

LOS ABUSOS COMETIDOS EN MATERIA LABORAL.

AUTOR: Marcia Elisabeth Anache Agüero.

Tutora: MST Abogada Teresita Sanchez.

Tesis Presentada en la Universidad Tecnológica Intercontinental como requisito parcial para la obtención del Título de Abogado.

Asunción 2018.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, MST **ABOG. TERESITA SANCHEZ**, con documento de identidad N° 1336639, tutora del trabajo de investigación titulado “**LOS ABUSOS COMETIDOS EN MATERIA LABORAL**” elaborado por la alumna MARCIA ELISABETH ANACHE AGÜERO , para obtener el Título de Abogado , hace constar que dicho trabajo reúne los requisitos exigidos por la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, de la Universidad Tecnológica Intercontinental y puede ser sometido a evaluación y presentarse ante los docentes que fueren designados para integrar la Mesa Examinadora.

En la ciudad de Asunción, a los días del mes de Enero de 2018.

.....
Firma del tutor.
Abg. Teresita Sánchez.

AGRADECIMIENTO.

A mi amada hija Tiara León quien me dio las fuerzas y motivación de seguir hasta llegar a la meta en este camino el cual implica constancia y dedicación.

DEDICATORIA.

En memoria a mi Padre Benjamín Anache, quien fue el ejemplo de amor, responsabilidad, perseverancia y trabajo en el cual me acobije para culminar este capítulo importante en la vida.

RESUMEN

Con el presente trabajo investigativo se busca encontrar las razones y consecuencias de éste fenómeno social que cada vez va tomando mayor fuerza en la sociedad actual, así como se analiza el por qué ocurre dicha situación, también es igual o de mayor importancia aún, el motivo que lleva a las víctimas (trabajador) a aguantar los abusos, como así las consecuencias que de esto deriva para la vida de la víctima (consecuencias físicas y psíquicas). Se logra individualizar claramente las características de las víctimas como de los victimarios, luego de una minuciosa investigación desarrollada tratando de abarcar la mayor cantidad de supuestos y así poder llegar a los resultados deseados.

Así también se da un panorama claro de cómo ha ido evolucionando éste fenómeno a lo largo de la historia. Así como la importancia de las legislaciones comparadas y el marco legal nacional correspondiente.

Se abarcan las conclusiones a todos los objetivos analizados y el desarrollo completo de las variables, tratando de dejar un entendimiento bastante completo de un tema muy delicado al cual tal vez no se le da la importancia que requiere el caso. Se logró adentrar en cada uno de los temas que se desprende del abuso en materia laboral, no dejando al azar el mínimo detalle y respondiendo a cada de una de las preguntas que iban surgiendo en la medida que la investigación avanzaba e iba tomando forma.

Se entiende por el mismo que es un tema de una relevancia altísima la cual merece un apoyo más sostenido tanto de la legislación como de las instituciones que velan por la protección del trabajador y sus derechos.

PALABRAS CLAVES: Mobbing, Abuso, poder, hostigamiento, acoso, maltrato, discriminación.

ÍNDICE GENERAL.

PARTE PRETEXTUAL.

▪ Caratula. -----	i
▪ Constancia de aprobación de tutor.-----	ii
▪ Agradecimiento.-----	iii
▪ Dedicatoria.-----	iv
▪ Resumen -----	v
▪ Índice.-----	vi

MARCO INTRODUCTORIO.

- Introducción.
- Planteamiento del problema.
- Preguntas de Investigación.
Pregunta General.
Preguntas Específicos.
- Objetivos:
 - a- Objetivo General.
 - b- Objetivos Específicos.
- Justificación y limitación.

MARCO TEÓRICO.

- Antecedentes de la Investigación.
- Bases Teóricas.
- Aspectos Legales.
- Hipótesis.
- Operacionalización de las variables.

MARCO METODOLÓGICO.

- Enfoque.
- Tipo de Estudio.

- Diseño de Investigación.
- Delimitación de la Muestra.
Delimitación Temporal.
Delimitación Geográfica.
- Población.
- Muestra.
- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

MARCO ANALITICO.

Conclusiones y recomendaciones.

Conclusión.

Recomendaciones.

Bibliografía.

MARCO INTRODUCTORIO

INTRODUCCIÓN

Desde una mirada principalmente jurídica, el presente documento intenta dar un enfoque al abuso laboral (mobbing), atendiendo a su problematización como fenómeno laboral y a las distintas aristas desde las cuales, es posible de abordar. Serán expuestas su conceptualización, requisitos para poder configurarlo y modalidades que asume, su tratamiento en algunas legislaciones extranjeras y en el ordenamiento jurídico nacional. Luego, son señalados los medios con que cuentan los trabajadores, víctimas de abuso laboral para obtener su protección de esta misma manera los derechos comparados, los efectos que surgen y en qué sentido repercuten en el trabajador esta situación, las causas y asimismo la repercusión laboral y social.

En nuestro país, una gran parte del sector trabajador sufre de una u otra manera abusos, en distintas circunstancias y consecuencias, según iremos desarrollando en esta investigación veremos cuáles son los motivos por el cual el trabajador se aferra, tolera a esta situación.

En la actualidad, es predominante el derecho del trabajador, la ley lo ampara totalmente, ya que comúnmente la patronal no cumple en los requisitos básicos, los cuales son derecho del trabajador, la problemática se da cuando, por necesidad el trabajador se somete a todo tipo de abuso, los factores que inducen a este sometimiento son, la falta de trabajo y la desesperación de mantener el suyo, el compromiso al cual está sometido, ya que mayormente son el sostén del hogar, son víctimas de esta situación por falta de preparación, miedo a no poder conseguir un nuevo trabajo y desconocimiento de sus derechos.

En esta investigación analizaremos los puntos más frecuentes e importantes, lo cual, desde mi punto de vista, solamente será suprimido de la sociedad si educamos, informamos y damos salidas a los trabajadores en general, ya que los efectos que producen en el

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

trabajador no solo afectan su actividad laboral, sino que también alteran la salud emocional y física de la persona.

También interiorizaremos e identificaremos las particularidades e indicios que confirmen que en realidad estamos o no siendo víctimas de esta situación.

Pero para poder observar e identificar esto debemos de dar una pequeña descripción al abuso, ahora más conocido como (Mobbing) y podemos definirla brevemente de esta manera:

Abuso laboral (Mobbing), el término anglosajón ha hecho fortuna en estos años en nuestro país, y, como todas las palabras que se ponen de moda se utiliza prácticamente para un roto y un descocido.

Por lo que respecta a las oficinas y otros ambientes de trabajos, lo cierto es que el fenómeno, cuya denominación en Ingles puede interpretarse como un eufemismo que suaviza el vocablo castellano de abuso, se ha detectado y señalado como un grave trastorno que degrada la convivencia y afecta, tanto a los que sufren las víctimas en primer lugar, como a la organización a la que se da.

La cuestión aquí sería las espeluznantes cifras que a veces se ofrecen; y ello, tanto por la magnitud de las mismas como por su dudosa validez, pues o bien se trata de datos que miden algo distinto al abuso, o bien se admite una definición que este sumamente vaga, de forma que puede ser entonces casi cualquier otra cosa.

Este tipo de violencia está directamente relacionado con la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental de los trabajadores, y tienen también repercusiones sobre la empresa o centro laboral en cuestión que vive como un trauma la situación, aunque solo sea por el hecho de las consecuencias económicas que acarrea, y sobre la conciencia que adquieren aquellos riesgos que producen la organización en la que pasan muchas horas de su existencia.

No es casual, que los estudios sobre el tema los iniciara en Suecia un psicólogo y economista alemán, pues el fenómeno es propio sobre todo en los países desarrollados. El abuso puro y duro en la empresa e instituciones toleradas cada vez menos por las sociedades habría ido cediendo paso progresivamente a formas más sutiles de comportamiento agresivo, que caracteriza las relaciones sociales en nuestro entorno hoy en día. (HEINZ LEYMANN).

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Planteamiento del problema.

Suele suceder en el ámbito laboral un jefe con cargo de nivel intermedio con un carácter resentido y mediocre contra subordinados, ocasionándoles grandes periodos de baja laboral y enfermedad, llegando algunos casos a la incapacidad permanente, puesto que la finalidad del abusador es que el trabajador abusado desaparezca de la organización laboral. En caso de compañeros de trabajo, el conflicto viene dado por la competencia que puede llegar a sostener con personas que desempeñan las mismas tareas en la empresa.

El empleado tolera malos tratos por parte del jefe inmediato y además realiza funciones que no le corresponden, para los cuales no fue contratado. Suponemos que se somete incondicionalmente a este abuso por los escasos de las posibilidades laborales, y por el mal momento que atraviesa la sociedad.

Penosamente esta situación se da diariamente con cifras las cuales son sorprendentes, comúnmente tal cual lo mencionamos más arriba es por estar subordinados por personas con un cargo intermedio en el cual la mediocridad, el resentimiento y muchos motivos más lo llevan a comportarse de esta manera con un determinado empleado, ya que el “jefe” siente temor al ver la capacidad de esta persona y por el nivel académico y laboral que cuenta, despierta cierto miedo a ser desplazado por este, y lo más fácil es utilizar el poder el cual tiene por el cargo que asume y maltratar psicológicamente al empleado, con la intención de que el mismo renuncie o de un paso al costado en el trabajo, de esta manera el abusador ya no correrá riesgo ni tendrá ninguna competencia laboralmente, o al menos eso creerá hasta que consiga una nueva víctima, el momento en el que se sentirá triunfante es en el instante en que logre conseguir que el personal maltratado renuncie a su puesto y así sucesivamente intentara esto siempre y cuando se sienta de esta misma manera.

Como el énfasis del presente trabajo se centró en la dignidad humana como principio constitucional, fundamental y fundante, cuya protección el estado debe proporcionar a todo trabajador, surgió el siguiente interrogante:

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

El estudio describe los factores asociados al acoso laboral, entendido como situación de trabajo en la que la persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad.

Preguntas de Investigación

Pregunta Principal.

¿Cuándo es considerado abuso en materia laboral?

Preguntas Secundarias.

¿Qué se entiende por abuso de poder?

¿Cómo se da el abuso de poder en el ámbito laboral?

¿A que se denomina Mobbing?

Objetivos de Investigación

Objetivo General:

Determinar los presupuestos para que sea considerado abuso en materia laboral.

Objetivos Específicos:

Analizar el abuso de poder.

Identificar el abuso de poder en el ámbito laboral.

Indicar los requisitos para ser considerado Mobbing.

Justificación y Limitaciones.

El abuso laboral, es un tema muy debatido en el ámbito legal, por ello es de vital importancia realizar una investigación a fin de lograr afianzar los paradigmas que definen el Derecho laboral en este problema, y a la vez evitar el tan temido problema de denunciar el abuso laboral por “temor al desempleo”.

Este abuso afecta a los trabajadores más brillantes, a aquellos mejor valorados, a los más creativos, a los más cumplidores; en definitiva, a los mejores de entre los recursos humanos de la organización. ¿El elevado sentido de ética del trabajador abusado podría llevarlo a que colapse en un momento determinado ante esta situación? ¿Quiénes podrían ser los beneficiarios de esta investigación?

Es importante tratar este tema ya que, se ha visto en gran número de estudios que la población activa laboralmente se encuentra bajo estas circunstancias, situación que afecta su salud física y mental, así como reduciendo tanto su capacidad productiva como persona, así como la de las empresas o instituciones y conllevando globalmente una pérdida de la competitividad de la misma.

No se ofrece estabilidad ni formalidad en el empleo, siendo los espacios laborales terrenos fértiles para la existencia del acoso laboral o mobbing y la vulnerabilidad y sometimiento de los trabajadores frente al mismo por temor a perder su lugar de trabajo y no encontrar después otros medios de subsistencia.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

MARCO TEÓRICO.

Antecedentes de la Investigación.

Se dice que la lucha del hombre por su supervivencia comenzó con la sentencia bíblica: “Sal del paraíso... en adelante ganarás el pan con el sudor de tu frente”. Significa “con tu trabajo”. Pero el trabajo puede ser realizado por cuenta propia, y en relación de dependencia de otra.

- Edad Antigua.

En el mundo antiguo el trabajo adoptó una forma servil. El prisionero de guerra era convertido en un esclavo.

- Edad Media.

Se caracteriza por el feudalismo, la posesión del suelo por el Señor, la supremacía del campo sobre la ciudad.

La subsistencia familiar, las pequeñas industrias artesanales y el comercio estaban debilitados. Más tarde, el Nepotismo Señorial comienza a ceder, y así hombre y mujeres libres se establecen en las ciudades que empiezan a lograr impulso industrial y mercantil. Cobra fuerza el espíritu profesional mediante las corporaciones de oficios. Se produce el primero de los inventos de gran repercusión para la humanidad, la pólvora, que centuplica el poder de los ejércitos y desaparecen las defensas inexpugnables, de torres, murallas y ciudades.

- Edad Moderna.

La revolución industrial, se caracteriza por la aparición del maquinismo y la reacción contra los obreros, la desaparición paulatina de los talleres corporativos que ya no pueden competir con las fábricas y el rápido crecimiento del comercio.

Entre las consecuencias de esa transformación se produce la organización del trabajo, el reclutamiento de la mano de obra, la concentración de operarios en locales de trabajo el aumento de la producción y la disminución del precio de los artículos para el público.

La aparición de la primera máquina de tejer en 1764 (HEARGREAVES) generalizó el descontento de los trabajadores manuales que sintieron la necesidad de defenderse

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

colectivamente de las injusticias del nuevo capitalismo maquinista que lo estaba desplazando. El parlamento inglés reconoció el derecho de asociación de los obreros, que así constituyeron “los tradeunions” (sindicatos) en 1824, que más tarde reclamaron una legislación obrera que pusiera fin a los males comunes de los trabajadores. Varios laboristas creen que este es el origen del derecho del Trabajo. En Francia hubo reconocimiento del derecho a la asociación profesional de los obreros en 1884. En Alemania con el canciller BISMARCK fueron sentadas las bases de un derecho de trabajo y en 1890 se creó una jurisdicción laboral.

El derecho del trabajo nació en realidad, cuando a las legislaciones se le sumaron los principios. Se creó en el año 1919 la organización internacional del trabajo, que mediante su acción eficaz rompió las barreras nacionales al elaborar convenios, que una vez ratificados en cada país se transformaron en normas obligatorias. Así, el derecho del trabajo logro cierto grado de uniformidad.

BASES TEÓRICAS.

Abuso laboral:

Se entiende por abuso, toda presión sistemática, vigorosa y continua que sufre un trabajador o grupo en su empresa o centro de trabajo, más allá de sus características concretas. Concepto amplio que engloba situaciones de asedio muy diversas.

Es toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifieste abuso de poder por parte del empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él o de quien tenga influencias de cualquier tipo sobre la superioridad.

Esta acción es ejercida sobre el/la trabajador/a, atentando contra su dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social, mediante amenazas, intimidación, maltrato, persecución, menosprecio, insultos, bromas sarcásticas reiteradas, discriminación negativa, desvalorización de la tarea realizada, imposición, inequidad salarial, traslados compulsivos, acoso y acoso sexual propiamente dicho. Implica a todas aquellas acciones que, durante un tiempo prolongado, afectan la dignidad del trabajador, su derecho a no ser discriminado, el respeto de su honra y su integridad física, psíquica y moral. En casos extremos, desencadenan daños psicológicos graves, pérdida del empleo y hasta suicidios. Hay víctimas que se ven tan afectadas que terminan renunciando y les resulta muy difícil reintegrarse al

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

mercado laboral. En cualquier caso, tanto la empresa como la sociedad pierden a una persona capacitada.

Se manifiestan en ataques permanentes contra la persona, persecuciones tendientes a provocarle "aislamiento, pérdida de la autoestima, descalificación, desmerecimiento, violación de la intimidad, difamación, supresión de derechos, intimidación, falsa denuncia, afectación a tareas irrelevantes, quita de personal, intromisión en la computadora, utilización de influye. El abuso refiere a las acciones persistentes y reiteradas realizadas con el fin de incomodar con palabras o gestos, bromas o insultos al trabajador/a en razón de su nacionalidad, edad, sexo, color, religión, origen étnico, capacidades diferentes, virtudes, aspecto físico, estado civil, elección sexual, preferencias o situación familiar, entre otros.

El psicólogo alemán (pionero en el estudio del mobbing) resaltó que el acosador "le asigna a la víctima tareas inútiles, absurdas, peligrosas y humillantes; no le permite comunicarse; la interrumpe continuamente cuando habla; le critica su trabajo; se burla de su vida privada; le niega el contacto mediante gestos de rechazo o menosprecio; ignora su presencia; la aísla de sus compañeros; le grita, la amenaza, la injuria; le atribuye una enfermedad —Hay factores psicosociales —como la envidia hacia una persona que se destaca sea por su imagen sea por su capacidad y se vuelve una amenaza—, organizacionales: cuando hay que reducir personal y se quiere evitar pagar las indemnizaciones. Y por último de posición: cuando se desea sacar a la víctima del cargo ocupado legítimamente, para ser ocupado por un aliado, amigo, o familiar del acosador.

En el ámbito privado, el método más eficiente para producir el cese de la violencia y la protección psicológica del damnificado es mediante la interposición legal de un recurso de amparo, atento a la falta de una ley nacional sobre mobbing. También se ha utilizado como método de resolución de conflicto la mediación pública o privada, a fin de que en audiencia las partes se presenten ante mediador e intenten primero reconocer el hecho y luego, arribar a una solución. (HEINZ LEYMAN 1993).

Abuso de poder.

El desequilibrio del poder:

Se debe tener en cuenta tres aspectos que podrían ser característicos del Mobbing. En primer lugar, existe una jerarquía en la parte que ejerce poder, que no necesariamente ha

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

de utilizarse para ejercer el mobbing. Si existiera un equilibrio entre las partes, la posibilidad de ejercerlo tendrá consecuencias negativas para ambas; lo que reduciría la posibilidad de ejercerlo. BARON, MUNDUANTE y BLANCO (2003).

En el caso del abuso, se tienden a inhabilitar las respuestas de enfrentamiento de la persona acosada debido a su propia reacción de huida (PIÑUEL, 2010).

En segundo lugar, se establece una relación de dependencia de una de las partes. La relación de dependencia se produce debido al control que el abusador ejerce sobre los recursos de la persona que es el objetivo de la cosa. Por ejemplo, cuando la víctima es un subordinado y trabaja sobre la supervisión del acosador. Y, en tercer lugar, es implícita la suposición de que parte que no manifiesta el poder posee, inicialmente al menos, una cierta libertad sobre su comportamiento para tomar decisiones. No obstante, es frecuente que la víctima no utilice esta libertad hasta bien avanzado el proceso, debiéndose, en muchas ocasiones, a su incredulidad y falta de conciencia de lo que ha estado sucediendo, siendo a veces irreparable el daño provocado (BARON, MUNDUATE y BLANCO, 2003; PIÑUEL, 2010).

La persona objeto de abuso comienza a ser criticada por la forma de hacer su trabajo que hasta el momento era bien visto. Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas o maltratos. No obstante, la situación resulta extraña la víctima la cual no entiende lo que está pasando y tiene dificultad para organizar conceptualmente su defensa. Se rumora que es una persona difícil, que tiene un mal carácter lo cual es causa del conflicto, que no se integra al grupo, e incluso que está loca o desequilibrada mentalmente (VELEZ, 2005).

Sean cuales fueran el punto de partida y los agresores, el proceder es siempre el mismo: el problema no se nombra; pero alguien actúa de forma solapada para eliminar a una persona en lugar de buscar una solución. Esta agresión es aceptada y avalada posteriormente por el grupo, bien porque las personas que incluye tienen personalidad débil e insegura, porque les conviene mantener esta situación y obtener ganancias secundarias, o porque temen que si no apoyan el comportamiento del agresor/a pueden ser próximas víctimas (PIÑUEL, 2010).

Si el abuso (mobbing) no se reconoce a tiempo puede tener efectos devastadores, especialmente para la víctima. Las consecuencias para la víctima pueden evolucionar desde el decaimiento del rendimiento y eficacia en el trabajo, un incremento de ausentismo y

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

accidentes, hasta el despido, el abandono voluntario del puesto e incluso el suicidio (VELEZ, 2005).

Para las víctimas la administración pública el objetivo del acoso, ya que no hay posible despido, es el sometimiento. Alguna vez, es incluso arma para el revanchismo político. En este tipo de administración el abuso (mobbing) es más perverso. El acoso se lleva la mayor parte de las veces por medio de actos administrativos aparentemente legales, pero, en el fondo se trata de actos ilícitos con una manifiesta derivación del poder. La vía posible para la víctima es impugnar dichos actos, lo que le supondrá una espiral de denuncias en los tribunales. La justicia para la Administración Pública es gratuita. El 99% de las sentencias son a su favor. El funcionario público no tiene la posibilidad de abandonar el puesto de trabajo y hay que tener en cuenta que muchos de ellos por edad o por preparación están fuera del mercado laboral VENTÍN (2011) y PIÑUEL (2001, 2003, 2004, 2010).

