

HOSTIGAMIENTO LABORAL: INTRODUCCIÓN DE UNA CUARTA DIRECCIÓN EN UNA INSTITUCIÓN DE LEY

WORKPLACE HARASSMENT: ADDING A FOURTH ADDRESS IN AN INSTITUTION OF LAW

de la Iglesia, Matilde¹; Rojas Breu, Gabriela²

RESUMEN

Dada la importancia del "hostigamiento laboral" en el campo de la Psicología Jurídica, este trabajo profundiza su delimitación, estableciendo una relectura crítica del enfoque tridireccional del mismo. Mediante el relevamiento exhaustivo de fuentes documentales, secundarias y el corpus normativo, el análisis de contenido y el análisis de un caso intrínseco referido a una fuerza de seguridad, se recorta una cuarta dirección del hostigamiento laboral: la institucional. De esta manera, se divorcia la explicación etiológica del agente penalmente responsable, cuya superposición adolecería del defecto de importación de la lógica jurídica al campo de la psicología. Se considera que este aporte permite optimizar recursos reflexivos a la hora de diseñar estrategias de intervención. Se toman en cuenta los aportes de Abajo Olivares (2007), Basile (2007), Hirigoyen (2000, 2001), Piñuel y Zabala (2001).

Palabras clave:

Psicología Jurídica - *Mobbing* - Perspectiva institucional

ABSTRACT

Given the importance of "workplace harassment" in the field of legal psychology, this work explores the boundaries, establishing a critical reading of the tri-directional approach myself. Through exhaustive survey of documentary sources, secondary and legislative corpus, content analysis and analysis of an intrinsic case involving a security force, a fourth address workplace harassment is trimmed: institutional. Thus, the etiological agent explanation criminally responsible, the default overlay vitiated import legal logic to the field of psychology is divorced. It is considered that this contribution reflective optimizes resources when designing intervention strategies. Abajo Olivares (2007), Basile (2007), Hirigoyen (2000, 2001), Piñuel y Zabala (2001) thesis are considered.

Key words:

Legal psychology - *Mobbing* - Institutional perspective

¹Lic. en Psicología, UBA. Especialista en Mediación Familiar. Investigadora categorizada III. Docente de Área: Psicología Jurídica, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. E-mail: matdelai@yahoo.com.ar

²Lic. y Profesora en Psicología, UBA. Especialista en Psicología Forense, UBA. Investigadora categorizada V. Docente de la Cátedra Psicología Jurídica II, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

1. INTRODUCCIÓN

Dada la importancia del "hostigamiento laboral" en nuestro país y en el mundo, con presencia destacada desde principios de 1990 - en el ámbito público y privado-, este trabajo pretende profundizar su nivel de análisis e indagación. El mismo se inscribe en el Proyecto de Investigación UBACYT 2011-2014, 20020100100970, *El Acoso Laboral en el Ámbito de la Psicología Jurídica. Estudio sobre su Delimitación y la Práctica Profesional*, dirigido por el Dr. Osvaldo Varela y responde a la necesidad de profundizar la construcción de la malla conceptual correspondiente y su delimitación en el marco de la Psicología Jurídica, Legal y Forense, toda vez que esto brinda vital asistencia al momento de efectuar una temprana identificación del mismo. En esta instancia se analiza de manera crítica el enfoque tridireccional del hostigamiento laboral entendiendo que éste adolece del defecto importado del Derecho - particularmente, del derecho de daños- por entender que un agente responsable agota la explicación causal del mismo, desconociendo la existencia de una complejidad mayor en la que, al advertirla, se presenta una cuarta dirección (o nivel) ajena a la posibilidad de aislar dicho agente con fines punitivos pero permitiendo una lectura más ajustada y, por lo tanto, habilitando recursos reflexivos a la hora de diseñar estrategias de intervención.

Esta problemática aún es acreedora de múltiples miradas y análisis, pues lejos de estar agotada y huérfana de legislación nacional exige para su maduración del aporte de aquellas disciplinas que puedan brindar claridad conceptual y operacional. La importancia de lo dicho se maximiza en nuestra disciplina, toda vez que la posición del psicólogo desconocedor del fenómeno no puede ser neutral, sino gestora, probablemente, de un acto iatrogénico.

Este trabajo, entonces, soporta la siguiente hipótesis: existe una cuarta dirección del hostigamiento laboral: la institucional. Pues, en muchos casos, asienta en la trama organizacional misma que se apoya en una estructura "maltratante", lo cual, a su vez, se reeditará en alguna/s de las tres direcciones establecidas llegando a visibilizarse sólo estas últimas con facilidad.

2. MÉTODOS Y MATERIALES

Este trabajo se enmarca en un diseño de investigación cualitativo. Se efectuó un relevamiento exhaustivo de fuentes documentales y secundarias y análisis de contenido. Se consideró el corpus bibliográfico destacado en la materia y referido oportunamente, como así también se efectuó un tratamiento de las leyes vigentes que pretenden erigirse en marco regulatorio.-

Asimismo, se aplicó el Análisis de Casos tomando como referente y siguiendo la clasificación propuesta por Stake (1994), un *caso intrínseco*: una Fuerza de Seguridad de la cual se pueden mencionar las siguientes coordenadas: que es un organismo público, de carácter nacional, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, que trabaja con población en conflicto con la ley penal y cuyo capital humano, para constituirse en agentes laborales de dicha fuerza, ha renunciado a la condición de personal civil. Se destaca que el análisis del

presente artículo recae en estos últimos actores: los trabajadores. Es dable señalar que, dado que las autoridades correspondientes del organismo correspondiente no han prestado autorización para que se exponga el nombre de la entidad en cuestión, el nombre de esta se mantendrá en reserva. Por último, se observa que en el presente trabajo solo se exponen algunas conclusiones surgidas de este soporte metodológico, privándose la exposición del caso en sí mismo.

3. SURGIMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA

El *mobbing*, acoso psicológico, acoso laboral, acoso moral, o, a nuestro criterio, mejor llamado hostigamiento laboral, tiene estatuto de epidemia, siendo más fácil de identificar el origen temporal que el geográfico, ya que por el mentado estatuto es un fenómeno caracterizado por su extensión. En efecto, el empleo de un anglicismo (presente en la 21ª edición del diccionario de lengua española) para designar el fenómeno da cuenta de este carácter internacional. Ya en los años 80, Leymann, profesor de la Universidad de Estocolmo y pionero en el tema, alertaba acerca de que un 3.5% de los trabajadores experimentaban *mobbing* (Piñuel y Zabala, 2001). Las primeras investigaciones sistemáticas se producen en los países nórdicos (Leymann, 1996). Las cuarenta y cinco preguntas de este autor conocidas como LIPT -Leymann Inventory of Psychological Terrorization- sistematizan las distintas situaciones de "psicoterror" para: a) reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse con otros, incluido el propio acosador; b) evitar que pueda tener contactos sociales; c) desacreditarla en lo personal; d) reducir su empleabilidad mediante desacreditación profesional; e) afectar su salud física o psíquica.

M.F. Hirigoyen identifica el comienzo de la delimitación de este fenómeno de manera relativamente reciente. Señala que aunque el acoso en el trabajo sea un fenómeno tan viejo como el mismo trabajo, hasta principios de la década de los noventa no se lo ha identificado como un fenómeno que no sólo destruye el ambiente de trabajo y disminuye la productividad, sino que también favorece el ausentismo ya que produce desgaste psicológico. Su poca visibilidad lleva a la misma autora a destacar que en el año 2000 la legislación francesa sólo atendía al acoso sexual, siendo esto sólo un aspecto del amplio sentido que tiene el término acoso moral (2000, p. 48). A partir de la denuncia del problema por parte de la OIT (1998) se han llevado a cabo a nivel mundial distintas investigaciones traducidas en diversas estadísticas. De esta manera, se concluyó que los trabajadores franceses son los más expuestos a convertirse en víctimas de actos de violencia en el lugar de trabajo: el 11,2% de los varones y el 8,9% de las mujeres denunciaron haber sido objeto de agresiones en el año anterior. En nuestro país, 6,1% de los varones y el 11,8% de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en el año anterior. Las denuncias en Canadá alcanzaron las cifras de 3,9% y 5%, para hombres y mujeres respectivamente; en Inglaterra/Gales (considerados como una unidad), el 3,2% y 6,3%, respectivamente; y en Estados Unidos, de 1% y 4,2%. Asimismo, en la Unión Europea,

según 15.800 entrevistas celebradas en sus 15 estados miembro, mostró que el 4% de los trabajadores había sido objeto de violencia física, 2% de acoso sexual y 8% de intimidación y amedrentamiento. La OIT y la Fundación Europea para la Mejora en las Condiciones de Trabajo acuerdan en que la problemática ha crecido de manera preocupante y sostenida, reclamando la investigación exhaustiva de la misma y la intervención temprana. Basile (2007) confirma que la violencia en el trabajo es cada vez mayor en la Unión Europea. Según la OIT, el 80 % de las mujeres ha sufrido algún tipo de acoso sexual en el ámbito laboral. La misma cifra es presentada por el Instituto de la Mujer de España. En nuestro país - sin datos al respecto - las instancias gubernamentales han recibido numerosos casos de acoso sexual laboral (Petracci & Kornblit, 1997). Cabe destacar que a nivel internacional, la OIT reconoció la violencia laboral desde el año 1998. Propone las siguientes medidas, conforme las fases que integran el proceso de violencia laboral: 1) *Preventivas*; 2) *específicas*; 3) *múltiples*; 4) *inmediatas*.

Esta información denuncia por sí misma la necesidad de atender esta problemática. No sólo por la prevalencia e incidencia de la misma, sino por el impacto que tiene en la salud integral de los damnificados, y porque su difícil detección puede convertir una intervención profesional en un acto iatrogénico.

4. ESTADO DEL ARTE

4.1 Definiciones y conceptos afines al Hostigamiento Laboral según fuentes secundarias

El término "*mobbing*" es importado de la etología: fue K. Lorenz quien nomina así al ataque de un grupo de animales pequeños para atemorizar a un animal más grande. Posteriormente, lo adopta la medicina (Basile, 2007): Heinemann lo utilizó en 1972 para describir el comportamiento destructivo de pequeños grupos de niños contra uno solo. La palabra *Mobbing* deriva del verbo inglés *to mob*, que significa ser atropellado o atacado por la multitud, o abalanzarse un grupo de personas sobre otra para atacarla o acosarla. Esta acción colectiva frente a algo o alguien que detenta el origen de la palabra, curiosamente, no siempre ha sido empleado de modo negativo. Sin embargo, ésta es la acepción del término vigente actualmente en el ámbito del trabajo. En efecto, con todos estos elementos se define el constante maltrato verbal y/o modal ejercido sobre un trabajador, por parte de su entorno laboral, sea un superior jerárquico, alguien de su misma categoría, es decir, un par, o un dependiente. El fin es generar intimidación y destrucción psicológica que se manifiesta en la pérdida de confianza sobre sí mismo, llevando con frecuencia a la eliminación de la víctima de la organización.

