aún al ámbito de las relaciones humanas. En efecto el que primero habría adoptado el término *to mob* habría sido el etólogo Konrad Lorenz en 1961 para describir el comportamiento de grupos de animales (patos y gansos) aterrorizando un animal, a veces de porte mayor, con el objetivo de echarlo de su territorio; luego en 1972, un médico sueco, Heinemann lo utilizó para describir comportamientos agresivos de pequeñas pandillas de niños, dirigido (en la mayoría de los casos) contra un único niño. A finales de la década de los 90, el doctor en Psicología del Trabajo y Profesor de la Universidad de Estocolmo Heinz Leymann inspirándose en las ideas de Lorenz, fue el primero en definir este término durante un **Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo** como “*La situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo*”. Si bien el hecho del acoso en el lugar del trabajo es un fenómeno antiguo su tratamiento en el mundo jurídico es reciente y ocurre fundamentalmente luego de los referidos trabajos de Leymann. y las aportaciones de Marie-France Hirigoyen desde la psiquiatría.

Viene del inglés Mob: plebe, Chusma. multitud exaltada que rodea en forma hostil a alguien; también mafia (USA).

### III. Tipología del Acoso Moral

Pueden distinguirse tres tipos, de acuerdo con la posición en que esté ubicado aquel de quien proviene el acoso:

**a. Mobbing descendente o bossing:** Acoso desde la jerarquía hacia los dependientes.

**b. Mobbing horizontal:** Entre colegas o compañeros de trabajo.

**c. Mobbing ascendente:** Acoso perpetrado por un trabajador o grupo de trabajadores contra algún superior jerárquico.

De las tres modalidades expuestas, el mobbing descendente o bossing y el mobbing horizontal son las más comunes.

En los últimos años se ha comenzado también a distinguir el **Bullying; Cybermobbing; Grooming y el Ijime**

- **Bullying:** El acoso psicológico entre alumnos (en el ámbito escolar)

- **Cybermobbing:** Acoso por medio del ciberespacio.

- **Grooming:** Variante de acoso sexual. Ciber-acoso de carácter sexual de adultos a menores de edad.

- **Ijime:** El acoso japonés. “El clavo que sobresale se encontrará con el martillo”, dice un refrán japonés, que acuerda con los enemigos del individualismo.

### IV. Concepto jurídico de mobbing

Son pocos los ordenamientos jurídicos que han regulado especialmente el tema. Países como Suecia, Países Bajos, Francia, Bélgica, Dinamarca y Finlandia, **han optado por** legislación específica.

En nuestro país, no existe una legislación anti-mobbing. En consecuencia no tenemos una de-

finición normativa del acoso moral en el trabajo.

Desde el ámbito jurídico son fundamentalmente las aportaciones de la doctrina y jurisprudencia las que van dibujando cada vez con más precisión el concepto de acoso moral.

Sergio Gamonal y Pamela Prado lo definen como: *un proceso conformado por un conjunto de acciones u omisiones, en el ámbito de las relaciones laborales públicas y privadas, en virtud de los cuales uno o más sujetos acosadores crean un ambiente laboral hostil e intimidatorio respecto de uno o más acosados afectando gravemente su dignidad personal y dañando la salud del, o de los afectados, con miras a lograr distintos fines de tipo persecutorio.*<sup>2</sup>

En nuestro país en reciente libro dónde trata ampliamente el acoso moral, Ana Sotelo Márquez<sup>3</sup>, precisa desde una perspectiva jus laboralista y de las relaciones laborales, que el mismo se tipifica “...*toda vez que estamos ante hechos, actos u omisiones reiterados o no del empleador o cualquiera de sus dependientes, por los cuales se configura la violación al derecho a la dignidad, derecho a la integridad moral, a la intimidad, a la imagen, a un medio de trabajo adecuado, entre otros: mediante maltrato, injuria, amenaza, hostigamiento o cualquier otro tipo degradante produciendo un daño*”.

En la jurisprudencia uruguaya se lo ha definido como “*toda conducta reiterada en un período de tiempo más o menos prolongado, efectuada por una o varias personas y dirigidas generalmente contra otra, que tenga por finalidad o efecto un trato objetivamente degradante con la consiguiente lesión de la integridad moral de la persona afectada y la degradación de un ambiente de trabajo*”. (Juzgado Letrado de Primera Instancia de Trabajo de 1er. Turno, en la sentencia N° 1 del 06.02.08)

## V. Elementos típicos y accesorios

Pese a la variedad de definiciones jurídicas del mobbing que podemos encontrar en doctrina y jurisprudencia, así como en el derecho comparado, resulta posible advertir ciertos elementos que se reiteran en casi todas ellas. Ello permite identificar ciertos elementos que podemos calificar de típicos en las conductas de acoso.