Otro aspecto interesante del desequilibrio de poder está basado en el estatus. Parece que los hombres son más acosados que las mujeres en los estatus bajos, mientras que las mujeres lo son en puestos medios y de alta dirección. Lo explican por la segregación vertical y horizontal característica de las organizaciones del Reino Unido. Así, la mayor incidencia de acoso entre los hombres se encuentra en niveles bajos de la organización. Esto se debe a los ambientes de trabajos opresores y autoritarios. En el caso de las mujeres la mayor incidencia de acoso ocurre en los niveles directivos. HOEL y COOPER (2001).

El abuso constituye el acoso laboral en el empleo de aquella conducta abusiva verbal, escrita o física de forma reiterada por parte del patrono, sus agentes, supervisores o empleados, ajena a los legítimos intereses de la empresa, del patrono no deseada por la persona que atenta contra sus derechos constitucionales protegidos, tales como: la inviolabilidad de la dignidad de la persona, la protección contra ataques abusivos a su honra, su reputación y su vida privada o familiar, y la protección contra riesgos para su salud o integridad personal en su trabajo o empleo. Esta conducta de acoso crea un entorno de trabajo intimidante, humillante, hostil u ofensivo, no apto para persona alguna.

Durante la década del siglo XX y los inicios del siglo XXI han sufrido un aumento en los casos de maltrato psicológico, de violencia verbal y física en el ambiente laboral Cita cifras de un informe publicado por la Organización Internacional del trabajo (OIT) donde señala que, en los años 80, estudios científicos y organismos mundiales de trabajadores de la Unión

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Europea observaron un aumento en los casos de maltratos psicológico (un millón más que antes que los registrados cinco años atrás)(GUEVARA 2006; CASTRO & SÁNCHEZ, 2009) (VÉLEZ 2011).

Esto surge como consecuencia de los cambios organizacionales que se llevan a cabo y de la lucha por sobrevivir en el trabajo. Según lo explica PIÑUEL & OÑATE (2002).

Las conductas derivadas de los cambios, causan fuertes heridas emocionales en el ambiente laboral (MARTÍ 2003; citado por CASTRO y SÁNCHEZ, 2009).

Explican en su libro como los cambios organizacionales afectan adversamente el estado emocional de los trabajadores, cambios como: reducción de horas de trabajo, realizar tareas adicionales al puesto de trabajo entre otras. WETHER y DAVIS (2008).

El abuso o acoso psicológico entendido como violencia en el ejercicio del poder es muy antiguo. Ya en la biblia, Salmos de David en el capítulo 7, versículo 4, se refiere al verbo hostigar. Aun con mayor claridad se vuelve a hallar en el capítulo 35 versículo 5, donde ya se utiliza el verbo acosar (SUÁREZ, 2012).

En los años sesenta, se utilizó el termino mobbing para describir la conducta grupal de ciertos animales caracterizada por las amenazas y ataques de un grupo de animales hacia un solo animal, bien porque lo consideraban su enemigo, de mayor tamaño y más fuerte que ellos, o bien hacia aquellos animales de su misma especie que manifestaban comportamientos no adecuados a la especieKONRAD LORENZ (1996)

Un médico sueco, utilizo este término para referirse a los comportamientos destructivos de un grupo de niños contra otro niño en la escuela HEINEMAN (1972). **NUMERO DE PAGINA**

La investigación sobre este tipo de comportamiento, en el ámbito escolar, ha sido abanderada en los últimos 25 años por el noruego DAN OLWEUS.

En los años ochenta, se utilizó el termino mobbing aplicándolo a un tipo de violencia de grupo, similar a la escolar, pero entre adultos y en el trabajo HEINZ LEYMANN (1972).

Se investigó este comportamiento en primer lugar en Suecia y después en Alemania. En su libro, Mobbing: PSYCHOLOGICAL Terror at Works) señalo que el origen de estos comportamientos se originaba en la estructura y la cultura de la organización, que propiciaban el que determinadas personas fuesen vulnerables a ser acosadas. Works no eligió deliberadamente en ingles el término BULLYNG por la agresión física y las amenazas que caracteriza este fenómeno en la escuela. Entre los adultos considero que los

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

comportamientos eran muchos más sofisticados, como por ejemplo aislar a alguien, no dirigirle la palabra, esparcir rumores y falsas imputaciones o degradar el resultado de su trabajo. (LEYMANN 1993, 1996).

En THE HARASSED WORKER publicado en, por primera vez, casos típicos de abuso psicológicos en el trabajo, destacando las consecuencias negativas de estos comportamientos sobre la salud mental, física y sobre el rendimiento del trabajador (1976) por el psiquiatra americano CAROLL BRODSKY; citado por Meseguer (2011).

Se relatan, Sin embargo, en el ámbito laboral este problema no se estudió hasta (1984) cuando se publicó un informe del National Board of occupational safety and health de Estocolmo, al que siguieron varios estudios y proyectos de investigación, principalmente en los países de Europa del Norte LEYMANN y GUSTAFSSON (1984)

En los estados unidos, fue la periodista ANREA ADAMS, con la aparición de un libro titulado: ¿Bullying at Work (ADAMS y CRAWFWORD, 1992) y la realización de programas difundidos por la BBC, bajo el título de An Abuse of power and Whose Falut is it Anyway? Quien propicio la difusión de este fenómeno que llamo la atención del público en general de los investigadores. En 1994 se realizaron los primeros estudios cuantitativos donde aparecía que el 53% de la población decía haber sufrido abuso y el 78% que lo había observado. En los Estados Unidos, la investigación en contextos organizativos se inició con los trabajos de KEASHLY, TROTT y MAC LEAN, 1994).

Centrándose en un tipo de violencia, no relacionada ni con la agresión física, ni con la agresión sexual, a la que se denominó emocional abuse.

En España, el primer libro publicado en español sobre este particular fue el de MARIA F. HIRIGOYEN (2001) titulado el acoso moralMARIA F. HIRIGOYEN (2001). En el campo de la psicología del trabajo y de las organizaciones, SAÉZ y GARCIA (2000); citados por Meseguer (2011) presentaron el primer trabajo sobre Abuso (Mobbing) en el VII Congreso Nacional de Psicología Social, se realizó un SIMPOSIUM presentándose varios trabajos (Universidad de Arte y Ciencias Sociales- ARCIS, 2010) sobre el tema.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Desempeño en el Ámbito Laboral:

El acosador y sus características:

La protección de la autoestima se asume como una motivación básica del ser humano. Cuando en ciertas situaciones las personas se cuestionan la misma, pueden volverse agresivas, sobre todo si la percepción de ego es poco realista o está muy elevada. La agresión entonces, se dirige hacia la fuente que cuestiona nuestro ego, sirviendo de protector para una valoración positiva de uno mismo, surgieron que estas situaciones desencadenan un conjunto de emociones negativas, como la frustración, el enojo, la ansiedad, que desempeñan un papel importante entre la autoestima y la agresión. Asimismo, un acto violento puede ser planificado por dos razones; primero, el agresor percibe que se han cometido injusticias en su contra y, segundo, el agresor considera que las víctimas tienen relación con alguna situación personal que lo afecta. BAUMEISTER, SMART y BODEN (1996); CABALLERO (2010); PIÑUEL (2010), SMITH (2002), CASTRO y SÁNCHEZ (2009).

La manipulación mental que utiliza el acosador para destruir a su adversario laboral es exactamente el mismo proceso psicológico que utiliza el asesino en serie, pero con la diferencia de que en los casos del asesino se encuentran esqueletos y, en el acoso laboral, los esqueletos están en el closet, en silencio, no la vez porque se manifiesta cuando el acosador logra que su víctima renuncie al empleo, se enferme, entre otras cosas, HIRIGOYEN (2001).

Hay distintos tipos de acosadores, que ya de por sí son enfermos, unos que acosan debido a patologías que presentan en su origen de niñez; y otros porque son narcisistas o psicópatas organizacionales con alteraciones profundas, SUAREZ Y PIÑUEL (2010) (2012).

Los grandes estudios hechos por los especialistas en el tema se afirma que el acosador se hace en el transcurso de su vida laboral o empresarial que la mayor parte de los acosadores son personas que desde niños no fueron respetados en sus derechos, y de adultos, son inconformes; siempre quieren más por naturaleza y son personas resentidas y agresivas. Más aun, un 72% de los agresores son jefes de las víctimas HIRIGOYEN 2010. Ante esto opino que "lo que pasa es que en Puerto Rico hay una lucha de poder desde compañero a

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

compañero hasta gerente empleado y supervisor hacia empleado". HIRIGOYEN (2001)
RODRIGUEZ (2017)

En el abuso (Mobbing) la envidia emerge, en opinión de los acosadores como causa principal que desencadena todo el proceso de acoso. El abuso, como resultado de la protección de autoestima, es frecuente si los acosadores son supervisores o gerentes, por que utilizan conductas de acoso para proteger su estatus y su autoestima (ZAPF y EINARSEN, 2003). En cuanto la falta de competencias sociales, se ha planeado en muchos casos la falta de autocontrol emocional y la falta de empatía pueden ser parte del origen de los comportamientos negativos (ADAMS y CRAWFORD, 1992).

Algunas de las características que presenta el acosador:

No es capaz de reconocerse a sí mismo como ser humano y no tiene identidad propia.

Manipula a los demás y a su víctima para que no pueda reaccionar al conflicto y se enfrenten entre sí. SOTO (2006).

Es frio, calculador, injusto, perverso, maltrata a su víctima psicológicamente y lo desmoraliza, acaba con ella poco a poco sin que nadie se dé cuenta del conflicto que existe.

No tiene ni siente compasión ni respeto y descarga sobre los demás la responsabilidad de lo que no funciona. Sin embargo, le gusta que tiene poder y que es admirado por ellos.

Necesita destruir la identidad (autoestima) de los demás para sobrevivir manipulando la comunicación y la información.

Rechaza la comunicación directa (esta es su arma principal) y niega la agresión.

Solo sus víctimas conocen su lado oscuro, ya que es experto en relaciones sociales.

Amenaza el estatus profesional y reputación de la persona a la que agrede actuando en contra del buen trabajo que realiza la víctima.

Según la asociación de Mobbing Alto ya en el sur de Madrid, España, el perfil del acosador consta de lo siguiente. (VELEZ, 2004)

Personalidad psicopática (sin sentimiento de culpa).

Envidioso con miedo del que destaca.

Hostigador Manipulador.

El perfil de acosador como perverso narcisista, pues basa sus relaciones interpersonales en la desconfianza, juego de fuerza y manipulación, proyecta toda su violencia interna hacia la

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

víctima, siendo incapaz de aceptar que puede complementarse con las diferencias que posee el supuesto rival. HIRIGOYEN (2001)

Por otro lado, una serie de características propias de las personalidades narcisistas que pueden ayudar a detectar un perseguidor u hostigador en el lugar de trabajo: HIRIGOYEN (1999).

- El sujeto tiene una idea grandiosa de su propia importancia.
- Le absorben fantasías limitadas de éxito y de poder.
- Se considera especial y único.
- Tiene una necesidad excesiva de ser admirado.
- Piensa que se le debe todo.
- Explota al otro en sus relaciones interpersonales.
- Carece de empatía, aunque pueden ser muy brillantes socialmente.
- Puede fingir que entiende los sentimientos de los demás.
- Tiene actitudes y comportamientos arrogantes.

El acosador tiene claras sus limitaciones, deficiencias y su incompetencia profesional, siendo consciente del peligro constante al que está sometido en su carrera. Es el conocimiento de su propia realidad lo que le lleva a destrozarse las carreras de otras personas. Las provocaciones del acosador están dirigidas a manipular a la víctima, a socavar su ánimo. Todo agresor tiene una idea determinada, más o menos consciente de lo que quiere conseguir. En situaciones cotidianas, las expectativas del agresor suelen cumplirse porque todos reaccionamos de forma predecible. En este sentido, la autora indica que, si el acosador crítico nuestro trabajo hay que pedir que nos dé argumentos, pedirle que nos aclare en dónde encuentra el fallo o fallos y como se podrían solucionar. De esta manera sería él o ella quien quedaría en evidencia ante terceros, que de seguro los habrá. Otra técnica para esquivar el ataque que es contestarle con gestos mudos, como por ejemplo mirar al agresor o agresora con los ojos bien abiertos como si estuviésemos ante un extraterrestre y sin pronunciar una palabra, o contestar a las provocaciones de forma ingeniosa con un refrán, o finalmente, responder con un tema totalmente distinto a su ataque (por ejemplo, ¿hablando de otra cosa, te gusta el queso fresco? HIRIGOYEN, (1999) VENTIN (2011).

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

La que la debilidad de la víctima radica en que se encuentra en una situación de inferioridad frente al acosador, la falta de apoyo social y la dificultad a la hora de hallar pruebas y testigos. Si el sujeto activo (agresor) es la propia empresa o sus representantes, sobra explicar dónde radica la situación de superioridad frente a la víctima. Cuando el sujeto activo es un compañero esa posición de superioridad puede venir determinada por una superioridad adquirida por su posición jerárquica, su antigüedad en la empresa que le proporciona ventajas (por ejemplo, saber manejarse dentro de la empresa y poder acceder a mayor cantidad de información), o también por una posición de liderazgo (cuenta con la confianza y simpatía tanto de los superiores como del resto de los compañeros o cuando menos la mayoría) VENTIN (2012).

Así, la menor experiencia en el trabajo también se ha considerado como un factor de vulnerabilidad para ser víctima de acoso. Las posibilidades de actuar con éxito aumentan cuando la empresa alienta y consientes prácticas abusivas a través de sus mandos o entre los miembros, con el fin de lograr los objetivos de productividad. (BALLOCH, PAHL & MELAN), 1998 citados por MARTINEZ (2009).

El género del acosador: La mayoría de los estudios muestran un mayor porcentaje de hombres acosadores que de mujeres, encontraron que el 49% de los acosadores eran varones y el 30% mujeres EINARSEN & SKOGSTAD (1996).

Por su parte, elevó a dos tercios el porcentaje de acosadores masculinos. Sin embargo, como ya se ha demostrado en la mabinga suele haber implicada más de una persona, así, cuando se pregunta por el género de este grupo de acosadores parece que mayoritariamente participan tanto de uno como de otro género RAYNER (1997).

Se encontraron porcentajes muy parecidos en las categorías de género (32% hombres, 27% mujeres y 37% ambos) MACKENSEN Y ACKENSEN, VON ASTFED (2000); citados por MESEGUER (2011). Este resultado también lo señala la investigación de KEASHLY& EASHLY& MCLEAN (1994) quienes no encontraron diferencias, estadísticamente significativas, en cuanto al género de los acosadores. Por otra parte, los varones suelen ser principalmente acosados por otros varones, mientras que las mujeres suelen ser acosadas tanto por mujeres como por hombres (LEYMANN, 1990; EINARSEN, 2000; HOEL, RAYNER & COOPER, 1999).

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

El estatus del acosador.

Las relaciones interpersonales en el contexto organizativo son de origen jerárquico y están caracterizadas por la desigualdad de poder y de estatus (Aquino, 2000; citados por EINARSEN, HOEL, ZAPF & COOPER, 2003).

El estatus alto en una organización permite tener una posición formal de poder legítimo, control y mejor valoración social (MESEGUER, 2011).

Con frecuencia, los supervisores utilizan las conductas hostiles referidas a la competencia profesional (EINARSEN & RAKNES, 1997).

Posiblemente, porque con el poder formal otorgado, les están permitidas la hipótesis de que a los empleados y a los supervisores se les somete a conductas hostiles como insultos, bromas pesadas y burlas, mientras, que los directivos, de nivel medio o de la alta dirección, suelen ser hostigados con conductas como: sobrecarga de trabajo inmanejable o fechas imposibles para entregar o resolver las tareas encomendadas HOEL & COOPER (2001).

Igualmente, en un estudio realizado exclusivamente con trabajadores de formación de postgrado, que ocupaban puestos tanto directivos como técnicos concluyeron que, con estos trabajadores, por la naturaleza de la profesión (directivos o profesionales cualificados) y el nivel de estudios, los acosadores utilizan estrategias más sofisticadas, menos directas y más relacionadas con la actividad laboral SALIN (2001).

Así, a la víctima no se le asegura ningún trabajo, o se le priva de ocupación y se procura que no encuentre ninguna tarea, se le asignan labores inútiles o aburridas, o muy inferiores a su capacidad o competencia profesional, y con frecuencia se le programan quehaceres nuevos. Por último, destacar que, en ciertos sectores ocupados generalmente por personal masculino, como el trabajo pesado de la construcción se producen conductas más directas como la agresión física y verbal (HUBERT & VELDHOVEN, 2001) SUAREZ (2012).

Características personales y profesionales de la víctima:

En una entrevista que incluyó hallazgos de un estudio en el que 53% del acoso psicológico se manifestaba en empleados públicos. Además, la mayoría de los casos corresponden a empleados del área pública en las agencias del Departamento de la Familia, Departamento de Policía de Puerto Rico y Departamento de Educación, pero que hay muchos también de las empresas privadas FIGUEROA (2012).

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

En la misma línea, expresa que las profesiones más propensas a ser víctimas del acoso laboral son los trabajadores en el área educativa, profesiones relacionadas a la salud, cuidado de niños y miembros de organizaciones sin fines de lucro y religiosas (PIÑUEL 2012).

En un análisis reciente de psicóloga industrial y organizacional en su práctica privada con varios empleados de diversos sectores públicos y privados ha intervenido con 65 casos víctimas de acoso laboral. En el análisis de esta muestra se destaca que las víctimas comienzan a sentirse desestabilizadas hasta que éstas, van perdiendo la confianza en sí mismas y en los demás, lo que las lleva a quedar en una situación de total indefensión. La capacidad de reacción se merma a niveles inexistentes. La ansiedad misma provoca mal humor, en una actitud defensiva, lo que estimula más conflictos que los creados por el hostigador. Un constante estrés circunda al afectado. Éste, redobla sus esfuerzos en mejorar su trabajo, aún, cuando éste, sea de bueno, normal o de excelente calidad. Los malestares físicos y psicosomáticos afloran con naturalidad en estas circunstancias. Así mismo, el 93% de las personas acosadas sufren niveles de depresión que van desde leves a severos e, incluso, podrían llegar al suicidio. Los 65 casos atendidos por Vélez, recogen el siguiente perfil:

- 85% son mujeres - 15% son hombres.
- 98% tiene bachillerato como grado mínimo alcanzado - 2% no tiene preparación a nivel universitario.
- Personas de edad media (con más de 40 años de edad).
- 75% proviene del sector privado.
- 25% son empleados públicos estatales (3% son federales).
- Mínimo 5 años de experiencia en la empresa.
- Igualmente, acosan hombres y mujeres (jefes y/o compañeros de trabajo).
- 15% referidos por abogado para evaluación psicológica pericia.

Vélez (2011) señala que, en su experiencia, la sintomatología que aparece primero es una reacción traumática, parecida al trastorno por estrés post traumático, que se manifiesta a través de fobias. La persona comienza a re-experimentar otra vez la situación de maltrato persistente en el trabajo; sueña, no puede desprenderse de ese tema. Estos síntomas podrían evolucionar de diferente manera, por ejemplo, devenir en depresión producto de la situación de violencia que la afecta. El 14% de las víctimas se consideraban distintas al

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

grupo, bien por edad, género o discapacidad física, y sólo el 8% de éstas no percibía diferencias respecto al grupo mayoritario ZAPF (1999).

Todo esto sugiere que el hecho de ser distinto por alguna razón en los grupos puede influir en el acoso. La persona acosada posee, a criterio de agresor u hostigador, características propias que le molestan o perturban, o hagan que lo considere como una amenaza.

También halló una asociación significativa entre haber sufrido mobbing, baja autoestima y alto neurotismo VARTIA (1996, 2003). Las víctimas reconocían que, incluso antes de ser acosadas, habían sido emocionalmente lábiles y que se tomaban las cosas demasiado en serio. Por su parte, recogiendo la experiencia de varios profesionales, concluye que los ataques a la dignidad son los que más daño causan y sus heridas son profundas y difíciles de cicatrizar VENTÍN (2001). En algunos trabajos se han aplicado instrumentos de diagnóstico clínico, con el MMPI-2 (Minnesota Multiphasic Personality Inventory), muestran un perfil de personalidad específico en las víctimas de mobbing. Éstas podrían describirse como hipersensitivas, suspicaces y depresivas, y con mayor tendencia a convertir el malestar psicológico en síntomas psicósomáticos MATTHEISEN & EINARSEN (2001).

Por otro lado, un perfil de personalidad, utilizando el Inventario MULTIAXIAL Clínico de Millón donde destacan los rasgos compulsivos y dependientes, característicos de personas disciplinadas, controladas y perfeccionistas con tendencia a la dependencia, la sumisión, la búsqueda de aprobación y al apoyo social MILLON (1999).