El "*mobbing*" consiste en acciones recurrentes y sostenidas en el tiempo de hostigamiento generadas intencionalmente con el ánimo de producir malestar en la persona que lo recibe, llegando a nulificar a la persona. Ejemplo de aquellas son los siguientes: a) Esparcir rumores en contra de la persona, b) Criticar constantemente a la víctima, c) Desmerecer su trabajo, d) No darle trabajo, e)

Apartarla del entorno laboral cotidiano, f) Sobrecargarla continuamente de trabajo, g) Inventar injurias, h) Gritarle. Como consecuencia, pueden evidenciarse daños graves en la salud del trabajador: desvitalización; retracción/aislamiento; insomnio; crisis nerviosas; malestares, dolencias, trastornos psicósomáticos (alergias, hipertensión, trastornos digestivos, cefaleas, disfunciones sexuales, angustia incontrolable, enfermedades autoinmunes, etc.); pérdida de empleabilidad, abandono del trabajo, suicidios. Los efectos también se registran en los ámbitos de contención y reparación: el entorno vincular, el profesional y el asesoramiento legal (Aglamisis, 2007).

En la organización se asiste a: degradación del clima de trabajo; ausentismo; egreso del personal; aumento de consultas al servicio médico elevadas, accidentes de trabajo, licencias psiquiátricas, demandas judiciales. Es importante destacar que a raíz de estos aspectos señalados, la institución analizada desvía el foco de su función: pues en los ámbitos en que se producen situaciones de maltrato lo central pasa a ser defenderse del mismo. Es por ello que la tarea primaria, con el consiguiente despliegue de discrecionalidad y creatividad, queda reducida a comportamientos defensivos.

De esta manera, M.F. Hirigoyen (2000, 2001) plantea que el acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo. Es importante destacar, de la mano de esta autora, lo importante del carácter *repetitivo* y *sistemático* del acoso, pues sin este rasgo el acoso deja de configurarse como tal. La Comisión de Asuntos Sociales de la Asamblea Nacional Francesa, haciendo foco en una de las direcciones del *mobbing*, insiste en que *ningún asalariado debe sufrir conductas de acoso por parte de aquel que abuse de la autoridad con objeto de atentar contra su dignidad*.

La UPCN (2001), en un comunicado institucional, sostiene que el *mobbing* es *toda acción ejercida por el empleador, personal jerárquico o un tercero vinculado directa o indirectamente a él, sobre el/la trabajador/a que atente contra su dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social mediante amenaza, intimidación, inequidad salarial, acoso, maltrato físico y/o psicológico, social u ofensa ejercida sobre un/a trabajador/a sin perjuicio de las conductas definidas en la ley 23.592 y sus modificatorias (anexo ley 23.592)*

Asimismo, Basile (2005) entiende al *mobbing* como el *acoso psicológico o moral en el trabajo, como el maltrato psíquico y social en este ámbito cuyas partes implicadas son el agresor, la víctima y el entorno*. Se considera aquí que esta definición amplía el tejido en el cual se configura una situación de violencia laboral, incorporando un tercero, el entorno, que rompe la specularidad y en su rol de cómplice o testigo legitima el acto agresivo, agravándolo. Basile reclama también una distinción entre este término y los de *estrés laboral*, el *acoso sexual* y el *burn out*. El término *estrés* fue introducido por Selye, y recorre tres fases sucesivas (de alarma; de compensación y de ago-

tamiento) (Basile, 2007). La OMS (1975) lo define como “un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” y discrimina: a) la “reacción aguda ante gran tensión” - “trastornos transitorios de cualquier gravedad y naturaleza- y b) la “reacción de adaptación”, como “trastorno leve o transitorio, más prolongado que una *reacción aguda ante gran tensión*, el cual se manifiesta en individuos sin trastorno mental preexistente aparente”. El concepto de “*burn out*” está más vinculado al mundo laboral. Freudenberg (1974) lo inaugura y lo refiere a las manifestaciones de tensión en personas “adictas al trabajo”, definiéndolo como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada, que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador” (Basile, 2007). Se manifiesta en profesiones de servicio caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas en situación de dependencia. Aronson y Kafry (1981) extendieron el “*burn out*” a todas aquellas profesiones que impliquen excesivas demandas psicológicas (Basile, 2007). El estrés puede ser experimentado positiva o negativamente, el *burn out* siempre es negativo. Término contrario, con estatuto de síndrome, es el *boreout*.

Otro término para distinguir es el de *bullying*. Leymann prefirió no utilizar este término por la connotación que tiene de agresión física. Actualmente, en Inglaterra y Australia, se utiliza este término para definir actitudes de comportamiento hostil, tanto en la escuela como en el trabajo, mientras que en Estados Unidos de Norteamérica y Europa se prefiere aplicar el término “*mobbing*”, como concepto de violencia psicológica en el trabajo y dejar el término “*bullying*” para el ámbito escolar (Zabater Jordá, 1999). M.F. Hirigoyen (2001), por su parte, realiza también una distinción entre *bullyng* y *mobbing* basada en su rango de aplicación: le adjudica al primero un área mayor en tanto abarca desde las bromas y la marginación hasta conductas de abuso con connotaciones sexuales o agresiones físicas. Se trataría de agresiones individuales en mayor medida que de violencia desde la organización. También distingue ambos términos del *acoso moral*, que lo emplea para nombrar agresiones más sutiles, difíciles no sólo de probar sino de advertir por el propio damnificado. Más allá del parentesco que pudieran tener con el acoso moral, la violencia física y la discriminación, entonces, quedarían excluidas del término.