### 1. Elementos típicos

#### a. Actos constitutivos

Para constituir acoso las conductas han de tener la potencialidad de causar un daño aunque en ocasiones el mismo no llegue a manifestarse.

Conductas frecuentes de acoso: separación física del resto de los trabajadores; se ignora su presencia; se le suprime el teléfono, la computadora o el fax; se lo margina de los lugares comunes dentro de la empresa; se le atribuyen reiteradamente tareas inferiores a sus competencias; o se le solicita realizar un volumen de tarea imposible de cumplir. Realización de críticas constantes e injustas sobre su trabajo. Se ataca su dignidad ridiculizándolo; atribuyéndole supuestas enfermedades mentales; burla a su origen nacional o nacionalidad; se critica su aseo personal, etc.

#### b. Reiteración de las conductas

Para que pueda hablarse de acoso las citadas conductas tienen que reiterarse en el tiempo.

Incluso este elemento ha servido para distinguir esta figura de los actos aislados de agresión o maltrato. Una sola agresión verbal es un acto de violencia pero no de acoso.

Este elemento plantea el problema de cuánto tiempo debe haber transcurrido para que se con-

figure el acoso.

### **c. Sujetos**

Puede ser el empleador (mobbing vertical descendente); entre colegas o compañeros de trabajo (mobbing horizontal) ; de un trabajador o trabajadores respecto de un superior jerárquico (mobbing vertical ascendente)

### **d. Hechos producidos en el lugar o en ocasión del trabajo**

## **2. Elementos accesorios**

*a. Intencionalidad*

*b. Producción del daño*

El acoso moral en el trabajo, si bien afecta centralmente la dignidad personal, de forma asociada, dado su carácter pluriofensivo, puede comprometer otros derechos fundamentales de la persona, tales como el derecho a la no discriminación; a la salud; el derecho al honor; la intimidad; etc.

## **VI. Acoso Moral en el Uruguay**

### **1. Normas aplicables**

#### **A. Internacionales**

Dado que no existen normas específicas, cabe preguntarse que normativa resulta aplicable en caso de reclamación por acoso moral.

En lo internacional son aplicables, en tanto se ve afectado especialmente el derecho a la dignidad humana:

La Declaración Universal de Derechos humanos (ONU 1948).

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos (ONU, 1966)

La Constitución de la OIT y la declaración de Filadelfia.

Resulta asimismo aplicable en tanto fenómeno de violencia en el trabajo el Repertorio de Recomendaciones Prácticas en el Sector Servicios y Medidas para combatirlos de la OIT (Ginebra 2003)

La Declaración Sociolaboral del MERCOSUR art. 17 establece el derecho de los trabajadores a un ambiente sano y seguro de trabajo.

#### **B. Normas Nacionales**

##### **a. Constitución Nacional**

Art. 7° En tanto enumera dentro de los bienes jurídicos a ser protegidos el derecho al honor, el cual comprende el derecho a la dignidad personal.

Art. 44 ° Protege el derecho de toda persona a la salud física y mental.

Art. 54° Comprende la protección a la salud, la seguridad y el medio ambiente de trabajo.

Art. 72º Al incluir *todos los derechos inherentes a la personalidad humana* comprende el derecho del trabajador a ser respetado en su dignidad personal.

## b. Leyes

Art. 1291 del Código Civil en tanto consagra el principio de buena fe en la ejecución de todos los contratos.

## 2. Proyectos de ley

En agosto de 1997 y abril de 2000 fueron presentados en nuestro país proyectos de ley sobre las *Faltas laborales graves*, tendientes a proteger a los trabajadores contra el acoso moral y sexual<sup>4</sup>

El año pasado (2010) la Comisión de Legislación del Trabajo de la Cámara de Representantes, procedió al estudio de un proyecto de ley bajo el título “*Acoso moral en las relaciones de trabajo*”. Este proyecto no define lo que es acoso moral.<sup>5</sup>

En su artículo 1º enumera una serie de conductas como constitutivas de acoso moral (no taxativas) Así establece que *se consideran prácticas de acoso moral en las relaciones laborales, entre otras: Actos que impidan la comunicación de un trabajador con el resto de los integrantes de la empresa. El no suministro de instrumentos necesarios para el desarrollo de la tarea; La no asignación de tareas. Hacer circular información que desprestigie al trabajador. No responder en tiempo y forma a sus planteos. Permanentes cambios de tareas y/o traslados injustificados.*

El citado proyecto recoge asimismo al acoso vertical descendente, horizontal y vertical ascendente (Art. 2º) y la libertad de elección a la víctima de comparecer en forma independiente o mancomunada a la Inspección General del Trabajo y la Seguridad Social y/o la justicia competente a entablar las denuncias y acciones que procedieren (Arts.3º y 4º). El citado proyecto recoge asimismo al acoso vertical descendente, horizontal y vertical ascendente ,(Art. 2º) y la libertad de elección de la víctima de comparecer en forma independiente o mancomunada a la Inspección General del Trabajo y la Seguridad Social y/o la justicia competente a entablar las denuncias y acciones que procedieren (Arts.3º y 4º).