Las personas acosadas tienden a asumir, en mayor grado, valores como la honradez, el perfeccionismo o la rectitud, que suele provocar rechazo por parte de compañeros o jefes, y sobre todo, la percepción de ser tratadas injustamente CABALLERO (2010).

En ocasiones, la rigidez de su comportamiento y la falta de empatía para aceptar los puntos de vista de los demás les pueden conducir a ser más inflexibles con las normas informales de los grupos, convirtiéndose en una amenaza para éstos. Esto coincide con lo hallado en los empleados de Puerto Rico. VILLANOVA (2011).

Las víctimas de maltrato psicológico, pueden clasificarse en tres grupos. Primero, las personas brillantes, atractivas y algo seductoras, y, por lo tanto, también envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el agresor ya que este teme perder su protagonismo. Segundo, las personas vulnerables o depresivas, que son el blanco fácil del agresor en el que descarga sus propias frustraciones. Tercero, las personas eficaces y

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

trabajadoras que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas, que son vistas por el agresor como un peligro o amenaza a su estatus actual. Estas últimas suelen tratarse de personas con un elevado nivel de ética, alta capacitación profesional y gozan de gran popularidad entre sus compañeros.

Por otra parte, los expertos en este tema coinciden en señalar que el maltrato psicológico afecta a trabajadores brillantes, a aquellos mejor valorados, a los más creativos y a los más cumplidores PIÑUEL & ZABALA (2001).

Esto es, en definitiva, a los mejores recursos humanos, de la organización, y también a aquellos que se han negado a participar en acciones ilícitas o antiéticas que puedan perjudicar a la organización y a los clientes.

Según la asociación de Mobbing Alto Ya en el sur de Madrid, España (Vélez, 2004a) el perfil de la víctima consta de lo siguiente: todos podemos ser víctimas, Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral personalidad brillante o que aparenta debilidad y, lleva las normas con espíritu constructivo VÈLEZ, (2004)

El género de la víctima:

En una revisión de los trabajos empíricos realizados se muestra que la proporción de acosados es en un tercio hombres y en dos tercios mujeres. Estas diferencias pueden ser debidas a dos razones fundamentales ZAPF, EINARSEN, HOEL & VARTIA (2003).

Por un lado, a que el mobbing es a menudo un proceso que se produce más en niveles bajos de la jerarquía organizativa, y aquí las mujeres ocupan posiciones de mayor subordinación (por la segregación horizontal y vertical anteriormente comentada) lo que les hace estar en una posición de mayor riesgo de sufrir acoso. Y, por otro lado, por los procesos de socialización cultural, donde las mujeres al haber sido educadas para ser menos asertivas y agresivas y más serviciales que los hombres, aprenden estrategias más complacientes y evitativas en la resolución de los conflictos (ZAPF, EINARSEN, HOEL & VARTIA, 2003).

Consecuentemente, las mujeres tendrían menor capacidad que los hombres para defenderse del acoso cuando este comienza. Otra explicación adicional para comprender esta mayor vulnerabilidad de la mujer puede tener que ver, con el hecho de que las mujeres

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

suelen trabajar en sectores ocupacionales, tales como el de la sanidad o educación, en los que se registra un mayor número de casos de acoso (DI MARTINO, HOEL & COOPER, 2003).

Además, cabe resaltar que, en el terreno de la investigación sobre estrés y salud, es bien conocido que las mujeres participan en mayor medida que los hombres en aquellos estudios donde los problemas de relaciones personales desempeñan un papel importante (KASL & COOPER, 1987; MATUD, 2002; citados por MARTÍNEZ, (2009).

Finalmente, es posible que las mujeres sean más sensibles al acoso (estén más expuestas que los hombres a conductas negativas) y duden menos que ellos a la hora de etiquetarse como víctimas SALIN (2012)

Cuando se estudia la relación entre género y estatus suele aparecer en el género femenino un mayor riesgo de sufrir acoso. En una muestra de trabajadores con formación de postgrado, se halló que las mujeres tenían más riesgo de ser hostigadas que los hombres (11.6% vs. 5%) cuando ocupaban puestos directivos SALIN (2012).

Así, en un estudio realizado en Chile para indagar las opiniones de los empresarios en cuanto a la contratación de hombres y mujeres una situación suscitada en la empresa Gráfica (donde el 96% de la mano de obra es masculina) como parte de un proceso de profesionalización de los puestos de dirección, se nombró a una mujer como subgerente de planificación y control del área de producción. (TODAZO, GODOY & ABRAMO, 2001).

Jefes y trabajadores reaccionaron con mucha hostilidad ante la presencia de una mujer en un terreno de hombres, lo que se tradujo en acciones hostiles, como rayarle el auto, llamarla a la casa para molestarla e incluso inventar y difundir por la empresa que tenía una relación amorosa con un trabajador. El rechazo de sus subordinados se expresaba en un cuestionamiento de sus atributos personales femeninos y no de su calificación técnica. El problema radicaba, fundamentalmente, en que se trata de una mujer en un terreno de hombres por excelencia (el área de producción de una empresa masculinizada), donde una condición necesaria para ejercer la jefatura sería la fortaleza de carácter, entendida como un atributo masculino que se manifiesta en la capacidad de enfrentar emocionalmente situaciones problemáticas, en ese caso, la hostilidad abierta de los subordinados, motivada justamente por lo que se considera la intromisión de una mujer en un territorio masculino.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

La edad de la víctima:

Según la Unión Sindical de Madrid señala que el dictamen del Comité Económico y Social francés (CES) adoptado el 21 de abril del 2001 considera que la mayoría de las víctimas son mujeres de más de 40 años, lo que además plantea el problema añadido de tratarse de una fase avanzada de su vida laboral. Citada por la Unión Sindical de Madrid (2002) el fenómeno afecta a un 70% de las mujeres, en comparación con un 30% de hombres, siendo las mujeres más afectadas las pertenecientes a minorías raciales, las discapacitadas, las mujeres con una orientación sexual diferente y las embarazadas. HIRIGOYEN (2012).

En un estudio epidemiológico realizado en Noruega, encuentran que con la edad aumenta el riesgo de estar expuesto al mobbing. Las razones que sustentan esta relación son: el mayor tiempo de exposición a ciertas condiciones de trabajo negativas, la menor tolerancia a conductas de esta naturaleza (que en el caso de los jóvenes pueden interpretarse como un ritual de iniciación), y último, la menor posibilidad de encontrar otro empleo en el mercado laboral EINARSEN & SKOGTEAD (1996).

Sin embargo, en una organización compuesta exclusivamente por varones, encontraron una relación inversa respecto a la edad, siendo los de menos edad los más expuestos al mobbing EINARSEN & RAKNES (1997).

En este sentido, y según los datos proporcionados por la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España, la mayor exposición a comportamientos de acoso se presenta en las edades inferiores a los 45 años (4.5% vs. 3.6%). En conclusión, la evidencia empírica es conflictiva ya que en algunos estudios tener una edad más joven se relacionaba con una mayor probabilidad de ser víctima de acoso (HOEL & COOPER, 2001; RAYNER, 1997) Mientras que en otros eran los trabajadores de más edad los que aparecían como más vulnerables (EINARSEN & SKOGSTAD, 1996; JUSTICIA, BENITEZ, FERNANDEZ & BERBEN, 2007).

Desempeño en el ámbito laboral:

Características de un buen trabajador:

Muchos egresados universitarios que comienzan a dar sus primeros pasos en el mercado laboral desconocen la competencia que se genera dentro de las empresas. Causar una

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

buena impresión en el trabajo no es sencillo y requiere de una dedicación continua en el día a día.

Entusiasmo: demostrar ser una persona idónea para ocupar el puesto de trabajo las tareas deben realizarse con entusiasmo. Aunque muchas de las obligaciones laborales puedan parecer aburridas o monótonas siempre existen formas de hacerlas más llevaderas. Un buen trabajador no debe de dudar en plantear sus proyectos e ideas al superior.

Eficacia: ser la persona más eficiente del equipo. No quiere decir necesariamente convertirse en un robot de productividad, pero sí que debe cumplir con sus tareas en tiempo y forma además de ser proactivo en la resolución de problemas inesperados.

Excelencia: no deben conformarse con hacer las cosas a medias. Superarse es esencial para apuntar a la excelencia en lo que uno haga. Esta actitud demuestra el destaque de un buen trabajador.

Puntualidad: se debe de entender la importancia de llegar puntualmente al trabajo esto no solo demuestra responsabilidad, sino también es un aprovechamiento mejor del tiempo.

Trato agradable: la amabilidad y solidaridad abundan en su ambiente laboral, lo que hace que sea apreciado por todos los compañeros del entorno.

Clases del sistema de trabajo:

El termino sistema es ubicuo y pertenece a esos términos que todo el mundo entiende pero que es difícil que describir conceptualiza en muchos contextos diferentes, algunas veces con connotaciones diferentes. De una forma fácil y general podemos decir que un sistema es “un conjunto de partes que juntas actúan para alcanzar un objetivo”. Lo que define a un sistema son las relaciones entre sus partes.

Un sistema puede ser más grande o más pequeño y su límite depende de cómo lo analicemos. En un sistema de trabajo tenemos, en primer lugar, una maquina (por ejemplo, una fresadora) que es un sistema porque puede ser definido por el conjunto de sus partes y las relaciones que existen entre ellas y que explican cómo entre todas llevan a cabo un trabajo. Sin embargo, la maquina forma parte de un sistema más amplio. La máquina debe ser operada por un ser humano con el que forma un sistema que podemos llamar “persona-maquina”. Además, en la mayoría de las situaciones hay varias personas operando una maquina cada una, formando todos varios sistemas persona- maquina dentro de un sistema que podríamos llamar planta industrial. Pero esta planta industrial forma parte de un

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

sistema mayor que podríamos llamar “organización empresarial” donde están otros componentes como son los departamentos de administración, los ejecutivos, etc que forman a su vez sus propios subsistemas. Además, no debemos olvidar que dada la forma como organización empresarial funciona lo que ocurre en ella depende de las leyes, normas, protocolos etc., que son definidos por los organismos tales como parlamentos, sindicatos, asociaciones empresariales, agencias de estandarización, etc. Todos estos organismos formaran un supresistema con relaciones con la organización empresarial.

Por lo tanto, en un sistema de trabajo podemos encontrarnos a una o varias personas y a uno o varios artefactos que interactúan dentro de un ambiente para conseguir un resultado fijado por la organización empresarial en función de unos elementos dados y dentro de unos protocolos, normas y leyes definidos por organismos empresariales, sindicales y legislativos nacionales e internacionales.

Es evidente que al utilizar sistema un sistema de trabajo los ergónomos queremos resaltar que todos los componentes de este tienen sentido en función de la totalidad y no individualmente. Los objetivos del sistema de trabajo se obtienen optimizando la ejecución de sus componentes, tanto humanos como físicos. Veamos ahora, en primer lugar, lo que entendemos por trabajo. A continuación, describiremos sus componentes y algunas de sus principales características que nos servirán para explicarlos.

El trabajo:

Cuando hablamos de trabajo lo hacemos refiriéndonos a él como tarea o como actividad. Sin embargo, estos términos tienen significados diferentes para nosotros. Cuando utilizamos la palabra tarea no referimos al trabajo prescripto. Sería el trabajo que el operario tiene que hacer según las normas y los procedimientos establecidos por la empresa, los acuerdos sindicales, etc. Cuando utilizamos el término actividad nos referimos al trabajo real, tal y como el operario lo hace en su día a día. No tiene que haber contradicción entre tarea y la actividad, pero nuestra insistencia en diferenciarlas viene motivada, entre otras cosas por no querer que se cometa el error de intentar saber cuál es el trabajo de un operario solamente leyendo los documentos que le proporciona la empresa. Es necesario observar como realmente los procedimientos descritos en estos documentos son realmente puestos a la práctica por el operario.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

El análisis de tareas es una herramienta fundamental de la ergonomía. Podemos decir que es una regla básica en cualquier actuación de un ergónomo, es comenzar por analizar la tarea que una persona realiza, implique o no a una máquina. Los aspectos que deben analizarse son muy numerosos y aquí consideramos solo a cuatro de ellos a modo de ejemplo.

En primer lugar, podemos distinguir entre tareas discretas o continuas. A menudo un operario debe realizar una acción solamente cada cierto tiempo dependiendo de unas condiciones impuestas por la propia maquina o por el proceso que esta controla. Sin embargo, en otras condiciones, el operario tiene que realizar la opción de una forma continua o repetitiva, por ejemplo, en lo que conocemos como tarea de vigilancia en la que el operario debe estar atendiendo continuamente a uno o varios indicadores para detectar cuando ocurre un valor determinado en uno o varios de los procesos en los que interviene una máquina. En el primer caso estaríamos hablando de tareas discretas y en el segundo de tareas continuas.

Esta distinción entre tareas discretas y tareas continuas, es muy importante porque, por ejemplo, los estudios han mostrado los efectos negativos que la fatiga y el estrés tienen en la ejecución del operario son mayores en las tareas continuas. Estos estudios han servido para establecer pautas a seguir con respecto a los turnos y los descansos que deben darse al operario en tareas continuas. Se ha comprobado, por ejemplo, que en términos generales es necesario dar un descanso al operario después de aproximadamente cuarenta y cinco minutos realizando la tarea. Este aspecto también estaría relacionado con el diseño del mando de control y de los indicadores de las maquinas. En segundo lugar, en una tarea tenemos que definir varios niveles de intervención o supervisión. Dependiendo del nivel de automatización que tenga la máquina, el operario tendrá que intervenir más o menos durante el proceso. Este aspecto del diseño de la maquina es de suma importancia y así sido tratado por la ergonomía desde su comienzo en la primera mitad del siglo XX, siendo una de las tareas de intervención ergonómicas más importantes en el diseño de máquinas. Una de las decisiones más importantes que se deben tomar durante el diseño de una nueva máquina es el de establecer el grado de automatización que se le asigna a este. Aunque la maquina totalmente automática no existe hoy en día y siempre requerirá de un cierto control de un operario sobre su funcionamiento, es posible establecer cuál será el nivel de

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

control dentro de un rango muy amplio. Este grado de control, afectara al número y tipos de elementos que debe tener la interfaz que es el componente de la maquina donde se presenta la información al operario y donde este acciona comandos para trasmitir a la maquina lo que quiere que haga.

También tenemos que distinguir entre tareas estáticas o dinámicas. Una tarea estática es aquella donde algo cambia como consecuencia de la conducta de la persona. Si la persona no hace nada, nada pasa. Por ejemplo, una persona trabajando en el ensamblaje de un mueble estará realizando una tarea estática. Mientras que no coloque una pieza, el mueble seguirá en el mismo estado. Por el contrario, en una tarea dinámica, alguno o todos los elementos del sistema pueden cambiar independientemente de la conducta de la persona. Por ejemplo, un bombero puede no hacer nada, pero la casa seguirá ardiendo. Aunque si hace algo el estado del fuego y de la casa cambiara. Por el contrario, el carpintero podrá parar y ninguna pieza de su espacio de trabajo se moverá. Por esta razón, una de las diferencias fundamentales entre la tarea estática y la tarea dinámica la encontramos en el efecto de la presión temporal sobre el trabajador que existe en cada una de ellas. En las tareas dinámicas el trabajador tiene que tomar decisiones en corto periodo de tiempo, bajo presión y con información incompleta por que no puede esperar obtenerla toda para actuar. Si espera pueden ocurrir eventos indeseables. Por ello, por ejemplo, el estrés laboral es más común en las tareas dinámicas que en la estática y este estrés puede ser la causa de muchos de los errores humanos como consecuencias importantes en el sistema de trabajo que observamos.

Finalmente debemos resaltar que una de las características fundamentales de las tareas es su nivel de complejidad. Aunque complejidad es un concepto muy difícil de definir para la ergonomía es de especial importancia por que determina fundamentalmente el nivel de carga de trabajo que soporta el trabajador.

En cierta medida, complejidad es un continuo en el que un extremo tenemos los sistemas simples y en el otro los sistemas complejos. Definiendo lo que son los sistemas complejos podemos inferir también lo que son los sistemas simples. Podemos ver un clásico ejemplo de tareas complejas, el control de procesos industriales. De una manera resumida podemos decir que un sistema complejo es aquel que está gobernado por un conjunto de variables interrelacionadas, de una forma que su dinámica interna es opaca y difícil de controlar para

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

una persona, debido a la imposibilidad de aplicar mecanismos simples de solución de problemas. Dicho de una forma más simple, una tarea es compleja tiene antes si un sistema donde existen muchos factores interactuando una forma donde no es visible para él y sus acciones también son complejas por lo que requieren un alto nivel de conocimiento para actuar. (Ergonomía).

Perfil de un trabajador abusado:

Características:

Frecuentemente, las víctimas del abuso son psicológicamente débiles (baja autoestima, altos niveles de ansiedad, personalidad sumisa).

Socialmente vulnerables (padres solteros, personas con rasgos físicos sobresalientes o personas muy dependientes).

Los estudios también confirman mayor participación de mujeres como víctimas, posiblemente por sus características educativas y por qué suelen ocupar posiciones de poder inferior.

Organización del trabajo:

Los lugares de trabajos ineficientes alojan conflictos y ambigüedad de roles y situaciones de presión poco claras o inesperadas, permitiendo la existencia de un liderazgo autoritario dado que no hay un entendimiento compartido y acordado de cómo se deben satisfacer las demandas organizacionales.

Ciertas industrias u ocupaciones (principalmente la función pública, el sector de la salud y de la educación) exhiben mayor ocurrencia de estos comportamientos debido a la baja movilidad de los empleados y a las características emocionales del trabajo.

Cultura y clima organizacional:

Los especialistas detectan una elevada correlación entre abuso emocional e insatisfacción con el clima organizacional. Ciertas empresas utilizan este tipo de comportamientos como una forma de controlar los empleados. Otras, los autorizan por considerarlos normales.

En los últimos años se ha comenzado a estudiar los impactos económicos sobre la organización (disminución de ingresos, desmembramiento de la cohesión; pérdida de los recursos estratégicos).

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Así, todavía subsisten muchos interrogantes: ¿es la cultura organizacional la que empuja o permite la aparición de comportamientos abusivos porque, por ejemplo, le resulta funcional para obtener mejores resultados? ¿O es que estos comportamientos envenenan la organización en espirales? ¿Cuándo un comportamiento en nuestra cultura es normal y cuando es abusivo?

La clara identificación por parte de la empresa de cuáles son los comportamientos disfuncionales o fuera de norma pueden ser un instrumento útil en la práctica para la prevención o intervención.

Así, la generación de nuevo conocimiento en torno a los tipos de comportamientos abusivos será clave para ayudar a las organizaciones a prevenir y a diagnosticar las conductas inadecuadas y comprender los posibles riesgos asociados a sus propias decisiones. (Que es y por qué ocurre el abuso emocional en el trabajo).

Tipos de climas laborales:

El clima laboral es considerado actualmente un factor importante dentro de una organización, ya que, gracias a ello, los operarios pueden obtener mayor productividad, rendimiento, satisfacción en su centro de labores. No obstante, no siempre se establece un buen clima laboral debido a la mala interacción que hay entre trabajadores y jefes. Existiendo así mala comunicación, autoritarismo con respecto a la toma de decisiones por ende con lleva a una insatisfacción por parte de los trabajadores, lo cual les impide desarrollar su potencial al máximo y cumplir con los objetivos propuestos. Cabe destacar que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones. Orígenes Y Antecedentes del Clima Organizacional

La psicología organizacional antes conocida como Psicología industrial, se instituyó formalmente en América al empezar el siglo XX. Su fortalecimiento se dio a partir de la segunda guerra mundial debido a que se empezaron a abordar de manera sistemática temas como la selección de personas adecuadas y las formas de remuneración que se establecían GOMEZ, L (2011).

Pero tiempo atrás a este hecho, ya se habría mencionado tales temas, es el caso de la petición de ayuda del ejército estadounidense durante la primera guerra mundial contribuyó al nacimiento y desarrollo de la psicología industrial. CUEVAS, J. (2010).

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Ante la necesidad de seleccionar y clasificar a un gran número de reclutas, un grupo de psicólogos comisionados para elaborar los instrumentos de selección adecuados para identificar a quienes tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar. Esto se concretó con el diseño de dos instrumentos psicométricos: el test ARMY ALPHA para personas que sabían leer y el test ARMY BETHA para iletrados.

Las investigaciones sobre psicología organizacional fortalecieron el crecimiento de esta disciplina ampliando la cobertura de la misma hacia el bienestar laboral de los colaboradores, la forma como se originaban las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones. EDEL, R., GARCIA, A Y CAASIANO, R (2007).

Los psicólogos comenzaron a interesarse en los problemas derivados del cansancio, la rutina y otros factores que afectan el buen desenvolvimiento laboral.

Empezando a abordar otros campos que se interrelacionaban de forma constante como la capacidad de aprendizaje, la percepción, el estudio de la personalidad, la habilidad de liderazgo, el impacto de la personalidad y las características propias de un individuo, la forma en que se abordan problemas, el rendimiento, la actitud frente al trabajo y la fatiga laboral.