El “psicoterror laboral” (Leymann, 1996), actualmente grafica actitudes hostiles frecuentes y repetidas en el lugar de trabajo, dirigidas siempre a la misma persona. Hirigoyen aplica el término *mobbing* a *persecuciones colectivas o a la violencia que se desprende de la organización* (2000). Piñuel y Zabala (2001) diagrama una definición de *mobbing* desde sus propios objetivos y fines, metacomunicando una intencionalidad determinada. Sostiene que el *acoso laboral tiene como objetivo intimidar, aplanar, consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador para canalizar impulsos y tendencias psicopáticas*.

Esta definición excluiría al agente hostigador que no coincida con una figura individual, como así también con una dinámica violenta exenta de algún fin particular claramente identificable por parte de aquellos que ejercen la misma violencia. Es decir, gran parte de la violencia circulante en la institución aquí referida no responde a una intencionalidad de este tipo. Si la hay, es sumamente compleja, y en gran medida desconocida en profundidad por sus propios ejecutores, por lo que tal violencia sólo es aprehendida en su carácter de tal luego de un análisis crítico y se resiste a identificarse en algún agente individualizable sin caer en un reduccionismo, violento por sí mismo.

Siguiendo lo formulado por Abajo Olivares (2007), se pueden establecer tres niveles o direcciones dentro del “hostigamiento laboral”: 1) horizontal; 2) descendente; 3) ascendente. El nivel o dirección *horizontal* es aquel realizado entre pares, es decir, aquel en el que en el que uno o varios trabajadores se ven acosados por personal del mismo nivel jerárquico. Sin embargo, en estos casos los superiores de jerarquía participan en cierta forma para que esto tenga lugar al evitar cualquier intervención. De lo contrario, el proceso se detiene (Hirigoyen, 2000, p. 50). El *descendente* es aquel en el que quien ostenta un nivel importante de poder acosa a uno o varios trabajadores situado en un nivel jerárquico inferior. Por último, el *ascendente* consiste en aquella situación en la que quien ocupa cierto grado jerárquico es acosado por uno o varios subordinados. Este nivel, menos frecuente, pero de igual gravedad.

Otros términos similares son empleados para nombrar aristas diversas de la violencia laboral. El *Harassment* es empleado en Estados Unidos desde el año 1976, implicando hostigamiento: *ataques repetidos e inesperados de una persona a otra para minarla, frustrarla, provocarla*. El *whistleblowers* (“hace sonar la campana”) es aquel que sufre la violencia impartida a raíz de las denuncias de determinadas disfunciones del sistema. En japonés la violencia laboral se codifica como *ljime*.

4.2 Corpus normativo en Argentina correspondiente al Hostigamiento Laboral

4.2.1. Jurisprudencia

Han existido diferentes fallos pronunciados por cámaras laborales en las que se aceptaba la figura del *mobbing*, incluso antes de que se incorporara a la normativa. Se pasarán a mencionar los primeros fallos respectivos.

El primer fallo en el que se reconoció la figura fue en septiembre de 2005, en el caso Rosario Dufey contra Entrenamientos Patagonia, en el que intervino la Sala Laboral 3 del Supremo Tribunal de Justicia de Río Negro. Tras ser despedida, denunció haber sido sometida a malos tratos con el objetivo de que renunciara. La Justicia ordenó una compensación por los daños.

En la provincia de Neuquén, en tanto, en abril de 2006, la Cámara Civil y Laboral resolvió favorablemente un amparo presentado por una empleada pública, que denunció al Estado provincial por acoso psicológico en su lugar de trabajo. Se trataba de una médica del hospital de Junín de los Andes, que denunció malos tratos por parte de las

autoridades. Así, la Justicia ordenó la finalización del maltrato laboral y psicológico. A partir de entonces, existieron fallos similares en Córdoba y en otras provincias.

4.2.2. Legislación nacional y provincial

La primera referencia, la Constitución Nacional en su artículo 14 bis establece que *El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor... protección contra el despido arbitrario, estabilidad del empleado público...*. Por otro lado, la Fiscalía de Investigaciones Administrativas cita el artículo 41, que establece que “todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano”, y el 43, que dice que “toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo contra todo acto u omisión de autoridades (...) que lesione, altere o amenace, con ilegalidad manifiesta, derechos y garantías establecidos por esta Constitución”.

Existen leyes sobre violencia laboral en la Ciudad de Buenos Aires y las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Tucumán, Jujuy, Entre Ríos y Misiones, parciales -sin unificación - pero la mayoría de esas normas no están reglamentadas o todavía no son consideradas por los tribunales. La ley sobre riesgos del trabajo, los pactos internacionales a los que adhirió Argentina, los antecedentes legislativos sobre penalización del acoso sexual y el Régimen Básico de la Función Pública son otras referencias legales para enfocar el tema. La figura aún no ha sido incorporada dentro de la ley 20.744. En la ciudad de Buenos Aires, la ley 1223/03 define al *mobbing* como un “maltrato psíquico y social contra el trabajador/a que debe entenderse como hostilidad continua y repetida del superior jerárquico en forma de insulto, hostigamiento psicológico, desprecio y crítica”. Entre las sanciones, la ley prevé suspensión de hasta 30 días, cesantía o exoneración, sin prestación de servicios ni percepción de haberes.

Es dable mencionar, no obstante, que en la *Ley sobre Riesgos del Trabajo (Ley 24.557)* se establecieron tres modificaciones adicionales: a) *Primera: Modificación de la Ley 20.744: “Sustitúyese el artículo 75 de la ley 20.744 por el siguiente texto:* 1. El empleador está obligado a observar las normas legales sobre higiene y seguridad en el trabajo y a hacer observar las pausas y limitaciones a la duración del trabajo establecidas en el ordenamiento legal. 2. Los daños que sufra el trabajador como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del apartado anterior se regirán por las normas que regulan la reparación de los daños provocados por accidentes en el trabajo y enfermedades profesionales, dando lugar únicamente a las prestaciones en ellas establecidas. b) *Tercera: Modificaciones a la ley 24.028: “Reemplázase el primer párrafo del artículo 15 de la ley 24.028 por el siguiente:* “El trabajador que sufra un daño psicofísico por el hecho o en ocasión del trabajo durante el tiempo que estuviese a disposición del empleador, deberá - previo al inicio de cualquier acción judicial - denunciarlo, a fin de iniciar el procedimiento administrativo obligatorio de conciliación...”.