Los Arts. 6º y 7º establecen graves sanciones pecuniarias ( doce veces el monto del salario, tomando en cuenta el salario más alto percibido por el trabajador en el caso de la aplicación de sanciones administrativas ; y doce veces adicionales al monto que la justicia condene en carácter reparatorio) En ambos casos el beneficiario es el trabajador (Art. 8º).

Actualmente se están tratando en varias intendencias de nuestro país, entre ellas en las de Colonia y Maldonado, proyectos de decretos sobre acoso moral, con el objetivo de su aplicación a las relaciones de trabajo. En los mismos se establece un protocolo a seguir en caso de acoso, a efectos de encauzar las denuncias que a este respecto pudieren producirse.

## 3. Mecanismos de protección posibles

### A) Para hacer cesar el acoso

a. Intervención de la Inspección General del Trabajo que ante un presunto acoso moral puede intervenir de oficio o por denuncia de parte.

b. Exigir ante el juzgado laboral correspondiente, el cumplimiento de buena fe de las obligaciones que emanan del contrato de trabajo para la parte empleadora –entre ellas el respeto de la dignidad del trabajador–. El cumplimiento debería traducirse en este caso en el cese de las conductas de acoso.<sup>6</sup>

Por su parte el texto de la ley 16.045, relativa a la prohibición de discriminación por razones de sexo en la actividad laboral, plantea la posibilidad de fundar en ella las reclamaciones por acoso moral basados en el sexo de la víctima (generalmente por su condición de mujer).<sup>7</sup>

## **B) Acciones de reparación**

En caso de despido directo o indirecto, cabría además de la indemnización común o tarifada, la reparación por daño moral por la nota de abusividad que tiene este despido

Si el acoso moral se traduce en una lesión física o psíquica, el artículo 7 de la ley 16.074 habilita acción de responsabilidad por dolo o culpa grave en el cumplimiento de obligaciones de seguridad y prevención.<sup>8</sup>

## **VII. Prevención del acoso<sup>9</sup>**

¿Cuáles podrían ser las medidas a adoptar para prevenir el acoso moral en el trabajo? ¿Las medidas deberían provenir del Estado?; ¿deberían estar involucrados además los actores sociales?

El Repertorio de Recomendaciones Prácticas sobre la violencia en el sector servicios y las medidas para combatirlas (OIT, Ginebra 2003) aporta orientaciones interesantes respecto del punto. Así señala medidas a llevar adelante por el Estado; y acciones a desarrollar por los involucrados (empresas y sindicatos). A continuación transcribimos algunas de las sugerencias contenidas en el citado Repertorio.

### **1. Desde el Estado**

Fomentar y financiar investigaciones sobre acoso moral en el trabajo.

Orientar a los empleadores y trabajadores para poner en práctica medidas de prevención oportunas en el ámbito nacional y sectorial.

Revisar cuando proceda la legislación laboral y de seguridad, salud en el trabajo.

### **2. Desde la empresa**

Propiciar prácticas laborales que contribuyan a erradicar la violencia en el trabajo.

Desarrollar programas de información y formación de los trabajadores sobre prevención del acoso moral, sobre las políticas y estrategias vigentes, y la ayuda prevista para trabajadores que fueran objeto de acoso moral

Adoptar políticas y prácticas de personal que promuevan el respeto y la dignidad en el trabajo.

Poner a disposición del trabajador procedimientos ágiles de reclamación para tramitar las quejas sobre acoso.

Incluir en los convenios colectivos y/o en los códigos de conducta previsiones que tiendan a evitar el acoso.<sup>10</sup>

### **3. Desde los Sindicatos**

Proporcionar información y formación sobre la manera de prevenir el acoso en el lugar de trabajo, incluida información actualizada sobre los derechos de los trabajadores.

Incorporar y estudiar los factores que aumentan el riesgo de acoso moral en el trabajo en las comisiones de salud laboral.

Procurar incluir disposiciones de prevención, prohibición y mitigación de daños en caso de

acoso moral en los convenios colectivos.