“Cada organización genera una cultura específica y en esos términos busca, apoyando los procesos y objetivos organizacionales. Y es allí donde entran a jugar un papel de suma importancia, las estrategias de la psicología organizacional, la cual se encarga de identificar y conocer a las personas explorando sus motivaciones, así como la mejor forma de poner en juego las competencias que poseen, el buen manejo de un adecuado clima organizacional que permita a los individuos adaptarse fácilmente.”

Centrados en este aspecto, y conociendo el nacimiento de esta rama de la psicología se da espacio entonces al término de clima organizacional, el cual según investigaciones se planteó en la década de los sesenta. Espacio Vital, definido “como la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo”. Además, hace énfasis en la relación del hombre con el medio. La existencia de mente cerrada o abierta dependiendo de su relación con el medio junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Así, una teoría llamada Teoría sistémica en la que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad. Esta teoría proponía, un camino que permitiera integrar la personalidad que es la que ubica al actor y sus necesidades individuales, el sistema social organizacional el cual es el que engloba los medios y condiciones, y los niveles culturales que lo engloba todo, "TALCOTT PARSONS, (citado por RODRIGUEZ, 1999).

Esta integración podría producirse a través de los roles que es la función que cumple dentro de un sistema social, los status que es su ubicación en la sociedad y las expectativas, tomando en consideración las orientaciones de personalidad y las orientaciones normativas; sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío del momento tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para las personas que se adapten a ella y puedan desarrollar sus capacidades dentro de la sociedad. Esta teoría proponía, un camino que permitiera integrar la personalidad que es la que ubica al actor y sus necesidades individuales, el sistema social organizacional el cual es el que engloba los medios y condiciones, y los niveles culturales que lo engloba todo. Esta integración podría producirse a través de los roles que es la función que cumple dentro de un sistema social, los status que es su ubicación en la sociedad y las expectativas, tomando en consideración las orientaciones de personalidad y las orientaciones normativas; sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío del momento tenía un sentido eminentemente investigador de la época el realizar un esfuerzo de esa envergadura. Por esta razón, la propuesta PARSONIANIA no fue acogida, o lo fue muy marginalmente." EDEL, R. et al. (2007).

El interés suscitado por el campo del clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Otra consideración importante que cabe resaltar quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, y como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella; y finalmente como la cognición lleva a la conducta. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima organizacional. FERNANDEZ Y SÁNCHEZ 1996) en EDEL, R. (2007).

La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva, RENSIS LIKERT (1986).

Considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. De todas formas, analizando la documentación sobre este tema, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una te práctico y resultaba muy difícil para investigadores de la época investigarlo, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes a las investigaciones efectuadas y que jamás se definen claramente. BRUNET (2011).

Escuela de la Gestalt. Es una corriente de la psicología moderna, surgida en Alemania a principios del siglo XX. Sus exponentes más reconocidos son los teóricos:

MAX WERTHEIMER (1880-1943), WOLFGANG KOHLER (1887-1967), KURT KOFFKA (1887-1941) KUERT LEWIN (1890-1947), quienes desarrollaron sus investigaciones a partir de la década de 1910. Este enfoque se centra en la organización de la percepción (el todo es más que la suma de sus partes). En el interior de este acercamiento se relacionan cuatro principios importantes de la percepción del individuo:

- a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo y;
- b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.
- c) Según esta escuela los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos.
- d) función de la forma en que ellos ven ese mundo. De tal modo, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento de un empleado.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

El enfoque de GESTAL menciona que “el todo es mayor que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno basados en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos.

Se observa la centralización del poder de controlar, dirigir, planear y evaluar en manos de unos cuantos jefes; lo cual provocó que los subordinados se convirtieran en seres pasivos, con falta de responsabilidad y autocontrol. Al ver los resultados anteriores, propuso una mayor independencia a los subordinados en cuanto a la toma de decisiones y crear una cultura organizacional más informal (MARÍN, 2003 y RODRIGUEZ, 2010).”

De tal modo, la percepción dada en este entorno e innovar y potenciar su desempeño al interior de la organización a la que pertenece disminuyendo la productividad de la misma.

Escuela Funcionalista. Sus pioneros fueron BRONISLAW MALINOWISKY Y ALFERD REGINALD RADCLIFFE BRPWND.

Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio, los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo.

Así, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste. Para BRONISLAW, el clima se presenta como integrado, funcional y coherente por lo tanto cada elemento o dimensión aislado del mismo solo puede analizarse considerando los demás. Esta escuela, por ende, plantea que las organizaciones deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de los mismos.

Las organizaciones deben reflejar en sus estructuras, procesos, formas y políticas el hecho de que el ser humano tiende a satisfacer sus necesidades por el trabajo y la participación en la vida organizacional BRONISLAW I.

Como regla general, cuando se aplican al estudio del clima organizacional, estas dos escuelas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los individuos tratan de obtener con el mundo que la rodea. En particular influye de manera negativa en el comportamiento de un empleado, ya que lo convierte en una persona incapaz de tomar iniciativa en el desarrollo de actividades en su puesto de trabajo BRUNET (2011).

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Climas Laborales

Según LIKERT existen cuatro tipos de climas laborales:

Sistema 1- Autoritario Coercitivo:

Es un sistema administrativo autocrático, fuerte, coercitivo y muy arbitrario que controla rígidamente todo lo que ocurre dentro de la organización. Es el sistema más duro y cerrado. Lo encontramos en industrias que utilizan mucha mano de obra y tecnología rudimentaria, como la de la construcción civil o en el campo de la producción.

Este sistema se caracteriza porque el sistema de comunicación es precario y con comunicaciones verticales, de arriba hacia abajo, que solo llevan órdenes. No se pide a las personas que generen información.

Su método de recompensa y sanciones pone énfasis en estas últimas y en las medidas disciplinarias, con lo que genera un ambiente de temor y desconfianza. Las personas son obligadas a obedecer los reglamentos internos, so pena de sufrir sanciones.

Sistema 2- Autoritario benevolente:

Es un sistema autoritario, una variante apenas atenuada de sistema uno. Se trata de un sistema más condescendiente y menos rígido que el anterior. Lo encontramos en las empresas industriales que utilizan tecnología más moderna y mano de obra más especializada.

Este sistema se caracteriza por qué: -el proceso de decisión se descentraliza en la cúpula, aunque delega hasta cierto punto la toma de decisiones poco importantes, de carácter rutinario y repetitivo, ya que al final de cuentas la ejecución depende de que sean aprobadas por la dirección, con lo que prevalece el aspecto centralizador. Su sistema de comunicación es relativamente precario y prevalecen las comunicaciones verticales y descendentes, aun cuando la cúpula toma en cuenta las comunicaciones ascendentes provenientes de la base. Es tolerante respecto a que se establezcan relaciones interpersonales. La organización en un clima de relativa condescendencia, permite que las personas se relacionen. No obstante, aún existe muy poca interacción humana y la organización informal es incipiente. Su sistema de recompensas y sanciones aun pone énfasis en las sanciones y medidas disciplinarias, si bien estos casos son menos arbitrarios; también proporcionan algunas recompensas materiales y salariales.

Sistema 3- consultivo:

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Es un sistema que se inclina hacia él, como bancarios y financieros proceso de decisión es de tipo consultivo y participativo. Se toma en cuenta la opinión de las personas al momento de definir las políticas y directrices de la organización. Se delegan ciertas divisiones específicas, aunque son sometidas a su aprobación posterior. Su sistema de comunicación incluye comunicaciones verticales, descendentes y ascendentes, así como comunicación lateral entre pares. Los sistemas internos de comunicación sirven para facilitar el flujo de estas. Es muy tolerante en cuanto a que se establezcan relaciones interpersonales. La confianza que deposita en las personas es relativamente alta, pero no es completa ni definitiva. Permite que existan relaciones relativamente favorables para crear una organización informal sana y positiva.

Sistema 4- participativo:

Es el sistema administrativo democrático y abierto. Lo encontramos en compañías de publicidad y de consultoría o que utilizan tecnologías sofisticadas y personales muy especializadas y calificadas. La gestión participativa es un modelo de mejora organizativa basado en el aprovechamiento de los canales de comunicación ascendente desde los trabajadores a la dirección. La dirección tiene que facilitar, evaluar y, si corresponde, aplicar las iniciativas de mejora recibidas mediante estos canales.

La gestión participativa pretende aprovechar la creatividad presente en todos los niveles de la organización y concretarla en innovación, es decir, en una mejora de los procesos o del rendimiento de los recursos que signifique una ventaja competitiva. La gestión participativa se fundamenta en una buena política de comunicación interna, que structure y canalice el conjunto de mensajes que se intercambian los diferentes agentes colectivos (equipos o áreas) o individuales que forman parte de la misma organización.

PERFIL DE ACOSADOR Y DEL ACOSADO:

El acosador suele ser un jefe con cargo de nivel intermedio con un carácter resentido y mediocre contra subordinados, ocasionándoles grandes periodos de baja laboral y enfermedad, llegando en algunos casos a la incapacidad permanente, puesto que la finalidad del acosador es que el trabajador acosado desaparezca de la organización empresarial. En el caso de compañeros de trabajo, el conflicto viene dado por la competencia que se puede llegar a sostener con personas que desempeñan las mismas

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

tareas en la empresa. Según IÑAKI PIÑUEL el hostigador suele ser una persona mediocre que persigue, por tanto, a quienes pueden hacerle sombra. Su perfil es el de “un psicópata organizacional” que emplea técnicas de ataque sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados entre compañeros de trabajo o su silencio ante esta situación, intenta “trepar” rápidamente para desde esa posición ejercitar mejor su acoso. Según otros los rasgos más habituales son “la mediocridad, envidia, narcisismo, necesidad de control, oportunismo, falta de transparencias, algunas descripciones sitúan estos rasgos en el ámbito de las psicopatologías (rasgos narcisistas, paranoides y psicopáticos principalmente). El acosador sufre de “trastorno por mediocridad inoperante activa” de manera que si es de tipo 3 será el acosador “proclive a la envidia, y sufre ante el bien y progreso de los ajenos. Nunca reconocerá los méritos que un individuo brillante reúne para lograr un premio o posición, sino que atribuirá todo éxito ajeno a relaciones con personas influyentes o injusticias del sistema. De la misma manera, fácilmente callará cualquier información que permita valoraciones positivas sobre otros, mientras que amplificará y esparcirá todo rumor o dato equívoco que invite a la desvalorización y desprestigio de esas mismas personas”.

El mobbing cuenta con la complicidad de los que desean estar a bien con tal “jefe” o “directivo”, y que se suelen mostrar como fieles cancerberos del ánimo punitivo.

Aquel al que quieren agradar y que se convierten en la pesadilla del que sufre este tipo de persecución inaceptable.

En la gran mayoría de los casos, los acosados son personas excepcionales con una gran capacidad de trabajo y sentido de la responsabilidad. Su valía profesional, paradójicamente, es lo que acaba perjudicándoles y poniéndoles en un aprieto. El mobbing afecta a los trabajadores más brillantes, a aquellos mejor valorados, a los más creativos, a los más cumplidores; en definitiva, a los mejores de entre los recursos humanos de la organización. Sus elevados sentidos de la ética motivan que en muchos casos renuncien a mantener una postura transigente con las situaciones injustas, propias o del entorno. También se han destacado otras características como alta cualificación, empatía, popularidad, a la vez que cierta ingenuidad y dependencia afectiva.

GONZÁLEZ DE RIVERA clasifica a los sujetos susceptibles de sufrir mobbing en tres categorías:

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

a) Los que denomina envidiables, que son personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por ellos.

b) Las personas vulnerables son aquellas que, por tener alguna peculiaridad o defecto, o por ser personas habitualmente necesitadas de afecto y aprobación, parecen inofensivos e indefensos, siendo por tanto más fáciles de agredir.

c) Por último, están las personas amenazantes, trabajadores activos y eficaces, que ponen en evidencia lo establecido y predispuestos, permitiéndose el planteamiento de reformas o modificaciones, lo que asusta a los acosadores.

Características de un clima laboral abusivo:

La tensión, el estrés, la ausencia de comunicación; son algunas de las características de un mal clima organizacional y obviar estos síntomas en un clima laboral es uno de los errores más comunes. Lo que sucede en una empresa no pasa por que sí, sino que hay unos motivos detrás, pero para averiguarlo es necesario hacer una evaluación de cuáles pueden ser las causas de que un clima laboral sea inadecuado y que la productividad empresarial no mejore, se estanque, incluso empeore.

Por eso, una de las principales causas de un clima laboral negativo es no tener en cuenta los indicadores del clima laboral ni las diversas herramientas con las que un equipo de recursos humanos puede medir el clima organizacional. Pero a esto hay que sumarle una serie de factores que impiden un clima laboral agradable:

Una comunicación defensiva:

Este tipo de comunicación organizacional provoca desconfianza y falta de cooperación, mientras que el instinto de autoprotección y la búsqueda de excusas crecen.

Liderazgos autoritarios:

Este tipo de ambiente laboral concentra la autoridad en la responsabilidad, limitando el desarrollo personal y la autonomía, a la vez que las cosas se imponen, crece la inseguridad y el miedo al ridículo y al rechazo.

Ausencia de unidad y pertenencia al equipo:

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

La concentración de decisiones es en una única persona y la limitación del consenso provoca resistencia a los cambios, menos implicación en las tareas y reducción de la productividad laboral.

Falta de motivación laboral:

Uno de los incentivos escasos produce malestar, tensiones e inconformidad que puede derivar hacia estados más agresivos y confrontaciones con la empresa.

Las consecuencias de un clima organizativo malo para los trabajadores es que sus objetivos laborales cambian, la meta ya no es el rendimiento y alcanzar los objetivos de productividad, sino aguantar las situaciones día a día y luchar contra los obstáculos habituales, lo que implica el desgaste físico, mental y emocional de los empleados:

- Frustración: la satisfacción laboral es nula.
- Absentismo laboral.
- Apatía y aislamiento, también conocido como síndrome del quemado.
- Estrés, nervios, inseguridad y miedos.
- Acoso laboral o Mobbing: persecución, supervisión y vigilancia constante en el trabajo.
- Adicción al trabajo: sobre esfuerzo e incapacidad de desconexión del trabajo provocado por que las empresas premian los excesos de horas y las tareas de los trabajadores.
- Los efectos de un clima laboral malo causadas por una mala gestión de dimensiones del clima organizacional básicas en una empresa (relaciones, comunicación, liderazgos, motivación y pertenencia) afecta tanto a los empleados como a las organizaciones empresariales, donde la productividad laboral es la principal afectada. Entre las consecuencias que pueden provocar en la empresa un mal ambiente se destacan:
- Una gestión del tiempo y una gestión de la calidad ineficientes: la probabilidad de que haya más retrasos en la entrada a trabajar y mayor número de descansos aumentan, ya que el clima laboral y la motivación de los empleados es inversamente proporcional.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- Ausencia del personal, física o mentalmente: ambos tipos de absentismo laboral crecen por que no tienen ganas ni interés en trabajar.
- Aumentan los conflictos y la probabilidad de establecer huelgas parando así las actividades laborales y el funcionamiento correcto de la empresa.
- Disminución de la productividad laboral: todo lo anterior afecta a la productividad de la empresa y, por lo tanto, a los beneficios económicos, ingresos y gastos (José Patiño emprendedor en constante aprendizaje)

Características de un clima de trabajo armónico.

El rendimiento del trabajador está muy relacionado con el clima laboral. Los empleados que están felices y conformes con su trabajo están más motivados, son más productivos y están más comprometidos con los objetivos de la empresa; y esto tiene un impacto directo en la economía de las organizaciones. ¿Cuáles son las características de un buen clima laboral?

Características de un buen clima laboral:

Un espacio limpio y agradable.

El lugar físico en el que se encuentran los trabajadores influye en su bienestar. Un ambiente limpio e iluminado es agradable, mientras uno oscuro, húmedo y en dudosas condiciones higiénicas solo logra que las personas quieran huir cuanto antes de ahí.

Respeto entre los compañeros.

El respeto, la cordialidad y el compañerismo entre los integrantes de un equipo es clave para la buena convivencia de un grupo. Es natural que pueda surgir algún conflicto, pero cuando esto sucede lo mejor es resolver rápidamente los inconvenientes entre las personas afectadas y no implicar a nadie más.

Que el trabajador se sienta valorado.

A las personas les gusta ser tenidas en cuenta. Reconocer el trabajo y esfuerzo del resto logra que los demás se sientan valorados y más comprometidos con la empresa y el equipo de trabajo; mientras que un trabajador que jamás recibe FEEDBACK se sentirá descontento, y esta es la mayor causa de rotación del personal.

Empatía entre los compañeros.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Tanto si eres el jefe como si eres o un empleado más, es bueno escuchar a los demás cuando te brindan un consejo para mejorar la tarea. Si nunca aceptas críticas u opiniones contrarias, estarás pecando de arrogante y esto creará un clima de tensión en la oficina. Asimismo, la empatía también puede traducirse en acciones más sencillas, como tener el teléfono en silencio para no distraer al resto, atender las llamadas personales fuera del espacio de trabajo o utilizar siempre palabras como por favor y gracias, entre otras.

Solidaridad.

La solidaridad entre los compañeros es otra de las formas de generar buena energía en la oficina. La solidaridad laboral se genera cuando los integrantes sienten que están inmersos en un ambiente colaborativo, en el que pueden prestar y recibir con lugar para las metas personales como para las colectivas.

Que existan oportunidades de crecimiento.

Hay personas que pueden pasar una vida realizando la misma tarea, pero en general todos los trabajadores buscarán crecer en su área. Aquellos empleados que no vislumbran ni por asomo una oportunidad de crecimiento tarde o temprano empezarán a desmotivarse y bajarán el esmero en sus tareas. Y el resultado de esto será que quieran cambiar de trabajo en busca de nuevos desafíos o que comiencen a bajar notoriamente su productividad.

Mobbing:

Generalidades del Mobbing.

“La impunidad resulta completa. Una persona puede ser destruida sin que quede huella de sangre en la moqueta de la oficina”.

“La civilización nos ha llenado el estómago y nos ha vaciado el corazón”. M. DELIBES.

La violencia, en sus diferentes formas de presentación, es un fenómeno desafortunadamente cada vez más frecuente en nuestra sociedad. Aunque su constatación en varios grupos y especies de seres vivos es muy antigua, en los últimos años, su presencia en los humanos ha sido de tal magnitud que se han cobrado varias víctimas y ha sido objeto de noticias preferentes en portadas de medios de comunicación. Es verdad, que la existencia de rencillas, envidias y malas relaciones personales en el trabajo se han dado

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

siempre, pero recientemente el mobbing está adquiriendo mucho protagonismo y empiezan a considerarse como un riesgo laboral las estrategias de persecución y hostigamiento al trabajador para hacerle la vida imposible.

La fuerte competitividad existente en el mundo laboral repercute en el clima laboral. De entre los riesgos que producen las actuales fórmulas de organización del trabajo y de los que la negociación colectiva deberá ocuparse a corto plazo si no quiere perder el tren de la realidad, cobra un especial relieve en nuestros días el denominado acoso moral en el trabajo, y que, según datos de la OIT, afecta en la actualidad a cerca de 13 millones de trabajadores.

¿QUE ES EL MOBBING? ¿QUE ES EL ACOSO MORAL?

La palabra «MOB» (del latín «MOBILE VULGUS») ha sido traducida como multitud, turba, muchedumbre y «TO MOB» como «acosar, atropellar, atacar en masa a alguien. Varios son los términos que se están utilizando para hacer referencia a estas situaciones. Se utilizan diferentes expresiones inglesas como mobbing, y entre las españolas, acoso moral, acoso psicológico, acoso medioambiental o psicosocial, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral BOSSINGO SALKING.

También se ha denominado terror psicológico o medioambiental, violencia horizontal, síndrome del chivo expiatorio, síndrome del rechazo del cuerpo extraño, síndrome de acoso institucional, etc. HARASMEENT.

Los más usuales en la investigación han sido «MOBBING» y «BULLYING», aunque LEYMANN no es partidario del término “BULLING” ya que designa tanto la violencia en el trabajo como en la escuela, denotando según él posturas de violencia física. De momento, desde una perspectiva europea, el término “acoso moral”, parece ser el que goza de más predicamento.

Este término inglés de acoso, hostigamiento, aplicado al ámbito laboral se utiliza para describir situaciones en las que un sujeto se convierte en blanco o diana del grupo al que pertenece, siendo sometido por éste o por alguno de sus miembros- con la permisividad del resto-, a una persecución que le va a producir importantes trastornos en su salud, tanto física como psíquica, siendo necesario en muchos casos la asistencia médica y psicológica.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Se lo define como “una situación en la que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral” LEYMMANN (1990).

En el marco de un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo: “El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella LEYMMAN.