Estas normas legales contemplan - en forma genérica - la prevención de los casos de “*mobbing*” y sus posibles consecuencias: en la *Primera Modificación el estrés laboral* y el “*burn out*”, cuando se ponen de manifiesto clínicamente en forma objetiva, dan lugar a sus consideraciones médico-legales como *accidente de trabajo* o como *enfermedad profesional*, según corresponda (Basile, 2007). Sin embargo, el “*mobbing*” no es susceptible de indemnización por el Baremo Nacional (Decreto 659/96) ni está contemplado en el Listado de Enfermedades Profesionales (Decreto 658/96), *sólo las secuelas patológicas provocadas por ellos deben ser indemnizadas y asistidas institucionalmente.* (Op. cit.). La *Tercera Modificación* destaca la obligación del trabajador de informar a su empleador sobre su incapacidad, que bien podría generarse por el estrés laboral en el puesto de trabajo.

A continuación, se expondrá la legislación vigente y la conceptualización sobre la temática que cada ley sostiene: 2002. Ley 7.232 (Provincia de Tucumán). En ella se conceptualiza la violencia laboral como toda acción u omisión que atente contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social el trabajador, ejercida en el ámbito laboral por el empleador, personal jerárquico o un tercero vinculado directamente con él. Se incluye dentro del concepto de violencia laboral el abuso de autoridad manifestado por maltrato físico; psíquico; acoso; acoso sexual; discriminación remunerativa; toda otra forma de coacción utilizada por personal jerárquico y/o terceros vinculados directamente con ellas.

2003. Ley N° 5349 (Provincia de Jujuy). Entiende por Violencia Laboral a toda acción ejercida en el ámbito laboral que atente contra la dignidad del trabajador/a, su integridad física, psicológica o sexual, mediante amenaza, intimidación, maltrato físico y/o psicológico, acoso sexual o discriminación, por parte del personal jerárquico o de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él, o agentes de la administración pública, cualquiera sea el agrupamiento de revista.

2004. Ley N° 13.168 (Provincia de Buenos Aires). Identifica la violencia laboral con el accionar de funcionarios y/o empleados públicos que valiéndose de su posición jerárquica o de circunstancias vinculadas con su función incurran en conductas que atenten contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social del trabajador o trabajadora, manifestando un abuso de poder llevado a cabo mediante amenaza, intimidación, amedrentamiento, inequidad salarial, acoso, maltrato físico, psicológico y/o social. Se define con carácter enunciativo como maltrato psíquico y social a las acciones ya referidas anteriormente.

En aras de sintetizar, en términos generales, reeditan las líneas vertidas en el marco normativo desarrollado en este apartado, las siguientes leyes: Ley N° 1225 (2004, C.A.B.A.); Ley 12434 (2005, Santa Fé); Ley N° 9671 “*Prevención y erradicación de la violencia laboral*”, Entre Ríos. Sala de sesiones (12/2005). Esta ley asume una intervención no sólo punitiva sino preventiva. Así la letra de su artículo primero reza: “*La presente ley tiene por objeto*

prevenir la violencia laboral y sancionar a los que ejerzan la misma sobre los trabajadores estatales o privados". Se puede advertir que, si bien es plausible el avance legislativo que esta ley atestigua, la vaguedad de algunos enunciados denuncia la resistencia a la intervención, promoviendo una ausencia de la misma por parte del Estado en su lugar regulador y veedor del cumplimiento de las garantías y derechos de sus ciudadanos. La demora en el surgimiento de las reglamentaciones pertinentes confirma lo antedicho.

Por otro lado, si bien el *mobbing* puede tener tres direcciones, la dirección descendente es la más lesiva, dado que sería ejercido por aquel que debe abogar por el cumplimiento de lo normado en la presente ley. De esta manera, el Art. 3° reza que "Es responsabilidad del empleador arbitrar mecanismos internos preventivos en cumplimiento de esta ley. Se considera un agravante cuando la violencia laboral fuera ejercida por un superior jerárquico". La sanción se merituará, además, por el carácter de reincidente o no del infractor y la gravedad del hecho cometido (artículo 5°). Por último, si bien debe sentarse por escrito la protección hacia el denunciante o testigo de *mobbing* (artículo 6°), la vaguedad de la enunciación, nuevamente, promueve la violación de la ley. Se acuerda en este sentido con la consideración de Abajo Olivares (2006) en tanto sostiene que: por un lado, el fenómeno de la violencia laboral va ganando espacios públicos y la atención de los legisladores; por el otro, la repetición de errores de índole conceptual o la excesiva vaguedad de los términos utilizados, llevan a convertir las normas en meras indicaciones programáticas sin posibilidades de realización práctica.