## VIII. Conclusiones

El acoso moral en el trabajo constituye un fenómeno de larga data en el mundo laboral. No obstante ello el problema es “descubierto” por el derecho laboral luego de los estudios de Leymann en el campo de la psicología y las aportaciones de Marie-France Irigoyen en el de la psiquiatría.

Consiste en reiteradas conductas hostiles en el lugar o en ocasión del trabajo, las que adquieren diversas formas, lesionando la dignidad del trabajador y que son susceptibles de alterar su salud física y mental; así como comprometer su desempeño profesional. Generalmente se pretende con estas conductas lograr la dimisión del trabajador.

Desde el ámbito jurídico son fundamentalmente las aportaciones de la doctrina y jurisprudencia las que van dibujando cada vez con más precisión el concepto de acoso moral.

Son pocos los ordenamientos jurídicos que han regulado especialmente el tema. Países como Suecia, Países Bajos, Francia, Bélgica, Dinamarca y Finlandia, han optado por legislación específica. En nuestro país, como en el caso de Argentina y Brasil no existe una legislación nacional específica anti-mobbing. Si existen, en los países nombrados en segundo término, una variedad de normas estatales o provinciales, en su mayoría respecto del acoso en el sector público.

Esta laguna normativa no ha impedido que con más o menos amplitud los tribunales de Argentina, Brasil y en menor medida Uruguay, comiencen a dar respuesta al problema del acoso moral.

El ordenamiento jurídico uruguayo no carece de herramientas, si bien de tipo general, que permiten abordar este problema...si se conoce que es el acoso moral. Y aquí estriba a menudo el problema, en el desconocimiento real existente a muchos niveles, de lo que es una figura jurídica nueva y compleja.

No obstante lo antedicho, entendemos que faltaría legislación que provea de medios más adecuados para *proteger su efectivización, y sancionar a sus detractores*<sup>1</sup>. Cabe tener en cuenta especialmente que una ley anti-mobbing además de proveer defensas más específicas tendría la virtud de la divulgación del tema con los correspondientes efectos de prevención general.

## REFERENCIAS

<sup>1</sup> Romero Rodeno, María José *Un fenómeno común en Argentina y España: El acoso moral en el trabajo. Estudios de Teoría Crítica de Derecho del Trabajo (Inspirados en Moisés Meik)*. Coordinado por Guillermo Gianibelli y Oscar Zas. Editorial Bomarzo .LATINOAMERICANA, Buenos Aires 2006 .pag. .261.

<sup>2</sup> Gamonal S.-Prado P., El mobbing o acoso laboral, Santiago 2006, p.22 y ss.

<sup>3</sup> Sotelo Márquez, Ana Acoso moral en el trabajo desde la perspectiva de los derechos humanos fundamentales, FCU – Facultad de Derecho de la Universidad de la República, Montevideo, Julio 2010.

<sup>4</sup> Nicolliello, Ariel y Colotuzzo, Natalia “Acoso moral en el trabajo. Prevención y reparación”, en rev. Der. Lab. N° 226, Abril – Junio 2007, pág 363. Márquez Garmendia Martha, Acoso moral en el trabajo”, rev. Der. Lab. N° 210, Abril – Junio 2003, pág.335

<sup>5</sup> Puede verse un pormenorizado detalle y crítica de sus contenidos en la Ponencia presentada por Eduardo Goldstein en el 3er Seminario de la Asociación de Magistrados de la XV región de Brasil, en Montevideo celebrada los días 9 y 10 de Setiembre de 2010 Inédita.

<sup>6</sup> Cfr- Márquez Garmendia Martha, Acoso moral ..., ob. cit. pág.338

<sup>7</sup> Cfr- Márquez Garmendia Martha, Acoso moral ..., ob. cit. pág.338

<sup>8</sup> Cfr. Nicolielo, Ariel y Colotuzzo, Natalia “Acoso moral..”, ob. cit. pág.374 y Márquez Garmendia Martha, Acoso moral ..., ob. cit. pág.339

<sup>9</sup> Las medidas sugeridas corresponden en su mayoría a las directivas establecidas por el Repertorio de Recomendaciones Prácticas sobre la violencia en el sector servicios y las medidas para combatirlas (OIT, Ginebra 2003)

<sup>10</sup> En este sentido Cristina Mangarelli expresa que actualmente es relativamente común que en los Códigos de conducta se haga expresa mención a la problemática del acoso moral en el trabajo...Mangarelli, Cristina, *Códigos de conducta y derecho a un ambiente de trabajo libre de toda forma de acoso*, en rev. Relaciones Laborales, N° 11, Montevideo 2006, pág... 81.

<sup>11</sup> Goldstein Eduardo : en ob. cit. *Estado del tratamiento jurídico del acoso moral* ...p.3