Estas acciones ocurren con alta frecuencia (al menos una vez a la semana) y durante un largo periodo de tiempo (al menos durante seis meses). Esta definición excluye conflictos temporales y se centra en el momento en que la situación psicológica se traduce en trastornos psiquiátricos. Asimismo, una definición operativa indicando que “El psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (definición estadística: al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social. La definición excluye los conflictos temporales y focaliza un punto en el tiempo donde la situación psicológica comienza a traducirse psiquiátrica o psicosomáticamente, en condiciones patógenas. En otras palabras, la distinción entre “conflicto” y “psicoterror” no se centra en qué se hace, o cómo se hace, sino en la duración de lo que se hace” LEYMMAN (1996).

Otras definiciones como “acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de éstos en la comunidad laboral. El mobbing se caracteriza por el secreto en el comportamiento de quien lo practica, la capacidad de la víctima para sentirse culpable y la permisibilidad de los testigos”. Realmente, el acoso moral presenta

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

grandes dificultades para su abordaje. Una central es la inexistencia de un consenso claro sobre lo que constituye MIGUEL BARÓN DUQUE.

En cualquier caso, la mayoría de las definiciones sobre acoso moral comparten tres elementos:

- 1) Se define en términos de su efecto sobre la víctima, no según la intención del agresor o agresora.
- 2) Debe existir una consecuencia negativa sobre la víctima.
- 3) El comportamiento agresor debe ser persistente.

A pesar de que habitualmente las definiciones no tienen en cuenta la intención de la persona agresora, éstas existen.

La mayoría de las definiciones coinciden al subrayar las características de continuidad, finalidad (aislamiento-marginación de la víctima), falta de etc.

MOBBING EN EL TRABAJO

¿Qué es el mobbing laboral?

Identificar el problema del mobbing como tal: formarse e informarse sobre el problema.

Documentar y registrar las agresiones de que se es objeto desde el inicio.

Hacer públicas las agresiones que se reciben en la intimidad y en secreto y comunicarlas a compañeros, jefes, directivos, asesores, pareja, amigos y familiares.

Desactivarse emocionalmente: evitar reaccionar ante los ataques.

Controlar y canalizar la ira y el resentimiento, ya que la ira es la aliada del acosador: evitar explosiones de ira.

Hacer frente al mobbing: el afrontamiento hace recular al hostigador, que es cobarde en el fondo.

Dar respuesta a las calumnias y críticas destructivas con asertividad (sin pasividad ni agresividad).

Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajo y guardar todo bajo llave, desconfiando de las capacidades manipulativas de los hostigadores.

Evitar el aislamiento social: salir hacia afuera y afrontar socialmente la situación del acoso.

Rechazar la inculpación sin aceptación ni justificación mediante la introyección de la culpabilidad.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

No intentar "convencer" o "cambiar" al hostigador.

No caer en la inhibición: contar a otros el acoso. Hablar del tema del acoso, comunicarlo, escribirlo, relatarlo, etc.

Desarrollar la empleabilidad propia: incrementar la formación y capacitación profesional.

Ir conscientemente el acosado a la baja laboral o a la renuncia voluntaria antes de permitir ser destruido psíquicamente.

Solicitar desde el principio asesoramiento psicológico especializado.

Solicitar consejo legal para hacer valer y defender los derechos propios.

Desarrollar la "autoestima autónoma" como vacuna contra el acoso.

Desarrollar el poder curativo del humor.

Permitirse llorar por el daño propio, como medio de desahogo.

Perdonar al acosador, como forma de liberación final.

En unas condiciones de trabajo insatisfactorias y en un pobre clima social fácilmente pueden predecirse situaciones de acoso laboral.

La etimología de la palabra inglesa atiende a que la partícula "MOB" quiere decir chusma o populacho y "TO MOB" viene a significar ser atropellado o atacado por una multitud; en la jurisprudencia escocesa "MOBBING" alude a una reunión de gentes con propósitos violentos e ilegales que incluyen causar lesiones a personas, destruir propiedades y sembrar el terror y la alarma en la población. Por extensión se usa el vulgarismo para referirse a un ataque indiscriminado por parte de un grupo desestructurado. LORENZ utilizó el término en la etología en relación con el comportamiento agresivo de los animales con el objetivo de echar a un intruso. Así, el "Mobbing" o acoso, u hostigamiento psicológico laboral, o el psicoterrorismo laboral, son formas con las que con frecuencia se bautiza a este delito, y que aluden a una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática, -al menos una vez por semana-, durante un tiempo prolongado, más de seis meses, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Por lo que se refiere al concepto y elementos definitorios del acoso laboral, mobbing, en definitiva, es la violencia en el trabajo. Es necesario comenzar señalando que el acoso moral constituye un fenómeno complejo cuya aprehensión completa en términos jurídicos presenta una grave dificultad.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Se trata de una conducta pluriofensiva, que viola al mismo tiempo varios derechos fundamentales, como el derecho a la intimidad, dignidad, salud, trabajo; puede tener diversos sujetos tanto activos como pasivos, ya que implica a empresario, superiores jerárquicos, compañeros; siendo susceptible de varios tipos de sanciones, sanción social, civil, administrativa, o penal, para combatir el acoso moral y como mecanismo para asegurar el respeto de la dignidad de la persona del trabajador, de su intimidad y de su honor.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT, lo define como “el ejercicio de violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto de la que existe una relación asimétrica de poder, de forma sistemática y prolongada en el tiempo”. También en España, el primer autor que publicó una obra al respecto, “el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos” PIÑUEL (2011)

“Nos referimos a un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos LEYMANN (2009).

El Mobbing en un proceso de destrucción, se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”. En este orden de cosas, tenemos que descartar aquellos problemas que sean de duración corta o momentánea, por graves que sean, como una discusión en sus distintos grados de intensidad, incluso con insultos de gran violencia, si acaban en un breve plazo de tiempo, no constituye acoso. No nos referimos, pues, a sucesos limitados por un principio y un fin, sino a un conjunto de daños psicológicos continuados y hasta crónicos.

El acoso moral constituye una violación de derechos fundamentales de esencial importancia, consustanciales al ser humano y al ciudadano por ello debe ser sancionado. La dignidad humana es fundamento de todos los restantes derechos constitucionales, y el acoso moral es la violación del artículo 10 de nuestro Texto Constitucional, del derecho al respeto de la dignidad. El concepto de la dignidad humana como fundamento de todos los restantes derechos fundamentales, se comparte por otros textos internacionales y comunitarios de derechos humanos. Con la misma fuerza el artículo 15 de la CE reconoce el

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

derecho a la integridad física y moral y prohíbe los tratos degradantes. El hecho de que se considere eminentemente como violación del derecho a la dignidad, no excluye la consideración del acoso como actuación violadora de otros derechos. Además, y de forma simultánea, en algunos casos el acoso moral también puede constituir una violación del derecho a la intimidad, ya que algunas de las actuaciones susceptibles de constituir acoso moral afectan directamente a la esfera privada de la víctima, por ejemplo, la realización de críticas sobre su vida privada, la puesta en circulación de rumores sobre esta, la fabulación o invención de supuestas enfermedades de la víctima, un excesivo e inequitativo control de su trabajo o incluso intromisiones ilegales en su correo escrito o electrónico.

Se entienden como conductas constitutivas de acoso moral toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realice de forma sistemática sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo.

¿Qué probabilidad tengo de sufrir acoso laboral?

Basándose en el estudio de casos reales se identifica cuatro factores que destacan en:

La probabilidad de sufrir acoso laboral en una organización:

- Deficiencias en el diseño del trabajo, con métodos de trabajo extremadamente poco organizados, y una mala gestión sin interés.
- Deficiencias en las conductas de liderazgo, negando la existencia de conflictos, la manera de solucionar un problema no es evitarlo, no es negar la existencia de conflictos; tampoco se solucionan tomando parte en ellos, con esto se aumenta su intensidad.
- Puesto socialmente expuesto de la víctima.
- Bajo estándar moral en el departamento. La identificación de las actividades hostiles nos ayuda a entender la estructura del propio proceso de acoso laboral. Cuando las identificamos, vemos que usadas frecuentemente y durante un largo periodo de tiempo, su significado cambia convirtiéndose en herramientas de un proceso de mobbing. Se divide estas actividades en función de los efectos que tienen sobre las víctimas e identifica cinco grupos según LEYMANN (1996):

- Las posibilidades de comunicarse.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- Las posibilidades de mantener contactos sociales.
- La reputación.
- La situación laboral.
- La integridad física.

El conflicto es un aspecto normal de las relaciones en el trabajo, de las relaciones en una organización, de la vida en la organización basándose en esto distingue entre:

Los conflictos sobre las tareas, que serían los desacuerdos que surgen en torno a cómo se realizan o deberían realizarse estas tareas y los conflictos emocionales o afectivos, desacuerdos e incompatibilidades entre los miembros del grupo, por problemas personales no relacionados con el trabajo PUTNAM (1997).

Los resultados de los estudios de JEHN, NORTGCRAFT y NEALE, en 1999; y de ROLLINSON, en 2002 hablan de que ambos tipos de conflicto tienen consecuencias diferentes:

El conflicto de tarea, puede aportar incluso algunas consecuencias beneficiosas, mientras que no ocurre lo mismo con el conflicto relacional; se refiere a los desacuerdos que surgen en torno a cómo se realizan o deberían realizarse las tareas, sobre el reparto de los recursos disponibles, sobre los procedimientos a seguir para desarrollar un trabajo, la interpretación de normas y procedimientos; y se produce cuando los trabajadores tienen diferencias en sus puntos de vista, sus ideas o sus opiniones acerca de una decisión que es necesario tomar o una tarea concreta que se debe de realizar. Las discusiones y reflexiones dan pie a un intercambio de ideas y perspectivas.; esta versión de los conflictos ha sido considerada tradicionalmente entre los autores, como un proceso beneficioso pues parece producir incluso un aumento de la calidad e innovación de las decisiones, aumenta el debate constructivo, facilita una utilización más efectiva de los recursos y la prestación de un mejor servicio, los trabajadores se encuentran más comprometidos con las decisiones que se adoptan y aumenta el deseo de permanecer en la organización, el grupo. Así lo firman TJOSVOLD, DANN y WONG, en 1994; KORSGAARD, SCHEWEIGER y SAPIENZA, 1995; AMANSON, WEST y ANDERSON en 1996; JENH, NOTHCRAFT y NEALE, en 1999.

Para medir el conflicto de tarea se utiliza una escala, versión española del cuestionario de JEHN (1995) que consta de 5 puntos y que van desde el 1 que significa "Nada" al 5 que significa "Mucho", la puntuación alta es sintomática de un elevado nivel de conflicto de tarea.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

El conflicto relacional, se refiere a los desacuerdos e incompatibilidades que surgen entre los miembros del grupo debido a problemas personales no relacionados con el trabajo. Desde luego tiene consecuencias muy perjudiciales, y de él se desprenderá un rechazo de las decisiones adoptadas y la reducción del compromiso en el trabajo, del compromiso en la organización, el descenso de la obediencia laboral, menor comunicación entre sus miembros, insatisfacción laboral, incremento de la tensión dentro del grupo. Son importantes los costes que los conflictos pueden acarrear tanto a las partes como a la organización, refiriéndonos tanto a aspectos materiales como a la no consecución de un acuerdo; también suponen tiempo y esfuerzo empleado, la energía emocional invertida, la alteración del clima laboral, tensión social, dificultad para que los trabajadores vuelvan a trabajar juntos en un día a día que implique una relación laboral continua.

Los resultados del conflicto relacional son tan negativos que pueden producir, no a muy largo plazo, riesgos laborales de origen psicosocial como el mobbing (acoso laboral) o el BURNOUT (síndrome del quemado). El conflicto relacional aparece cuando los trabajadores muestran una incompatibilidad personal en gustos, ideas o valores, creencias religiosas, ideologías políticas, gustos personales, distintas o diferentes situaciones sociales y aficiones que dan pie a que surja la tensión personal, la enemistad entre los elementos del grupo; viene asociado frecuentemente con los rumores y afecta, de manera negativa, al rendimiento del equipo de trabajo, al ambiente y al bienestar de los trabajadores, produciendo reducción en el rendimiento tanto a nivel individual como grupal, una pérdida de calidad en la toma de decisiones, reducción del compromiso con la organización, descenso de la obediencia laboral, perjuicio de la comunicación entre sus miembros, insatisfacción laboral, aumento de la tensión dentro del grupo y deseos de abandonar a toda costa la organización.

El conflicto en el ámbito de la organización se inicia cuando una de las partes percibe que la otra ha frustrado o va a frustrar algo relevante para ella, diferencias que pueden ser tanto reales como percibidas y son potenciadas por la escasez de recursos, de modo que el conflicto puede surgir en una gran variedad de situaciones y formas: La interacción en el entorno organizacional puede propiciar que sus miembros puedan sentirse insultados o engañados por otros miembros, puedan surgir desacuerdos sobre la solución o el método utilizado a la hora de resolver un problema, puedan manifestarse serias diferencias en

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

valores y creencias, no obstante, debe aclararse que la existencia de discrepancias dentro de una organización o un grupo no es necesariamente perjudicial en el entorno laboral, pues la estimulación de diferentes puntos de vista y la renegociación de ciertas soluciones puede ayudar a veces a mejorar tanto el desempeño como la calidad del proceso.

El Acosador.

El perfil del acosador responde al de un "psicópata organizacional" que emplea técnicas de ataque sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados entre los compañeros de trabajo o su silencio ante esa situación, intenta "trepar" rápidamente para desde esa posición ejercitar mejor su acoso y, señaló el profesor, se ha visto que muchos de ellos ya eran hostigadores en el colegio IÑAKI PIÑUEL.

Según la psicóloga MARTOS, el método del acosador es:

- Aislar a la víctima de sus compañeros para cortarles vías de apoyo.
- Atacar su éxito y su capacidad laboral.
- Conseguir una caída de su rendimiento, quitarle su función y dejarle sin trabajo.
- Esperar a que se marche, etc.
- La "misión" de los acosadores es destruir la resistencia psicológica de la víctima para eliminarla de su puesto de trabajo.

"Las cinco maniobras principales" según GONZÁLEZ DE RIVERA son:

Limitar la comunicación:

El acosador impone lo que puede y no puede decirse, negándole a la víctima el derecho a expresarse o a hacerse oír.

Limitar el contacto social:

No se le dirige la palabra a la víctima, propiciándose el que nadie lo haga, se le cortan las fuentes informativas e, incluso, se le aísla físicamente de sus compañeros.

Desprestigiando su persona ante sus compañeros:

Mediante bromas y burlas sobre la víctima, su familia, orígenes, antecedentes y entorno.

Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral:

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Signándole tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, llegándose incluso a no dejarle hacer nada; asimismo se le critican los más mínimos errores o defectos y se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales.

Comprometer su salud:

Mediante tareas riesgosas, que pueden incluso poner en peligro su vida (al margen de los efectos negativos en la salud psíquica y psicosomática que tiene todo lo anterior).

No existe duda de que el acosador es un empleado perjudicial tanto para los superiores jerárquicos como para el resto de la organización y, especialmente, para los integrantes de esta, que sufren sus ataques o son testigos de estos. Por ello, hay quien califica al acosador como un “empleado tóxico”.

Los acosadores suelen provocar conflictos abiertos o soterrados que contaminan el clima laboral mediante la crítica malintencionada o el intento de manipulación de la realidad y las relaciones existentes, pudiendo estar incluido en su “modus operandi” las conductas y actitudes sexistas y la desconsideración de acto o de palabra hacia compañeros y jefes. En última instancia su forma de proceder añade una tensión innecesaria al funcionamiento de la empresa y desestabiliza los comportamientos del grupo, exasperando a todos y creando negatividad en su entorno.

¿Y si fueras tú la siguiente víctima? Diagnóstico previo.

Para analizar si en un conflicto intergrupal existe una SITUACIÓN OBJETIVA DE ACOSO PSICOLÓGICO, podemos intentar responder a las siguientes cuestiones:

- 1.- ¿Retienen información necesaria para tu trabajo?
- 2.- ¿Recibes atención sexual no deseada? El acosador
- 3.- ¿Te humillan o ridiculizan con temas relacionados con tu trabajo
- 4.- ¿Te ordenan hacer un trabajo inferior a tu nivel de competencia?
- 5.- ¿Te quitan áreas importantes de responsabilidad o las reemplazan con tareas más desagradables o triviales?
- 6.- ¿Extienden rumores y chismorreos sobre ti?
- 7.- ¿Eres ignorado o excluido, como si te quisieran aislar?
- 8.- ¿Te insultan o hacen comentarios ofensivos sobre ti, tus actitudes y/o tu vida Privada?
- 9.- ¿Te gritan o eres objeto de ataques de ira?

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- 10.- ¿Eres objeto de comportamientos intimidatorios como señalarte, invadir tu espacio personal? ¿Empujarte, impedirte el paso, etc.?
- 11.- ¿Te dan pistas o señales indicándote que dejes tu trabajo?
- 12.- ¿Recibes amenazas de violencia o abusos físicos?
- 13.- ¿Te recuerdan permanentemente tus errores o fallos?
- 14.- ¿Eres ignorado o recibido con hostilidad cuando te acercas?
- 15.- ¿Critican permanentemente tu trabajo y tu esfuerzo?
- 16.- ¿Tus opiniones y puntos de vista son ignorados?
- 17.- ¿Recibes mensajes, correos electrónicos o llamadas de teléfono insultantes?
- 18.- ¿Recibes bromas de gente con la que no te llevas bien?
- 19.- ¿Sistemáticamente te piden que realices tareas que claramente caen fuera de tu puesto de trabajo?
- 20.- ¿Te asignan tareas con plazos de realización u objetivos absurdos o imposibles?
- 21.- ¿Alegan cosas en contra tuya?
- 22.- ¿Controlan en exceso tu trabajo?
- 23.- ¿Recibes comentarios o comportamientos ofensivos en relación a tu raza, religión, profesión, Afiliación política, etc.?
- 24.- ¿Te presionan para que no reclames un derecho que te pertenece?
- 25.- ¿Eres objeto de sarcasmo y bromas excesivas?
- 26.- ¿Te amenazan con hacerte la vida difícil?
- 27.- ¿Intentan encontrar fallos en tu trabajo?
- 28.- ¿Te encuentras bajo una carga de trabajo inmanejable?
- 29.- ¿Has sido trasladado o transferido de puesto contra tu voluntad?

Fases del Mobbing laboral. Origen, desarrollo y consecuencias.

En cuanto al origen podemos hablar de:

La organización del trabajo:

Deficiente organización, ausencia de interés de los Supervisores, carga laboral alta o mal distribuida, flujos pobres de información, conflictos y ambigüedad de rol, y objetivos.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

La gestión del conflicto por parte de los superiores:

Negación del mismo, impidiendo así que la situación se resuelva, o implicación/complicidad activa en el mismo, con el fin de contribuir a la estigmatización del hostigado.

Por lo que respecta al desarrollo de los acontecimientos, diremos que el síndrome evoluciona en cuatro fases diferenciadas:

1ª.- Fase de Conflicto:

Se identifica con un incidente: Surge cuando se produce un conflicto en el trabajo –que de por sí solo no significa acoso– que puede llegar a ser crónico. Pero al margen de que haya podido producirse un conflicto, puede suceder que no exista conflicto alguno, puede ser un asunto profesional o de relaciones interpersonales, o factores que están en el acosador internamente, en su personalidad, como pueden ser un sentimiento de envidia, rivalidad, antipatía.

2ª.- Fase de Estigmatización:

Ya estamos ante un acoso sistemático:

El conflicto inicial pasa a convertirse en una campaña de hostigamiento del acosador/es frente al acosado, extendiéndose y consolidándose. El acoso es difícil de probar y, a veces, ni siquiera la víctima es consciente de la campaña en su contra; esta negación suele prodigarse también entre los compañeros, los sindicatos, e, incluso, la dirección.

3ª.- Fase de Intervención desde la Organización:

La situación llega a tal extremo que interviene la cadena de mando, adoptando una de estas tres estrategias:

- Intentos de solución mediante decisiones que obvian la situación que vive la víctima y el origen de la misma: cambios en el contenido del puesto de trabajo del propio puesto de trabajo ocupado por la víctima; intentos de reponer formalmente las amistades rotas sin abordar la raíz del problema...
- Demonización de la víctima, pues se la considera culpable y origen del conflicto. El paso siguiente suele ser intentar desembarazarse de ella.
- Intento de resolución activa del conflicto: Investigación sistemática del caso e incluso apertura de un proceso sancionador de los culpables; fomento de la comunicación,

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

provisión de ayuda psicológica etc. Este último supuesto es el que desgraciadamente sucede en menor número de ocasiones.

4ª.-Fase de Marginación, Exclusión o Abandono de la Vida Laboral o de la Organización:

En este momento la víctima empieza a desarrollar patologías físicas y/o psíquicas, que la conducen al despido, el abandono o la incapacidad laboral, o incluso al suicidio o la muerte, pues, como nos recuerda el propio LEYMANN “en el trabajo una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a un tribunal”.