Es dable aclarar que en el marco del *Convenio Colectivo de Trabajo N° 214* (de la Administración Pública Nacional APN) surge la *Comisión de Igualdad de Oportunidades y Trato - (CIOT)*. Y, en el 2006 entra en estudio parlamentario el *Proyecto de Ley de Prevención de los Riesgos Laborales y Reparación de Daños e Incapacidades derivadas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales (Expediente N°5446-D-2006)* al tiempo que en el 2007 se presenta el *Proyecto de Ley Nacional: De prevención y sanción de la violencia laboral y el acoso sexual laboral*. El objeto de la primera ley es garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y actividades para la prevención de riesgos derivados del trabajo, la reparación de los daños e incapacidades ocasionados por accidentes del trabajo y enfermedades laborales, incluyendo la rehabilitación de los damnificados (artículo 1°). A ese respecto, en su artículo 2° esta Ley establece principios generales de prevención de los riesgos laborales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en la prevención en los términos legalmente establecidos. Se advierte en sus enunciados tautológicos la debilidad de esta ley que de esta manera será probablemente parcialmente cumplida. Se entenderán como "daños derivados del trabajo" a las patologías o lesiones sufridas con moti-

vo o en ocasión del trabajo (artículo 4°). Así, el *mobbing* sería regulado por la misma, ya que los conceptos vertidos guardan íntima vinculación con el mismo. Sin embargo, este proyecto deja ligado el riesgo a las condiciones de trabajo sanitarias y edilicias desconociendo que el maltrato psicológico es un riesgo al que también hay que vigilar, sancionar, prevenir y erradicar. La ausencia del tratamiento de la temática en el exhaustivo texto de la ley evidencia el débil impacto que la problemática de la violencia laboral tiene a nivel legislativo. Nuevamente, el ciclo perverso se agudiza. Sin embargo, la imprecisión de la letra de esta ley deja al órgano ejecutor espacio para operar.

En otro orden, es dable mencionar dos posturas a nivel legislativo en relación al *mobbing*: la que pretende una ley específica sobre *mobbing* y la que se inclina por incluir esta problemática en la propia Ley de Contrato de Trabajo. De esta manera, el acoso laboral pasaría a tener estatuto de *injuria laboral*.

5. LA CUARTA DIRECCIÓN EN UNA INSTITUCIÓN DE LEY. ALGUNAS CONCLUSIONES BASADAS EN EL CASO ANALIZADO

A continuación, se despliega el análisis que nos ha llevado a la edición de una cuarta dirección existente en el Hostigamiento Laboral en el devenir institucional.

Al respecto, y dado que las instituciones *funcionan bajo la égida de una cierta cantidad de normas consensuadas que plantean una modalidad particular de relación y regulación social* (de La Iglesia, Burlando Páez, p. 221), es necesario analizar este nivel para confirmar o no la hipótesis de este trabajo. La organización estructural de las instituciones presenta en la mayoría de los casos, una disposición piramidal de mandos con jefaturas intermedias que, en cierta medida, deben justificar su razón de ser propiciando, a veces, presiones de todo tipo sobre los trabajadores dependientes. Las estructuras de mando intermedio suelen, en algunos casos, accionar sobre los trabajadores de los estamentos inferiores, para lograr un incremento en la producción individual y colectiva, cualquiera sea el fin perseguido con un propósito destinado a presentarse ante las máximas autoridades de la firma en una situación ventajosa para el reconocimiento. En contraposición a estas conductas de exigencia desmedida, accionan las instituciones sindicales o asociaciones profesionales, tratando de atenuar las presiones desmesuradas (Basile 2007). Sin embargo, en algunos casos, como es el del caso de análisis, esta acción no es posible, imposibilidad escrita por ley. Así, se eleva el riesgo y la violencia laboral desde un plano que excede a cualquier actor individual, razón por la cual la responsabilidad jurídica atribuida a una persona jurídica real es no exhaustiva. Esto implica que la intervención sólo en este nivel da cuenta de un uso perverso de la ley, que la nulifica como tal, en tanto la misma debe ser un orden invariante e inquebrantable por definición.

Antes de continuar, es necesario definir qué se entiende por institución; por trabajo y por institución total. Se destaca aquí la referencia al "Maltrato Laboral" -y no a Maltrato

en el Ámbito Laboral- dado que el maltrato no sólo se da en el ámbito laboral como continente, sino que se materializa en las características propias del trabajo (contrato, tiempos, tareas, funciones, etc.). Es a través del trabajo que se plasma este tipo de maltrato (Aglamisis, 2007).

Se considera que una institución en sentido restringido, posee un proyecto sobre el cual se estructura y a partir del cual constituye sistemas técnicos y sociales (de La Iglesia, 2010). Aquellos emprendimientos que nieguen el proyecto lesionarán la organización, al tiempo que serán fallidos (Jaques, 1973). Se plantea entonces el siguiente interrogante: ¿si el proyecto institucional es en sí mismo eclipsado por la cultura institucional burocrática: esto no promovería un circuito perverso, gestor del *mobbing*? En efecto, la institución de referencia se caracteriza por priorizar tareas administrativas que sólo tienen valor de postergar el fin, desperdiciando recursos materiales y profesionales, y manteniendo el proyecto institucional vacante. Proyecto cuyo cumplimiento, al mismo tiempo, se les exige a los trabajadores, corroborando insistentemente el reto y el castigo, a veces de manera formal, y muchas veces, informalmente, mediante descalificaciones, quejas, retos, etc.

Ulloa (1990) caracteriza la institución como una organización erigida en función de cumplir con objetivos concernientes a la salud, el trabajo, el tiempo libre y la educación. Dado que esta institución de referencia reúne todos los objetivos mencionados, representando en sí misma todas las instituciones operantes en la sociedad, se considera que es una institución total y cerrada a la comunidad. En este sentido, Varela, O.; Sarmiento A.; Alvarez, R. (2005) caracterizan a este tipo de instituciones como metasociales o parasociales, puesto que pertenecen a la sociedad, toda vez que el fin se lo asigna ella misma, pero ésta no siempre la reconoce como propia. Lo cual lleva a preguntarnos qué considera “esta” sociedad que es la población alojada en un penal. Asimismo, de La Iglesia y Páez (2010) toman de Jaques el rasgo “paranogénico” de esta organización por el cual se tornan imposibles las relaciones de seguridad y confianza entre los individuos, favoreciéndose el despliegue de ansiedades, hostilidad, sospechas y envidias.