Pero ¿cómo puede llegarse a la última fase y a este extremo, la mayoría de las veces en plena impunidad? Las razones son diversas: los ataques suelen darse en privado, la víctima a veces no es consciente de lo que le pasa o se siente avergonzada, o incluso culpable y cuando lo evidencia es demasiado tarde; además, suele existir una complicidad en el entorno laboral, una especie de ley del silencio, según la cual nadie ha visto nunca nada, ni sabe nada, sin olvidar los prejuicios y el temor a delatar los hechos (“testigos mudos”). La propia organización y su cadena de mando suele contribuir a esta situación cuando minimiza o frivoliza el conflicto, que achaca a “simples problemas de convivencia laboral”.

Las consecuencias son negativas y graves cuantitativa y cualitativamente tanto para la víctima y su familia, como para la organización y para la sociedad en general:

Las víctimas de mobbing, suelen padecer patologías físicas, como trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, etc.; psicopatologías, como la fatiga crónica, sobre estrés laboral, ansiedad, pérdida de autoestima, impotencia y frustración, depresión y síndrome de estrés postraumático, y problemas familiares e interpersonales, que se traducen en agresividad, aislamiento social, inadaptación, fracaso matrimonial, etc.

La organización queda afectada pues disminuye el rendimiento, aumenta el absentismo y las rotaciones, empeora y se deteriora el clima laboral, amén de aumentar la siniestralidad.

La sociedad se resiente también, pues aumentan el gasto sanitario, las prestaciones por baja e invalidez, el desempleo, etc.

PREVENIR O CURAR

¿Cómo prevenirlo?:

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Planificar la prevención del acoso moral no es una cuestión fácil ya que se deben tener en cuenta los sistemas de organización en la empresa. También es necesario tener en consideración las relaciones sociales y la influencia de factores ambientales en el trabajo. En esta óptica cabría tener en cuenta el Código de Conducta Comunitario para la protección de la dignidad de hombres y mujeres en el trabajo de 1992, con propuestas que, aunque pensadas para la prevención del acoso sexual, podrían resultar útiles para la prevención del acoso moral.

En primer lugar y mediante la utilización del procedimiento de tutela de derechos fundamentales del art. 175 y siguientes LPL, la víctima del acoso puede solicitar que se dicte sentencia en la que se declare que sus derechos fundamentales a la dignidad, a la integridad física o moral, o, en su caso, a la igualdad, han sido violados y que se condene al cese de la actividad y a la reparación de los daños y perjuicios causados.

En segundo lugar, la víctima puede optar por la resolución indemnizada del contrato por la vía el art. 50.1.c ET que prevé la posibilidad de extinción del contrato a solicitud del trabajador basada en un incumplimiento grave y culpable de sus obligaciones por parte del empleador. La jurisprudencia reconoce que cabe la utilización de este procedimiento tanto si el agresor es el empleador como si es otro trabajador sometido a su poder de dirección. La indemnización correspondiente es la del despido improcedente por la pérdida involuntaria del trabajo.

Habría que tener en cuenta que el artículo 14 de la actual Ley de Prevención de riesgos laborales indica que el empresario tiene el deber de garantizar la seguridad de los trabajadores, lo que conlleva no solo la adopción de medidas paliativas sino sobre todo de acciones de carácter preventivo. Mediante la mediación se promueve la búsqueda de soluciones basadas en el consenso y la corresponsabilidad de las partes. Pero cuando la mediación, la negociación entre las partes fracasa, se puede optar por diferentes opciones, como evitar el conflicto, resignarse, dejarlo pasar, recurrir a una autoridad superior que le dé o le quite la razón, ejercer poder para que la otra parte se adapte a sus demandas. Todas estas acciones suelen crear tensión y malestar entre las distintas partes, pero podemos considerar la mediación como un procedimiento preventivo de la tensión social en el trabajo, al proponerse como una estrategia preventiva proporcionando puntos de

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

encuentro entre las partes, reduciendo la posibilidad de que los conflictos se sobredimensionen.

Por su parte el Código Penal en su artículo 314, se refiere a la discriminación laboral, indicando que “los que produzcan una grave discriminación en el empleo, público o privado, contra alguna persona por razón de su ideología, religión o creencias, su pertenencia a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o minusvalía... y no restablezcan la situación de igualdad ante la ley tras requerimiento o sanción administrativa, reparando los daños económicos que se hayan derivado, serán castigados con la pena de prisión de seis meses a dos años o multa de seis a doce meses.”

Manual para la Prevención de Drogodependencias y Adicciones en el Ámbito Laboral El artículo 316, refiere en relación a la omisión de medidas de seguridad e higiene que “los que con infracción de las normas de prevención de riesgos laborales y estando legalmente obligados, no faciliten los medios necesarios para que los trabajadores desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que pongan así en peligro grave su vida, salud o integridad física, serán castigados con las penas de prisión de seis meses a tres años y multa de seis a doce meses.”. Este artículo queda complementado con el artículo 317, en relación a la imprudencia grave, de la siguiente manera: “Cuando el delito a que se refiere el artículo anterior se cometa por imprudencia grave, será castigado con la pena inferior en grado.”

Por lo que se refiere al procedimiento de tutela de Derechos fundamentales, está especialmente cualificado por su preferencia y sumariedad, presenta una especial regulación respecto de la carga de la prueba que facilita la demostración de la existencia del acoso moral y la petición del cese de la actuación acosadora resulta perfectamente acumulable con la demanda simultánea de indemnización reparadora de los daños y perjuicios sufridos, sin embargo, su adecuación procedimental cara a la tutela frente a la violencia en el trabajo resulta dudosa. Las dificultades que plantea su utilización y la escasa eficacia que ofrece en cuanto a la protección frente al acoso, viene demostrada por las estadísticas sobre acoso en el trabajo, solo el 10% de las reclamaciones de tutela se plantean mediante este procedimiento. Y, de hacerlo, en el 80% de los casos la demanda es desestimada. Se añade que “hasta la fecha buena parte de los trabajadores pretendidamente afectados por conductas de acoso moral, en lugar de permanecer en la

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

empresa y plantear una demanda de tutela de sus derechos fundamentales a fin de conseguir el cese inmediato de la conducta abusiva, están optando por solicitar al juez de lo social la extinción de su contrato de trabajo por incumplimiento grave por el empresario de las obligaciones contractuales.." dado que en esta vía, según muestran las estadísticas, las posibilidades de conseguir una sentencia estimatoria alcanzan el 64%.

Es necesario tener en consideración que nos encontramos ante una violación de derechos de la personalidad ya que el daño a la salud puede o no producirse y de hacerlo, puede ser más o menos grave, los efectos respecto de la salud, no constituyen elemento definidor del acoso-, pero siempre estará presente una lesión de la esfera moral, de la personalidad, de la dignidad de la víctima y en el supuesto del acoso discriminatorio, de su derecho a la igualdad.

La diferencia entre daños patrimoniales y no patrimoniales y entre daño biológico y moral ha sido aceptada al menos parcialmente por nuestro marco jurisprudente según el cual, a diferencia del daño biológico directamente relacionado con la salud, el daño moral se identificaría con el sufrimiento espiritual, intelectual o emocional, producido ya por una agresión a bienes materiales o patrimonializables, ya por una agresión a los bienes de la personalidad como son la fama, el honor, la dignidad, y cuyo resultado es la generación de un desequilibrio espiritual y desarmonía humana intensos .(Es perfectamente posible, aunque no frecuente, que una determinada actuación acosadora no produzca daños biológicos relevantes a un sujeto concreto, pero sí comporte, puesto que constituye elemento consustancial al acoso, una lesión significativa de otros valores inherentes a la personalidad de ese mismo sujeto, su dignidad, su intimidad y desde luego su derecho a la igualdad; en estos casos es indudable que también existe un derecho al resarcimiento.

Por lo que se refiere al control de las situaciones de violencia en el trabajo, los artículos 1 y 3 de la Ley 42/1997 de 1 de noviembre de ordenación de la Inspección de Trabajo encomiendan a este servicio público la función de vigilancia y control del cumplimiento de las normas del orden social y la exigencia de las responsabilidades pertinentes por su incumplimiento. Es de vital importancia y posibilita su actuación en diferentes terrenos, complementarios entre sí, en el ámbito del control de la legislación sobre relaciones laborales y en el campo de la prevención de riesgos laborales; y también puede abordar la violencia en el trabajo desde el marco de la Seguridad Social puesto que las lesiones

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

psíquicas y/o físicas que es susceptible de producir son calificables como accidente de trabajo.

Las situaciones de acoso pueden activar todos los mecanismos de actuación típicos de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social previstos en su Ley ordenadora. Por un lado, activa la función de control de cumplimiento de la legislación social cuyo resultado último puede ser el requerimiento, la advertencia o el inicio de un procedimiento sancionador frente al empresario. Por otro, la función de mediación, conciliación y arbitraje en los conflictos laborales. Y, por último, el papel informador a las administraciones públicas competentes sobre las materias relativas a la ejecución de la legislación laboral para combatir un fenómeno social tan extendido y tan fuera de lugar por su incompatibilidad con nuestra Carta Magna.

La protección comienza cuando falla la prevención.

Como elementos recursos para la protección está en primer lugar la formación sobre la percepción de esta serie de conductas vejatorias sobre el Individuo; y el análisis sistemático de las denuncias que se vayan presentando en este sentido, por parte de los Comités de Seguridad y Salud, de los Servicios de Prevención y de los representantes sindicales.

Como sabemos, existen determinados conflictos que, para ser efectivos, no pueden ser tratados por medio de la rendición o la confrontación, y requieren otras estrategias, es el caso del hostigamiento psicológico en el trabajo, o los conflictos relacionales. Se demostraron cómo las estrategias negociadoras, de evitación o de capitulación resultan especialmente disfuncionales para gestionar el mobbing, siendo las más efectivas aquellas estrategias que se fundamentaban en la intervención de terceras partes en el proceso conflictivo ZAPF y GROSS en 2001.

Esta intervención de terceras partes puede concretarse en tres posibilidades, la mediación, el arbitraje y la vía judicial. En la dinámica de la organización diaria es la mediación la más utilizada y la más fácilmente adoptada como estrategia preventiva. Pero habrá que recordar que en la mediación una parte ayuda a que otras logren su propio acuerdo, voluntariamente, entre sí; no es el mediador quien impone el acuerdo, sino el que facilita el proceso. Por ello el mediador debe ser experto en el manejo del proceso, sobre todo por los importantes costes que estos conflictos pueden tener para las personas y para la

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

organización; costes pueden abarcar no sólo aspectos materiales, o la no consecución de un acuerdo, sino que también implican tiempo empleado, esfuerzo invertido, energía emocional, alteración del clima laboral, tensión social, dificultad para que dos o más personas vuelvan a trabajar juntas en una relación laboral continua, etc. Y cuando la negociación entre las partes fracasa, se puede optar por diferentes opciones, como evitar el conflicto, resignarse, dejarlo pasar, recurrir a una autoridad superior que puede ser el Juez, un directivo, etc.; que le dé o le quite la razón, ejercer poder para que la otra parte se adapte a las demandas, acciones todas que conllevan determinadas ventajas en cuanto a la resolución, pero, sin embargo, suelen crear, como llevamos dicho, cierta tensión y malestar entre las partes. En este sentido, podemos considerar a la mediación como un procedimiento preventivo de la tensión social en el trabajo.

La mediación se propone como una estrategia preventiva al promover espacios de encuentro entre las partes, reduciendo la posibilidad de que los conflictos se escalen o no se resuelvan adecuadamente. Mediante la mediación se promueve la búsqueda de soluciones basadas en el consenso y la corresponsabilidad de las partes. Medidas paliativas serán, según María Ángeles del Hoyo, en su obra *Estrés Laboral*, serán las recomendaciones del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (N.I.O.S.H.) y de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. Medidas preventivas sobre horarios de trabajo, por ejemplo, diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo; y hacer que los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles. En cuanto a la participación y control, dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo. Por lo que se refiere a la carga de trabajo, se habrá de comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes. Referente al contenido, diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacidades de cada cual. También se habrá de definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.

Habrá que cuidar el entorno social, crear oportunidades para la interacción social, apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo. Proyección hacia el futuro,

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

evitando la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

Es preciso mejorar el contenido y la organización del trabajo para controlar los factores de riesgo psicosocial. Controlar los cambios en la situación de trabajo, en la salud de los trabajadores y en su interrelación. Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos. Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.

ELEMENTOS QUE IDENTIFICAN EL FENÓMENO DE MOBBING.

ARTAZCOZ LAZCANO (26) señala los siguientes elementos como aquellos que identifican al fenómeno mobbing:

- a)** La continuidad: la exposición a las conductas de acoso no es algo temporalmente puntual, sino prolongado en el tiempo (se suele hablar de mobbing a partir de una duración de seis meses).
- b)** El sujeto paciente: normalmente suele ser una persona concreta, es decir, una única persona, y muy raramente, varias personas o un grupo de ellas.
- c)** La finalidad: normalmente es la destrucción, el aislamiento de la víctima, su marginación y exclusión de la organización.
- d)** Las conductas: éstas suelen ir dirigidas a atacar distintos aspectos de la persona; su dignidad, su capacidad profesional, su vida privada e incluso sus cualidades físicas y morales.
- e)** La manifiesta injusticia de la situación y de las conductas.

GUEVARA RAMÍREZ, resalta que los elementos integrantes del acoso que permiten distinguirlo de otros factores psicosociales en el ambiente laboral son:

- ✓ maltrato de palabra u obra, o ambos a la vez;
- ✓ se dirige contra un trabajador, un subordinado, aunque también puede ser contra otros compañeros de trabajo o incluso un superior jerárquico, pero la norma es el uso extralimitado del poder de dirección;
- ✓ es de carácter continuado y deliberado;
- ✓ lleva implícito el ánimo de provocar malestar, humillación y hostilidad;
- ✓ trata de desestabilizar a un trabajador y minarlo emocionalmente;

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- ✓ puede llegar a actos de violencia física o psíquica en extremo;
- ✓ el trabajador puede haber tenido hasta el momento un excelente desempeño;
- ✓ puede ser difícil demostrar los hechos para realizar denuncia;
- ✓ su fin último es que el trabajador renuncie a su trabajo;

Otros consideran como elementos necesarios para que se produzca mobbing los siguientes:

- a) Actitudes de violencia psicológica de forma prolongada.
- b) Extrañamiento o aislamiento social.
- c) Daño psicológico.
- d) Provoca o induce el cese en el trabajo.

En general, el «mobbing» implica un ataque, no físico ni de contenido sexual, a cualquier empleado de la organización independientemente de sus características (edad, género, raza, creencias, nacionalidad, o incapacidad), intencional (obligar al trabajador a que abandone el trabajo), persistente y con cierta intensidad (al menos una vez a la semana y durante seis meses), y con consecuencias negativas para el individuo, la organización y la sociedad. El trabajador víctima encuentra dificultad para defenderse por sí mismo, por lo que se trata de un conflicto asimétrico, donde existe una diferencia de poder (social, físico, económico, y psicológico) entre éste y el agresor.

Se suele distinguir la gravedad del «mobbing» en función de sus efectos y se considera:

- «Mobbing» de primer grado cuando el individuo logra resistir, escapar, o consigue reincorporarse al mismo o similar puesto de trabajo;
- “Mobbing” de segundo grado, si no puede resistir ni escapar inmediatamente, sufre incapacidad mental o física, temporal o prolongada, y tiene dificultades para reincorporarse al trabajo.
- «Mobbing» de tercer grado, la persona afectada es incapaz de reincorporarse al trabajo y sus efectos hacen improbable la rehabilitación, a menos que sea sometido a tratamiento especializado. La mayoría de las veces la persona acosada se encuentra afectada ya de trastornos psicológicos e incluso físicos, ya que al bajar las defensas aparecen males a los que la víctima ya estaba predispuesta como problemas dermatológicos, cardíacos, gastrointestinales o alérgicos.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

FACTORES NECESARIOS PARA EL INICIO Y DESARROLLO.

Para que exista mobbing son necesarios al menos tres factores: un acosador, una víctima y la complicidad de quien asiste a ese maltrato. Además, incluye dos fenómenos:

- a) El abuso de poder y la manipulación perversa por parte del agresor.
- b) Una institución incompetente para resolver conflictos.

Entre los factores que incrementan la probabilidad de acoso moral son los siguientes:

- La cultura organizativa que aprueba el comportamiento de acoso moral o no lo reconoce como problemas.
- Un cambio repentino en la organización.
- El empleo inseguro.
- Las malas relaciones entre el personal y la dirección y bajo niveles de satisfacción con la dirección.
- Escasas relaciones con los compañeros.
- Niveles extremos de exigencia laboral.
- Deficiencia en la política de personal y falta de valores comunes.
- Niveles generalmente elevados de estrés laboral.
- Conflictos de rol.

En cualquier caso, el mobbing aparece como consecuencia de una relación asimétrica de poder, no necesariamente jerárquico, entre dos o más personas. La asimetría puede provenir de la experiencia-formación o bien de cualidades diferentes entre agresor y víctima. La agresión puede manifestarse en varios sentidos: del superior al subordinado, del subordinado al superior, o entre trabajadores del mismo rango jerárquico. En muchos casos el mobbing aparece porque no existen canales de comunicación eficaces en la organización.

Sean cuales fueran el punto de partida y los agresores, el proceder es siempre el mismo:

El problema no se nombra, pero alguien actúa de forma solapada para eliminar a una persona en lugar de buscar una solución. Esta agresión es aceptada y avalada posteriormente por el grupo, bien porque las personas que incluye tienen una personalidad débil e insegura, porque les conviene mantener esta situación y obtener ganancias secundarias, o porque temen que si no apoyan el comportamiento del agresor pueden ser

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

sus próximas víctimas. Los perversos utilizan la aparente docilidad y características de estas personas en su propio beneficio, y la usan también para hacer sufrir a los demás. No es del todo infrecuente que individuos ambiciosos de escasa valía profesional aprovechen conscientemente la situación, la cual les favorece al entorpecer o eliminar a un competidor más cualificado. Según GONZÁLEZ DE RIVERA.

Características típicas de las organizaciones donde se producen mobbing.

Determinadas formas de organización de trabajo parecen ser “caldo de cultivo” de este fenómeno. En general, las organizaciones fuertemente burocratizadas, con mayor grado de rigidez y/o desorganización parecen ser más proclives a la aparición de comportamientos de acoso. Los sectores en los que más casos de acoso laboral se producen, son la Administración Pública, la sanidad y la educación, seguidos de los medios de comunicación y de las “organizaciones ideológicas”, entre las cuales cita los partidos políticos y las organizaciones no gubernamentales. Considera que el acoso se produce, sobretodo, en los casos en los que no se puede despedir a un trabajador bien porque es funcionario público, o porque su prestigio y su capacidad de trabajo harían improcedente el despido IÑAKI PIÑUEL.

MOTIVACIÓN DEL MOBBING.

El mobbing puede estar motivado por celos, envidias, competición o promoción, la llegada de nuevas personas, o por satisfacer la insaciable necesidad de agredir, controlar y destruir, que suelen presentar los acosadores, normalmente personas frustradas; o incluso por la mera presencia de la víctima, debido a que sus características diferenciales producen en los acosadores una serie de reacciones inconscientes causadas por sus problemas psicológicos.

En general, se consideran entre las motivaciones, las siguientes:

- a. Justificar un despido para el que no hay argumentos sólidos.
- b. Desplazar a la víctima para poner en su lugar a otro trabajador que la sustituirá.
- c. Forzarla a un abandono ilícito mediante chantaje o amenaza de su puesto de trabajo.
- d. Obligarla mediante todo un asedio a solicitar el traslado o a aceptar una jubilación anticipada.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- e. Ahorrarse el coste de la indemnización de un despido improcedente que no se puede o se quiere desembolsar.
- f. Aislar a una persona que puede hacer sombra al acosador.
- g. Aislar a una persona que técnicamente puede técnica u organizativamente puede “desmontar el chiringuito” del acosador.
- h. Aislar a una persona al cual se considera contrario a la cultura que el acusador impone en el Departamento.

INICIO Y DESARROLLO DEL MOBBING.

Al ser el mobbing un fenómeno degenerativo, es decir que a medida que transcurre el tiempo se va acentuando, se puede definir algunas fases de su desarrollo incluidas en el informe NTP.

Primera fase. Fase de conflicto.

El fenómeno suele empezar de forma anodina como un cambio repentino de una relación que hasta el momento se consideraba neutra o positiva. Suele coincidir con algún momento de tensión en la empresa como modificaciones organizativas, tecnológicas o políticas. La persona objeto de mobbing comienza a ser criticada por la forma de hacer su trabajo que hasta el momento era bien visto. Al principio las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas o vejaciones. No obstante, la situación resulta extraña a la víctima la cual no entiende lo que está pasando y tiene dificultad para organizar conceptualmente su defensa.

Una serie de comportamientos deliberados del agresor está destinada a desencadenar ansiedad en la víctima, lo que provoca en ella una actitud defensiva, que a su vez genera nuevas agresiones.

Segunda fase. Fase de mobbing o de estigmatización.

En una segunda fase, las agresiones se tornan cotidianas, se multiplican y toman distintas formas, todas ellas pretenden desacreditar y estigmatizar públicamente a la víctima con el fin de desequilibrarla psicológicamente y lograr que abandone el puesto de trabajo. Durante un largo periodo y con regularidad, la víctima es acorralada, se la coloca en una posición de inferioridad y se la somete a maniobras hostiles y degradantes que van desde miradas de

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

desprecio, alusiones veladas y malintencionadas, interrumpirle constantemente en sus exposiciones, asignación de tareas insignificantes o humillantes para su grado de preparación, no darle información o dársela contradictoria con tal de inducirla a plantearse dudas y cometer errores, etc. Se dice de ella que tiene un trato difícil, que tiene mal carácter lo cual es causa del conflicto, que no se integra en el grupo, e incluso que está loca o desequilibrada psicológicamente. Las formas habituales de maltrato en el mobbing, unas son activas y otras pasivas.

FORMAS HABITUALES DE MALTRATO EN EL MOBBING.

- **ACTIVAS:**

- Mentiras y calumnias sobre la víctima (hablar mal de ella a su espalda)
- Bulos sobre la vida privada de la víctima
- Descalificación, humillación y ridiculización pública
- Exposición de la víctima a críticas del grupo
- Referirse a la víctima utilizando motes
- Alusiones veladas y malintencionadas
- Utilización de sarcasmos, indirectas, insinuaciones sin terminar de expresarse directamente
- Interrumpir constantemente a la víctima
- Dar información contradictoria con tal de inducir a error
- Impedir la comunicación o expresión con el grupo con el fin de aislar a la víctima
- Asignación de tareas insignificantes o humillantes para el grado de preparación de la víctima
- Amenazas verbales o por escrito.
- Darles tareas sin sentido o innecesarias

- **PASIVAS:**

- Miradas de desprecio
- Silencios intencionados
- Ignorar a la víctima

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- No saludarla
- No sentarse a su lado
- No mirarla a la cara cuando se la habla
- Esconder información a la víctima
- No convocarla a reuniones
- Dejar de asignar labores a la víctima
- No respetar su grado de formación o antigüedad en el puesto de trabajo
- No invitarla a fiestas o celebraciones de trabajo
- No cederle la palabra en reuniones
- No recibir respuesta a sus preguntas verbales o escritas
- Evitarle cualquier actividad que tenga una posible influencia (representaciones públicas, comunicación con personas influyentes...
- Ignorarlo en cuestiones o decisiones que atañen a sus tareas de trabajo

Tercera fase, o fase de intervención desde la empresa.

En esta fase y dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomarán una serie de medidas, desde algún escalón jerárquico superior (el departamento de personal, el servicio médico o la dirección de la empresa), encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o, más habitualmente, medidas tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo así, a la mayor culpabilización y sufrimiento del afectado. Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la cuarta fase del proceso.

Cuarta fase, o fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

En este periodo el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o queda excluido definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad, contribuyendo a las cargas económicas y sociales del Estado (con unas magnitudes nada desdeñables, si atendemos a los datos que sobre el impacto económico en Suecia presenta Leymann). En esta situación, la persona subsiste con diversas patologías consecuencia de

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

sus anteriores o anteriores experiencias de psicoterror y se pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno.

Obviamente, el desarrollo de todas estas fases implica la no resolución del problema en ninguna de ellas.

MORANT VIDAL considera tres periodos totalmente enlazados y vivenciados:

1. Inicio del acoso psicológico.
2. Apertura del conflicto.
3. La huida.

FORMAS DE EXPRESIÓN:

LEYMANN ha descrito 45 comportamientos hostiles que pueden ser de distinta naturaleza; se suelen encuadrar en cinco grupos, y están en relación con:

- A. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador.
- B. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.
- C. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.
- D. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.
- E. actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.

SILVA Se clasifica de la forma siguiente:

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc. Se pueden dar diversas acciones contra la reputación del afectado como trabajador.
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (shunting); o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).

- Muchas de las acciones comprenden una manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros).
- Otras acciones muestran la característica de que son situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.
- Parece que es habitual que un individuo que padece esta situación de mobbing sea objeto, al mismo tiempo, de varios de los tipos de hostigamiento descritos por parte de su/s hostigador/es. La tabla II presenta una relación de conductas de hostigamiento MARTIN DAZA, PÉREZ BILBAO Y LÓPEZ GARCÍA SILVA.

ALGUNAS CONDUCTAS CONCRETAS DE MOBBING CLASIFICADAS POR FACTORES (ZAPF, KNORZ Y KULLA, 1996).

- Ataques a la víctima con medidas organizacionales.
- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- Cuestionar las decisiones de una persona.
- No asignar tareas a una persona.
- Asignar tareas sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social.
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.
- Ataques a la vida privada de la víctima.
- Criticas permanentes a la vida privada de una persona.
- Terror telefónico.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces... de una persona.
- Mofarse de la vida privada de una persona.
- Violencia física.
- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Maltrato físico.
- Ataques a las actitudes de la víctima.
- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas.
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima.
- Agresiones verbales.
- Gritar o insultar.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- Críticas permanentes del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.
- Rumores.
- Hablar mal de la persona a su espalda.
- Difusión de rumores.

ESTRATEGIAS INICIALES FRENTE AL MOBBING.

Entre las estrategias a tener en cuenta, merecen considerar las siguientes:

1. Tomar conciencia de la situación
2. Localizar al acosado
3. Investigar y analizar los recursos disponibles (apoyo familiar, social, terapéutico, legal, económico) y decidir la procedencia de la denuncia como única posibilidad para neutralizar la situación del acoso psicológico.
4. Registrar o escribir las situaciones de acoso anotando las fechas, horarios, lugares y posibles testigos, incluyendo aquellas personas que no lo han presenciado, pero si han tenido conocimiento de los hechos.
5. Se debe conservar cualquier objeto enviado por el acosador: cartas, correo electrónico, registro de llamadas telefónicas, etc.

6. Solicitar ayuda de forma ordenada:

a) Interna:

- Compañeros de confianza.
- Personas influyentes al acosador.
- Comité de Seguridad y Salud o la Delegación de Prevención.
- Servicio de Vigilancia de la Salud.
- Comunicación por escrito de la Situación al Empresario.

b) Externa:

- Médico de Asistencia Primaria.
- Asesoramiento psicológico y jurídico a expertos de mobbing.
- Asesoramiento técnico.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- Denuncia a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Denuncia a los Tribunales de Justicia.
- Organizaciones especializadas en el tema.
- Representantes sindicales.

El término inglés de acoso, hostigamiento, aplicado al ámbito laboral se utiliza para describir situaciones en las que un sujeto se convierte en blanco o diana del grupo al que pertenece, siendo sometido por éste o por alguno de sus miembros- con la permisividad del resto-, a una persecución que le va a producir importantes trastornos en su salud, tanto física como psíquica, siendo necesario en muchos casos la asistencia médica y psicológica.

Como resalta PIÑUEL, el mobbing se produce en lugares de trabajo fuertemente jerarquizados y donde se produce fraudes e irregularidades, pues las personas honestas que no consienten negligencias son candidatas a ser perseguidas. En opiniones de expertos es frecuente que tenga lugar el acoso psicológico en ambientes donde existe una “competitividad devastadora”, con una organización caótica y donde no está bien definidas las jerarquías.

Para que exista mobbing es necesario que concurra un silencio cómplice de compañeros de trabajo, ensañamiento e incluso autoinculpación de la víctima, que al ignorar por qué es atacada, asume inicialmente como pertinentes las agresiones de que es objeto.

Es necesario combatir al mobbing que “mina y destruye” a la víctima produciéndole numerosas alteraciones en el plano psicológico y físico, como en el contexto familiar, laboral, social y comunitario.

Actualmente el hostigamiento es una lacra que tiene que sufrir muchas personas a manos de gente perversa y cobarde, y de los que no se puede defender por no existir en España leyes específicas para ello. Pese a ello, los recursos existentes son múltiples. Los tipos penales correspondientes (arts. 173 y 175 CP que delimitan el acoso moral y garantizan el derecho a la integridad en la función pública) y los derechos laborales del trabajador permite solicitar la resolución de este problema en los tribunales y la posibilidad de indemnización económica “por daños morales y a la salud”, causados por esta conducta.

Recuerda el informe que la ley señala que "se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación.

El acoso laboral en la normativa paraguaya e internacional.

- Constitución Nacional:

DERECHO A LA VIDA ARTICULO 4:

“El derecho a la vida es inherente a la persona humana. Se garantiza su protección, en general, desde la concepción. Queda abolida la pena de muerte. Toda persona será protegida por el estado en su integridad física y psíquica, así como en su honor y en su reputación”

DE LA IGUALDAD DE LAS PERSONAS ARTICULO 46:

“Todos los habitantes de la republica son iguales en dignidad y derecho. No se admiten discriminaciones. El estado removerá los obstáculos e impedirá los factores que las mantengan o las propicien. Las protecciones que se establezcan sobre desigualdades injustas no serán consideradas como factores discriminatorios sino igualitarios”

DE LA IGUALDAD DE LOS DERECHOS DEL HOMBRE Y LA MUJER ARTICULO 48:

“El hombre y la mujer tienen iguales derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales. El estado promoverá las condiciones y creará los mecanismos adecuados para que la igualdad sea real y efectiva, allanando los obstáculos que impidan o dificulten su ejercicio y facilitando la participación de la mujer en todos los ámbitos de la vida nacional”.

DE LOS DERECHOS LABORALES ARTICULO 86:

“Todos los habitantes de la republica tienen derecho a un trabajo lícito, libremente escogido y a realizarse en condiciones dignas y justas. La ley protegerá el trabajo en todas sus formas y los derechos que ella otorga al trabajador son irrenunciables”.

ARTICULO 88:

“No se admitirá discriminación alguna entre los trabajadores por motivos étnicos, de sexo, edad, religión, condición social y preferencias políticas o sindicales. El trabajo de las personas con limitaciones o incapacidades físicas o mentales será especialmente amparado”.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- CÒDIGO LABORAL:

ARTICULO 3:

“Los derechos reconocidos por este código a los trabajadores no podrán ser objeto de renuncia, transacción o limitación convencional. Será nulo todo pacto contrario. Las leyes que los establecen obligan y benefician a todos los trabajadores de la Republica, sea nacionales o extranjeros y se inspiraran en los principios contenidos en la DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, aprobada y proclamada por la ASAMBLE GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS el 10 de diciembre de 1948, LA DECLARACION AMERICANA DE LOS DEBERES Y DERECHOS DEL HOMBRE, proclamada en la novena CONFERENCIA PANAMERICANA DE BOGOTA el día 2 de mayo de 1948 y en los demás CONVENIOS INTERNACIONALES DEL TRABAJO ratificados y canjeados por el Paraguay que integran el derecho positivo”

ARTICULO 9:

“El trabajo es un derecho y un deber social y gozar de la protección del estado. No debe ser considerado como una mercancía. Exige respeto para las libertades y dignidad de quienes le prestan, y se efectuara en condiciones que aseguren la salud y un nivel económico compatible con las responsabilidades del trabajador padre o madre de familia. No podrán establecerse discriminaciones relativas al trabajador por motivo de impedimentos físicos, de raza, color, sexo, religión, opinión política o condición social”.

ARTICULO 15:

” Todo trabajador debe tener la posibilidad de una existencia digna y el derecho de condiciones justas en el ejercicio de su trabajo, recibiere educación laboral y técnica para perfeccionar sus aptitudes, obtener mayores ingresos y contribuir de modo eficiente al progreso de la nación”.

ARTICULO 62:

” Son obligaciones del empleador: K) Guardar la debida consideración hacia los trabajadores, respetando su dignidad humana y absteniéndose de maltratarlo de palabra o de hecho; el agotar, conforme a las leyes y reglamentos, las medidas adecuadas en los establecimientos industriales y comerciales, para crear y mantener las mejores condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, previniendo en lo posible los riesgos profesionales”.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

ARTICULO 63:

” Queda prohibido a todo empleador: 1) ejecutar cualquier acto que directa o indirectamente restrinja los derechos que este código y demás leyes pertinentes otorguen a los trabajadores”.

ARTICULO 67:

“Los trabajadores tienen los siguientes derechos: e) disfrutar de una existencia digna, así como de condiciones justas del desarrollo de su actividad”.

ARTICULO 84:

”Son causas justificadas de la terminación del contrato por voluntad unilateral del trabajador, las siguientes: d) los actos de violencia, acoso sexual, amenazas, injurias o malos tratos del empleador o sus representantes, familiares y dependientes, obrando estos con el consentimiento o tolerancia de aquel dentro del servicio y cometidos contra el trabajador, su cónyuges sus padres, hijos o hermanos; l) el peligro grave para la seguridad, la integridad orgánica o la salud del trabajador o su familia, resultantes del incumplimiento por el empleador de las medidas higiénicas y de seguridad que las leyes, los reglamentos, o la autoridad competente establecen”.

Decreto nº 5649/2010 por el cual se adopta el listado de enfermedades profesionales acorde al convenio 121 de la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT, RELATIVO A LAS PRESTACIONES EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES.

- LEY Nª 1626/00 DE LA FUNCION PUBLICA

Artículo 49:

“Los funcionarios públicos tendrán derecho a: J) la igualdad, sin discriminación alguna, de oportunidades y de trato en el cargo” (decreto nº 6839/2011 “por el cual se aprueba el primer plan de igualdad y no discriminación de la función pública del Paraguay 2011-2014”).

Artículo 96:” serán atribuciones de la secretaria de la función pública: 1- promover el acceso de la mujer a los cargos de decisión en la función pública”.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Que, los más importantes instrumentos de derechos humanos ratificados por el Paraguay contienen cláusulas antidiscriminatorias, a saber: LA CONVENCION AMERICANA DE LOS DERECHOS HUMANOS (LEY N°1/89), EL PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES, PROTOCOLO DE SAN SALVADOR (LEY N°1040/97) EL PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLITICOS (LEY N° 5/92), EL PACTO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS ECONOMICOS SOCIALES Y CULTURALES (LEY N° 4/92) CONVENCION DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (LEY N° 3540/08) Y EL CONVENIO N°100 DE LA OIT SOBRE LA IGUALDAD DE REMUNERACION (LEY N° 925/64), entre otros.

- **Denuncia para el abuso y acoso laboral:**

Para casos de acoso y violencia en el ámbito laboral el Ministerio de Trabajo adoptó la Resolución N° 472 de fecha 17 de mayo de 2012. La misma se encarga de definir a la Violencia Laboral, establece el procedimiento que deben seguir las empresas en caso de denunciarse algún caso, y sanciona a los acosadores, ya sean estos trabajadores o empleadores. Esta resolución sanciona al acosador trabajador con el despido sin derecho a indemnización, y en el caso que el victimario sea el empleador, éste deberá abonar la indemnización prevista en el artículo 85 del Código del Trabajo y una multa que varía entre 20 y 30 jornales mínimos.

Igual, si hablamos de acoso o violencia de tinte sexual no dejes de recurrir a la justicia, pues son casos previstos y sancionados por la legislación penal.

"Incluyese en esta causal el acoso sexual que, en forma indirecta, cause al trabajador un ambiente laboral de naturaleza hostil, intimidatoria, ofensiva y humillante", menciona el documento del Ministerio del Trabajo.

- **Derecho Comparado:**

✓ **España.-**

Artículo principal: Acoso laboral (España)

En el Código Penal de España, el acoso laboral está tipificado dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral. Se entiende por tal: «El hostigamiento psicológico u

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional, que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad».

La reforma también trata de dar respuesta penal a la aparición de conductas acosadoras de hostigamiento y abuso, en la mayoría de los casos con fines especuladores, como cuando se trata de forzar a alguien a irse de su casa, independientemente de que ésta sea propia o arrendada.

El acoso se regula expresamente como una forma de coacción que, de probarse, acarrea penas de «un año y nueve meses a tres años de prisión, o multa de 18 a 24 meses».

En junio de 2011, en virtud de la resolución del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, de 05/05/2011, el gobierno aprobó un reglamento para regular el acoso laboral en la Administración. De acuerdo con dicha resolución, actuaciones como mantener a un funcionario sin trabajo u ordenarle tareas inútiles; reprenderle reiteradamente delante de otras personas; difundir rumores falsos sobre su profesionalidad o vida privada; tomar represalias si ha protestado por la organización del trabajo, etc., serán consideradas acoso laboral.

✓ **Bolivia.-**

En Bolivia, la Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, prohíbe todo tipo de acoso laboral. Sección III, Artículo 49.

Se han llevado a cabo juicios a nivel Tribunal Constitucional de la Justicia en los que las víctimas de acoso laboral salieron favorecidas.

La Defensoría del Pueblo también defiende este tipo de causas y los casos que son presentados reciben trato justo.

✓ **Uruguay.-**

En la República Oriental del Uruguay no existe ley específica al respecto. Sí protección genérica a nivel constitucional y mediante normas internacionales ratificadas por el país. El parlamento tiene a estudio tres proyectos de ley, dos en Cámara de Representantes y uno en Cámara de Senadores. Los proyectos a estudio de la Cámara de Representantes fueron ingresados por su orden, el primero en el año 2009 y el segundo en el 2012 y el tercero ingresó al Senado el 31 de julio de 2013.

✓ **Colombia.**

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

En la República de Colombia se expidió la ley 1010 de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Cuando es considerado un abuso en materia laboral:

A mi criterio, es considerado abuso cuando se conjugan

los factores que estudiamos anteriormente, que son: hostigamiento, persecución etc. Que repercuten tanto física como psíquicamente en el trabajador abusado.

Esto se da de manera frecuente y es más común en los casos donde la empresa cuenta con personas mediocres al mando de departamentos de alto cargo, muchas veces, esta situación de abuso se da sin que el jefe o presidente esté al tanto, el temor del personal abusado es tan grande que lo guarda, ya que la presión psicológica o atribuciones de culpa por parte del abusador es tan intensa que el mismo cree que es culpable y que el puesto, más las cargas horarias y así descuentos y trabajos en exceso son insuficiente.

El abuso laboral no solo afecta a la persona en el ámbito laboral, sino que genera también problemas en la salud física como mental, fatiga excesiva, estrés, baja autoestima y en los casos extremos en los cuales llegan hasta el suicidio. Lo que quiere decir que este tipo de abuso no solo afecta físicamente al trabajador, también puede influir en el ámbito psicológico y llegando en el desenlace de un trágico final en los casos más extremos.

En el sistema laboral los abusos se dan de manera sistemáticas hacia una persona la cual es a veces hostigada por el superior directo, y en algunos casos por los compañeros, los cuales se ponen en este plan por temor a ser los próximos abusados si no mantienen la postura del subordinado, ya que ven esta posición como una manera de “quedar bien” con el abusador y no salir de la línea e idea y creador el abusador, el mismo realiza esto porque siente que la capacidad del trabajador puede llegar a desplazarlo, ya que, mi opinión es que quien actúa de esta manera en lo laboral es una persona poco preparada que llego al puesto donde está por amistad, y no así por mérito propio por eso mismo se siente menos y no puede permitir tener un subordinado que sea ampliamente mejor laboral y personalmente.

En los casos de las entidades públicas el trabajador quien es perseguido no puede apartarse del cargo, de ahí el miedo a comunicar sobre la situación ya que, si inicia un proceso, este deberá seguir en el lugar y esto genera temor a represarías contra él y su trabajo, entonces decide callar o sobrellevar esta situación hasta el fin, creyendo que esto terminara de la

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

nada, según la investigación realizada esto difícilmente concluya de la nada, ya que desde que se inicia algún tipo de abuso en materia laboral, la finalidad es la renuncia del trabajador, lo cual hace insostenible la vida laboral del mismo.

En el campo privado, muchas veces el silencio prevalece ya que como lo dije más arriba el abuso es cometido por el subordinado directo, y el trabajador abusado cree que esto es una norma o regla de la empresa, y en la mayoría de los casos el abusado no cuenta con algún tipo de vínculo o comunicación directa con el director quien en esta instancia será quien pueda apaciguar o mediar ante dicha injusticia, y decide callar.

Analizar el abuso de poder.

Entiendo por abuso de poder, aprovecharse de la autoridad, cargo con la que se cuenta para poder manipular y obtener beneficios personales pasando por alto los derechos del compañero, u subordinado, dejando de lado el respeto y compañerismo a fin de cumplir sus propios intereses.

El abuso es un acto de violación de confianza y el poder es generalmente asociado a la autoridad, a pesar de que no es exclusivo. El poder es una ventaja que se tiene por encima de otra persona. Por ejemplo: el poder de la cercanía de un amigo o el poder de la complicidad de la pareja son poderes no autoritarios.