Por otra parte, Goffman (2007) define la institución total como un lugar de residencia y trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un período de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente. Quizás, este rasgo tan estructurante de la rutina y de la administración formal se replique en los trabajadores de la institución, que ven desdibujados sus esfuerzos por ser contrarios a esta rutina y esta formalidad.

Un concepto que ilumina y señala los conflictos que atraviesa una institución es el de *fractura institucional*, propuesto por Ulloa (1990), como aquel aspecto de la organización en el que se depositan las ansiedades paranoides de los integrantes de la misma. También puede pensarse en el concepto de *analizador* de Loureau (1975), por el cual se puede analizar un rasgo de la organización en función de sintetizar éste un conflicto multideterminado de

la misma. Este autor trabaja conceptos tales como institución, segmentaridad y transversalidad *a fin de dar cuenta de la relación entre los individuos y el mundo de las instituciones mediatizado por las posibilidades de pertenencia, reconocimiento e identidad de grupo* (de La Iglesia, 2010, p. 253).

De La Iglesia (2010) trabaja en profundidad la relación individuo / institución, relación cifrable en sufrimiento, trabajo psíquico implicado. Menciona, asimismo, que *en términos Kaëbianos, la institución, como el otro, precede al individuo y lo introduce en el orden de la subjetividad, predisponiendo las estructuras simbolizantes organizadoras del psiquismo* (p. 245).

Por otra parte, se define al trabajo de la siguiente manera: “Trabajo es la actividad coordinada desplegada para enfrentar lo que, en una tarea utilitaria, no puede obtenerse mediante estricta ejecución de la organización prescripta” (Dejours, 1998). Esta definición supera a la definición tradicional: “toda actividad coordinada útil” ya que pone el acento en todo aquello que excede lo prescrito: sin esta innovación, sin el compromiso de la inteligencia humana, se lleva a lo que se conoce como *huelga de celo* (trabajo a reglamento) y ningún proceso de trabajo puede funcionar en esas condiciones. No se trata sólo de la inteligencia sino de la movilización de dicha inteligencia. (1998: 44).

Elliot Jaques (1973, p. 205) por su parte, establece que los individuos que están empleados en un nivel de trabajo acorde con su capacidad, tienen posibilidades de progresar en dicho trabajo en armonía con el crecimiento de su propia capacidad y reciben retribución y aumento de la misma de manera equitativa para ese nivel de trabajo, experimentarán un sentimiento de armonía con respecto a su trabajo, al pago y al progreso y deben exhibir signos de este equilibrio psíquico. A su vez, aquellos que no se encuentran en las circunstancias mencionadas manifestarán insatisfacción e incertidumbre. Esto es motivo de lesión constante en el caso analizado. El personal profesional se ve reducido a realizar tareas de índole administrativa (fotocopiar, caminar cuerdas para obtener firmas, confeccionar listados que podría surgir de un programa específico, hacer fichas, etc.), muchas veces, sin que la misma tenga ninguna utilidad aparente, en detrimento del desempeño profesional. Esto es una línea impartida desde la propia organización, que atraviesa por lo mismo a todos los estamentos y unidades del caso referido. Es por esto que no es posible ni corresponde identificar un agente particular propulsor de este inicio de maltrato, al tiempo que los efectos devastadores son evidentes, no sólo por el impacto de esta medida descalificadora, sino por la multiplicación del maltrato que la misma genera en las tres direcciones posibles. Esto requiere, entonces, de una intervención vera, por una vía externa y ajena.

Uno de los criterios establecidos para detectar un proceso de acoso moral se sienta en el plano comunicacional: la negación de la comunicación. Esto se acompaña de la amplificación que el grupo, testigo y víctima también imparte, ya que testimonia los fundamentos de la descalificación que el agente agresor sostiene. Esta negación de la comunicación tiene distintas aristas: rechazar la comu-

nicación directa; descalificar; desacreditar; aislar; inducir al error; el acoso sexual. En el caso referido aquí, la institución preconiza una vía comunicacional escrita caracterizada por su circularidad en la cual se consumen tiempo y recursos y se entorpece con pedidos y señalamientos necesarios la verdadera tarea de la organización. Esto es generador de mucho malestar y guarda estricta relación con un sistema defensivo permanente puesto al servicio de limitar la propia responsabilidad a la hora de un proceso judicial permanentemente amenazante. Pues esta institución, el poder judicial, fortalece este sistema de negación de la comunicación y ausencia de reconocimiento, sumando a estos factores descalificaciones francas.

De todos modos, en algún punto existe reconocimiento de la autoría organizacional del *mobbing*, pues la empresa en su conjunto se puede considerar convertida en un sistema perverso: cuando el fin justifica los medios y cuando está dispuesta a todo con tal de alcanzar sus objetivos. En este caso, la mentira desencadena el proceso perverso en el mismo nivel de la organización de trabajo (Hirigoyen, 2000, p. 72). Sin embargo, la misma autora dirá que no alcanza con conflictos, es necesario reunir una serie de factores, entre ellos, la deshumanización de las relaciones laborales, la omnipotencia de la empresa y su complicidad con el individuo perverso (Hirigoyen, 2000, p. 75). Todo lo cual se cumple en la unidad de análisis seleccionada.