Abusos de poder y abusos de autoridad, el abuso de autoridad está íntimamente relacionado con el abuso de poder. Cuando hay abuso de autoridad, la persona suele tener una jerarquía de poder reconocida por todos. Un político es un ejemplo común de abuso de autoridad porque es conocido por todos y tiene el poder que genera 'conflictos de intereses' cuando los sobornos aparecen. El abuso de autoridad, en este simple caso, es el aceptar estos sobornos contra el interés de la nación por la cual trabaja. El concepto de abuso de autoridad, también designado como abuso de poder, es un comportamiento bastante habitual que se da en nuestra sociedad y que consiste en que aquel individuo o autoridad que disponen de poder por sobre otros hacen justamente alarde y uso del mismo para someterlos a sus designios y de esta manera utilizarlos para obtener beneficios.

Ahora bien, cabe destacarse que el abuso de autoridad puede producirse en diversos ámbitos, en la política, en un contexto laboral, y hasta en la intimidad del hogar. En tanto, la modalidad es idéntica a lo expuesto líneas arriba, quien ostenta la autoridad o poder la hace

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

valer para de este modo conseguir a través de diferentes mecanismos de coerción sus objetivos. Normalmente amenaza o ejerce violencia física sobre los otros para conseguir de este modo lo que quiere.

Con algunos ejemplos lo veremos más claramente, un jefe, aprovechándose de su cargo y de la autoridad que del mismo le deviene, obliga a un empleado a llevar a cabo una tarea que no le corresponde bajo la amenaza de echarlo si es que no cumple efectivamente con la misma.

Por otra parte, una autoridad política, tal es el caso de un presidente, usa el poder que le otorga su cargo para detener de manera ilegal a un dirigente opositor a su gobierno.

En otro orden de cosas, el abuso de autoridad suele verse mucho a instancias de la policía. Desafortunadamente existen muchos casos de policías que en el desarrollo de sus tareas se exceden en cuanto al uso de la violencia. Así es recurrente escuchar de casos en los que un detenido fue golpeado por un policía durante su arresto, o en prisión.

También se puede hablar de abuso de autoridad por parte de esta fuerza de seguridad cuando se arresta a una persona sin la correspondiente orden de un juez o de modo arbitrario sin mediar una causa concreta.

Los mencionados ejemplos son representativos del concepto y sin dudas disponen de una presencia constante en nuestra sociedad, sin dudas.

Vale mencionarse que el abuso de autoridad está considerado como delito por la mayoría de las legislaciones y por caso su comisión dispone de un castigo.

Identificar el abuso de poder en el ámbito laboral.

A mi parecer y según lo investigado, se puede identificar este abuso, cuando existe una persecución constante y la misma se vuelve parte de la rutina laboral, teniendo como víctima no solo al trabajador sino también indirectamente al buen funcionamiento de la estructura laboral. Las víctimas de abuso de poder en el trabajo pueden sufrir de mobbing. Mobbing es una palabra en inglés que significa 'asedio' aplicado en el ámbito laboral, lo cual se traduce en español como 'acoso laboral'. Mobbing se define como una violencia premeditada y mantenida en el tiempo, que perjudica la salud física y/o mental de la víctima con el objetivo de que deje su puesto de trabajo. Generalmente son un grupo de acosadores. El abuso de poder en el trabajo también puede ser individual y específico, como la de un jefe de departamento a un subalterno.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Abuso de autoridad: “Es aquella conducta del empresario, desarrollada dentro del ámbito de organización de la empresa que, sobrepasando los límites de su poder de dirección, conmina al trabajador a desarrollar una conducta no deseada, prevaliéndose de su situación dentro de la relación laboral.”

El abuso de autoridad dentro de las conductas de violencia psicológicas y lo podríamos clasificar como acoso moral y acoso discriminatorio. Por un lado, se encuentran las conductas de abuso de poder de dirección de los mandos o responsables de la empresa en lo que se ha venido denominando tradicionalmente por la doctrina y alguna legislación en el pasado como “abuso de autoridad”

¿Qué opciones tiene el trabajador ante esta conducta?

Hay más de una reacción por parte del trabajador ante los abusos de autoridad ejercidos por el empresario. Una de ellas es denunciar ante la autoridad laboral competente. Otra es interponer denuncia ante la jurisdicción social pidiendo la extinción del contrato de trabajo

Debo reconocer que pocos temas me llaman tanto la atención como el acoso laboral o mobbing. Desde un punto de vista profesional, dar cuerpo a una reclamación de este tipo dando voz al trabajador que lo está padeciendo no tiene precio, aunque resulta al mismo tiempo una experiencia dura comprobar el desgaste al que se han visto sometidas las personas acosadas y la complejidad de su acreditación judicial, pero no cabe duda de que los esfuerzos realizados arrojan un resultado tremendamente satisfactorio.

Si miramos a nuestro alrededor, seguro que no tenemos que ir muy lejos para comprobar que gente de nuestro entorno está siendo acosada en el desarrollo de su actividad laboral.

El acoso laboral, también llamado “mobbing” podemos definirlo en unas breves líneas como una serie de conductas persistentes en el tiempo consistentes en un maltrato verbal y psicológico a un trabajador dentro del entorno laboral, con independencia de que el acosador sea superior o compañero jerárquicamente igualado del acosado. Estos actos, considerados en su conjunto, generan en el trabajador un importante malestar psicológico que en la mayoría de los casos se traslada a la esfera personal del afectado.

Huelgan las palabras acerca del daño moral causado a las personas acosadas y vejadas en sus centros de trabajo, donde se ven obligados a pasar gran parte del día: trastornos ansiosos-depresivos, baja autoestima, aumento de los niveles de estrés laboral, etc.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Determinar los presupuestos para que sea considerado abuso en materia laboral.

Antes que nada, para que sea considerado abuso en materia laboral, el abuso debe de ser cometido en el ambiente laboral, en el lugar de trabajo. Según entrevistas el abuso de poder en materia laboral se manifiesta en un 53% en empleados públicos, una pequeña, pero en fin mayor cifra a la del sector privado.

Los profesionales más propensos a ser víctimas de abuso laboral son los trabajadores en el área educativa, profesionales de la salud, los que están al cuidado de niños y en los miembros de las organizaciones sin fines de lucro y religiosas.

Según análisis, también en base a criterios personales míos, las víctimas comienzan a sentirse desestabilizadas, hasta que van perdiendo la confianza en sí mismas y en los demás. Los que los lleva a quedar en una situación de total indefensión.

Muchas veces la capacidad de reacción se merma a niveles inexistentes, ya que son abatidos totalmente anímicamente ante esta situación. Esta ansiedad misma provoca mal humor, por ello también acarrea el mal funcionamiento laboral por la presión y abuso sufrido por la persona en este sentido, asimismo una actitud defensiva lo que va atrayendo y estimulando más conflictos, por el sistema injusto al cual está sometido el trabajador, y al fin y al cabo el propósito del hostigador. Un ambiente de constante estrés circunda a la víctima, en ocasiones el abusado queriendo sobrellevar un ambiente armónico, redobla el trabajo, sus esfuerzos para mejorar resultados de sus labores, aun cuando este, sea excelente, y ni de esta manera el hostigador reduce el abuso, ya que sus intenciones son otras.

Los primeros síntomas en relación al abuso de poder en el ámbito laboral son reacciones traumáticas, parecidas a la de trastorno de post estrés traumático que se manifiesta a través de fobias, la víctima no puede desprenderse del problema, inclusive sueña con esta situación, ya que lo aqueja increíblemente.

Generalmente, concluyen que los ataques a la dignidad son los que más daños causan y las heridas con más profundas y difíciles de cicatrizar. El perfil de la persona que sufre acoso laboral puede describirse como hipertensiva, suspicaces, depresiva y con mayor tendencia a convertir al mal estar psicológico en síntomas psicósomáticos.

Las personas abusadas tienden asumir, en mayores grados, valores como la honradez, el perfeccionismo o la rectitud, que suele provocar rechazo por parte de compañeros o jefes y sobre todo la percepción de ser tratadas injustamente. Por este motivo muchas veces la

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

rectitud, la rigidez y la falta de empatía para aceptar los puntos de vista de los demás, le puede condenar a ser más inflexibles con las normas informales de los grupos convirtiéndose en una amenaza para estos.

Las víctimas se clasifican en tres grupos.

Primero las personas brillantes, atractivas y algo seductoras, y por lo tanto, también envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el agresor ya que teme este perder su protagonismo, según una opinión personal mía, es una de las mayores causas de abuso, porque el hostigador se siente ampliamente inferior y devastado por alguien a quien quiere catalogarlo como inferior, y por tal motivo el agresor descarga sus propias frustraciones como abuso sobre esta persona.

En segundo lugar, las personas vulnerables o depresivas, que son blanco fácil del agresor en el que dirige sus furias, el motivo es que el agresor lo ve como una persona manejable y sumisa ante tal situación.

Tercero, las personas eficaces y trabajadoras que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas, que son vistas por el agresor como un peligro o amenaza a su status actual. Estas últimas suelen tratarse de personas con un elevado nivel de ética, alta capacitación profesional y gozan de gran popularidad entre sus compañeros.

A criterio personal, el maltrato psicológico afecta a trabajadores brillantes, aquellos mejor valorados, a los más creativos y a los más cumplidores. Esto es en definitiva a los mejores recursos humanos, de la organización, y también a aquellos que se han negado a participar en acciones ilícitas o antiéticas que puedan perjudicar a la entidad o a clientes. Todos podemos ser víctimas de este tipo de abusos.

Indicar los requisitos para que sea considerado Mobbing.

Se utilizan diferentes definiciones para hacer referencia a este término, una de ellas podría basarse en acoso, hostigamiento, en el cual se utiliza en el ámbito laboral para describir situaciones en la que un sujeto se convierte en el blanco o diana del grupo al que pertenece, siendo sometido por este o por alguno de sus miembros, con la permisiva del resto, a una persecución que le va producir importantes trastornos en la salud, tanto física como psíquica, siendo necesario en muchos casos la asistencia médica y psicológica.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

También una situación en que la persona, o varias ejercen, una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir desmotivación laboral.

El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y activamente mantenido en ella.

Estas acciones ocurren con alta frecuencia (al menos una vez a la semana) y durante al menos seis meses. Esta definición excluye conflictos temporales y se centra en el momento en que la situación psicológica, se traduce en trastornos psiquiátricos.

El psicoterror o el mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos que principalmente, contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a esta situación de soledad e indefensión prolongada a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes.

Como consecuencia de alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltratado se traduce en un enorme suplicio psicológico psicosomático social.

De éste modo podríamos decir que para que se den los presupuestos y sea considerado al mobbing como la persecución constante que un trabajador recibe en su lugar de trabajo y o institución a la que pertenece, dicha persecución debe ser constante, entiéndase por un largo período, lo cual no sólo lleva a la víctima a sufrir un desequilibrio laboral, también le acarrea problemas físicos y psicológicos, los cuales podrían traer mayores consecuencias, dicha persecución se da por los superiores como así también por los pares, tanto en instituciones privadas como públicas. Es un tema de minucioso cuidado ya que es una constante en la sociedad actual.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

MARCO METODOLÓGICO.

Tipo de Investigación

Esta investigación corresponde al tipo documental, las fuentes son bibliográficas.

Diseño de Investigación

Pertenece al diseño no experimental, específicamente al transversal, las informaciones serán recogidas en un mismo momento.

Descripción de la Población

Al ser una investigación bibliográfica de reseña teórica carece de población, se apoya a la revisión documental y las disposiciones legales pertinentes.

Técnica e instrumentos de recolección de información

Las informaciones serán obtenidas mediante el soporte teórico que comprende fuentes primarias, secundarias y terciarias a través de la revisión, interpretación y análisis de cada teoría y norma legal seleccionada.

Descripción del procedimiento del análisis de datos

El procedimiento de los datos se realiza a través de la:

Revisión de la literatura

Revisión del marco legal

Análisis

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

CONCLUSIÓN.

El objetivo que busqué en el trabajo anteriormente expuesto fue el de dar a entender la magnitud del tema del acoso laboral, situación por la cual varias personas atraviesan desde un lugar silencioso, como el análisis así lo demuestra por diferentes motivos. También se describe las múltiples consecuencias que acarrea dicha circunstancia, así como los distintos ambientes laborales y los resultados que arrojan cada uno de ellos. Las víctimas sufren en silencio de éste delito y es allí donde desarrollan distintas consecuencias tanto físicas como psicológicas.

Estoy convencida de que el tema debe ser tratado por los entes responsables con mayor énfasis, de modo a encontrar una solución que parece no revestir importancia por el sólo hecho de que las víctimas en un porcentaje muy elevado y por distintas razones tanto sociales, como económicas se guardan sólo para ellas.

En el trabajo pude observar un sinnúmero de situaciones, así como modelos a seguir en los entes laborales, posibles soluciones, no dejando de citar las consecuencias que produce.

Desde mi criterio el acoso laboral consiste en el hostigamiento constante por un tiempo considerable por parte de un compañero o jefe directo hacia el trabajador, los cuales producen daños tanto físicos como psíquicos. Una solución que veo, es la de recurrir a los entes especialmente al Ministerio de trabajo para ir por el ámbito legal, también hoy en día con todos los medios con que contamos a disposición, el no quedarse callado sería una opción bastante potable.

De acuerdo al primer objetivo específico Analizar el abuso de poder, puedo concluir que el abuso de poder se establece cuando; una persona se aprovecha del cargo que desempeña para manipular y maltratar, ya sea al compañero o al subordinado, éste tipo de abuso ocurre en casi todos los ámbitos de la vida social. La problemática aquí, ante este abuso radica en que es muy difícil probar dicho sometimiento, por la manera en la que es manifestada dicha situación, los abusos son casi siempre psicológicos, malos tratos verbales y en la mayoría de los casos la persona abusada tiene muy poca probabilidad de que un compañero lo ayude con testimonio ante las autoridades pertinentes e inclusive ante los superiores que no estén al tanto, la presión de saber que es un superior quien utiliza este método ante un subordinado deja totalmente abatido a la víctima. Porque esto implica arriesgar en un cien por ciento su puesto laboral que es sinónimo de único ingreso.

Según mi segundo objetivo específico Identificar el abuso de poder en el ámbito laboral, mi criterio es que el abuso de poder en dicho ámbito, es el que se realiza exclusivamente dentro del clima organizacional, muy comunes son los casos en que compañeros o superiores con la ambición de aferrarse al cargo, hacen uso y abuso desmedido de su autoridad y de éste modo repeler cualquier tipo de capacidad que el subordinado pueda demostrar, también los jefes o directores incurren en este abuso, ya sea por explotación económica aprovechando generalmente la necesidad de trabajo requirente hoy en día en la sociedad. Estamos ante una situación de abuso cuando se dan estas situaciones:

- Sobrecarga laboral.
- Asignar tareas las cuales ridiculizan al personal.
- Ignorar al personal, no saludar, fingir no escuchar cuando consulta algo.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

- Menospreciar su trabajo.
- Ridiculizarlo con los demás compañeros
- Excluirlo del entorno laboral, ignorarlo.
- Descuentos injustificados.
- Maltrato verbal, etc.

En el ámbito laboral con la primera opción con la que cuenta el trabajador, es la de recurrir al Ministerio del trabajo, como primera instancia administrativa, cuya potestad no se sobrepasa a la de aconsejar soluciones en carácter de mediador, como una segunda opción o instancia ya más formal y con resultados más positivos por así decirlo existen los juzgados de fueros laborales a los cuales se pueden recurrir para iniciar un proceso judicial con acceso para todos los trabajadores sin excepción, ya que el sistema cuenta también con defensores públicos, lastimosamente nos encontramos con la exagerada lentitud de los procesos, que se tornan muy tediosos y en gran cantidad de casos hace desistir al trabajador optando llegar a acuerdos desfavorables, pero con soluciones más rápidas lo que al final hace salir triunfante al abuso de poder, dejando de lado todo el esfuerzo realizado.

Por último mi objetivo específico es Indicar los requisitos para ser considerado Mobbing concluyo diciendo la definición más exacta desde mi punto de vista es: el trato hostil al que es sometida una persona en el ámbito laboral de manera continua, el cual le acarrea con el tiempo problemas profesionales y psicológicos. Recurrir a las instancias correspondientes, y como lo anteriormente expuesto y a título bastante personal podemos hacer un buen uso de todos los medios y redes con lo que hoy contamos para hacer lo más público posible éste tipo de hostigamiento, lo ideal para evitar este tipo de situaciones sería que, la persona encargada del grupo sea este superior, o jefe inmediato tenga plena capacidad y aptitud para el cargo ya que con una persona con estas características evitaríamos totalmente todo tipo de maltratos o persecuciones laborales y lograríamos que prospere un ambiente laboral agradable y fruto de esto el buen funcionamiento de la empresa que al fin y al cabo beneficiara a todos.

No he dejado de mencionar la legislación, tratando de encontrar soluciones más específicas como eficientes. Se puede apreciar también un compilado de legislaciones comparadas a las que recurrí buscando más respuestas al respecto del tema. Quisiera dedicar unas líneas saliendo un poco del contexto del tema, para expresar la experiencia adquirida en la realización de ésta tarea a la cual me dedique con entusiasmo y responsabilidad, pues es un tema que desde el inicio me atrajo y me entusiasmó desde todos los puntos investigativos.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

Concluyo ésta labor sosteniendo mi preocupación por la poca información que se tiene y por los escasos medios a quien recurrir en caso de ser víctima, ya que en el código laboral vigente no contamos con una ley la cual concuerde plenamente con esta situación, y el trabajador sienta que está totalmente amparado y pueda denunciar sin miedo a ser un desempleado más del montón.

Otro punto principal es la escases de trabajo, lo cual aferra a que siga siendo sometido, lastimosamente en nuestro país hay muy poca salida laboral, y a consecuencia de esto nos aferramos y toleramos todo tipo de maltratos, hasta obtener otra salida.

Deberíamos de contar con sistemas los cuales por primero nos aseguren salud, educación y de esta manera no crear esta dependencia, en el cual nunca podremos crecer profesionalmente.

Deberíamos invertir más en todos los puntos para la sobrevivencia a nivel general, de esta manera no sentiremos esa necesidad excesiva y así podremos también alimentar culturalmente a cada ciudadano. Deberíamos de invertir más para poder radicar la mediocridad en nuestro país, y de esta manera vivir dignamente.

Cornisa: Los abusos cometidos en materia laboral.

BIBLIOGRAFIA.

ARTAZCOZ, Lazcano L (2002). "El acoso moral en el trabajo, un riesgo laboral que se puede prevenir". España. mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_436.shtml (Revisado: 01-02-2018). 16.-

Constitución Nacional de la República del Paraguay (1992).

GONZAEZ, Revuelta (2012) "Mobbing: el asesinato psicológico en el lugar de trabajo. España. <http://personales.com/espana/madrid/apsired/mobbing-articulodeapsired.htm>. (Revisado: 14-01-2018).

GUEVARA, L (2003). "Tratamiento del acoso psicológico, el estrés y el bournout como accidente de trabajo" España. es.geocities.com/docu_sacamt/aco_acc_lydia.doc (Revisado 08-01-2018).

Ley Nª 15/48 que crea el ministerio de justicia y trabajo.

Ley Nª 742/61 código procesal del trabajo.

Ley Numero 213/93 código del trabajo.

LEYMMAN, Hanz. (1995) "Contenido y desarrollo del acoso grupal moral Mobbing en el trabajo". España. *European Journal of work and organizational psychology*. 1996, 5 (2): 165-184.

LOPEZ, Silvia (2012) "El acoso moral en el trabajo. ¿Qué hacer en caso de Mobbing? España. <http://www.mobbing.un/> (Revisado 05-01-2018).

OIT organización Internacional del Trabajador.

PIÑUEL y ZABALA I. (2001) "Mobbing, Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo". Santander, Sal Terrae. (Revisado: 9-01-2018). Sobre la perspectiva jurídica puede consultarse VELÁZQUEZ, M.: La respuesta jurídica legal ante el acoso moral en el trabajo o «mobbing». http://www.es.geocities.com/asacamt/doct/resp_jur_leg_manuvelaz/ (Revisado: 03-01- 2018).

RODRIGUEZ, Piñero Royo (2002) "Acoso sexual, acoso moral, acoso discriminatorio" España. <http://www.mobbing.un/estudios-ERPineiro-acoso.htm> (Revisado: 07-01-2018).

VIDAL, María del Carmen (2012) "Hostigamiento en el trabajo, cuidado puedes ser víctima del Mobbing" España. www.ergonomia.cl/bv/0109.html. (Revisado: 27-01-2018).

VIDAL, María del Carmen. (2012) "Acoso moral o mobbing en el centro de trabajo". España. http://www.canarias7.es/canarias7_archivo/Lunes/080pi013.shtml (Revisado: 01-01- 2018).

VIDAL, María del Carmen. (2012) "Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral". Enfermería Global. www.um.es/eglobal/1/pdf/01e01.pdf. (Revisado: 14-01-2018).