En el caso de la *institución de referencia*, el verticalismo tradicional graficado en los grados que invisten al personal genera determinadas resistencias en muchos integrantes, pues en nombre del aceptado verticalismo se incurre en situaciones de abuso de poder que minan el bienestar justo de los trabajadores. Sin embargo, el mismo personal subalterno, al sancionar las mociones resistenciales mencionadas, convalidan el maltrato instituido en esta organización. Es decir, el *mobbing* descendente -generalizado e instituido- es fortificado y sostenido por el horizontal. Pues aquel que responde negando o cuestionando la legalidad vigente de la organización en la que opera, está negando o cuestionando, al mismo tiempo, el sistema de creencias que legitima y da consistencia real a dicha organización y su trama social implicada. Esto es lo fuertemente castigado por los pares o el resto de integrantes, siendo la respuesta la expulsión -conciente o no- prolongada y encubierta.

Sin embargo, y paradójicamente, al ser el grado el que posiciona al personal en determinadas dependencias, y no su recorrido, trayectoria y conocimiento necesarios para su desempeño en las mismas en puestos directivos, las falencias citadas promueven la desautorización de su personal a cargo que muchas veces incurre en maltrato: se oculta información al jefe, se lo desautoriza, se lo aísla y se le niega todo proceso comunicativo esperable, se le oculta la llegada de expedientes, se lo convoca a situaciones donde el mismo debe realizar tareas muy por debajo de su capacidad y de lo que su puesto admitiría como pertinente, etc. El conjunto de estas acciones y su carácter repetitivo lleva muchas veces al pedido de pase a otra dependencia, a desviar este maltrato, o a asumir actitudes

autoritarias con el personal, no sin antes advertir en muchos casos los efectos lesivos en el acosado.

En síntesis, esta guerra psicológica incluye dos fenómenos: 1) el abuso de poder; 2) la manipulación perversa (Hirigoyen, 2000, p. 48). En relación al primer fenómeno, la institución analizada ejerce el abuso de poder sin que esto necesariamente sea visibilizado por el personal como tal, ya que, en todo caso, es un valor cultural de la misma el acatamiento a las reglas aún y sobre todo probablemente cuando éstas sean abusivas. Sin embargo, y en este punto es preciso insistir, los efectos de tal acatamiento son lesiones a la salud integral del personal. En efecto, *la tensión laboral afecta negativamente a la salud de las personas y genera un costo económico que todavía no se ha evaluado con exactitud. A este tipo de tensión no se lo reconoce ni como enfermedad profesional ni como un motivo directo de baja. Sin embargo, los médicos laborales y psiquiatras han advertido un aumento de los trastornos psicosomáticos y del consumo de alcohol y de psicotrópicos* (Hirigoyen, 2000, p. 69). Por otra parte, es importante recordar que el elemento destructor del acoso es su carácter repetitivo, vigente en esta institución por reglamento formal y por leyes informales. *Es decir, la regulación normativa interna habilita las conductas hostigadoras y niega una ley nacional sellando, así, el carácter perverso de la dinámica institucional que la erige, en su esencia, en "maltratante".* El reglamento ampara la conducta hostigadora.

6. CONCLUSIONES

Tras haber intentado profundizar la delimitación del Hostigamiento Laboral desde una lectura crítica del enfoque tridireccional, se ha podido identificar su presencia en un caso intrínseco referido a una fuerza de seguridad nacional. En efecto, mediante el relevamiento del caso, se ha consignado la advertencia de los indicadores observables del Hostigamiento Laboral, los efectos y daños consecuentes en los planos trabajados (la organización, el agente laboral, el entorno) y la concordancia con la descripción que todas las leyes realizan respecto al *mobbing*. Sin embargo, al momento de delimitar el agente "maltratante", se ha visto que no puede recortarse el perpetrador en una o varias figuras determinadas sino que hay que convocar a la misma institución que, desde sus fundamentos legales en muchos casos como desde su funcionamiento, ejercen maltrato provocando lesiones graves a la salud de sus trabajadores y, en algunos casos, incluso, el suicidio en la propia institución. Si bien hay actores dentro de la ésta que materializan el maltrato, es necesario destacar dos cuestiones: en primer lugar, que aquellos, si bien no dejan de ser pasibles de reproche jurídico por su responsabilidad correspondiente, son parte de una trama institucional "maltratante" que hace de dicho maltrato una dinámica organizacional; y, por otro lado, que muchos actos de maltrato en esta unidad de análisis no posee agentes particulares que la vehiculicen, sino que necesariamente hay que acudir a la propia organización para determinar el autor del hostigamiento. En tal sentido, se reconoce una cuarta dirección del Hostigamiento La-

boral: la institucional.

Por lo mismo, esta institución encargada de impartir la ley, perversamente, queda por fuera de la ley. El maltrato gestado desde esta trama institucional denuncia la insuficiencia de recortar el agente en personas físicas. Si agotamos la responsabilidad en un agente individual que sólo es parcialmente responsable, el orden impartido por la ley se quebranta en perjuicio del mentado agente y la idea de justicia se lesiona. De esta manera, se divorcia la explicación etiológica del agente penalmente responsable, cuya superposición adolecería del defecto de importación de la lógica jurídica al campo de la psicología. Lógica que en la actualidad comienza a cuestionarse dado que el derecho hoy se interroga respecto de homologar la responsabilidad jurídica a personas reales, omitiendo la responsabilidad de personas jurídicas. La problemática del hostigamiento laboral exige que disciplinas como la nuestra acompañen este cuestionamiento y profundicen aportes como éste para generar recursos reflexivos al momento de diseñar estrategias de intervención sobre la temática del Hostigamiento Laboral. Y, finalmente, para restituirle a la ley su carácter y esencia: la de ser justa, la de ser un orden inquebrantable e invariante que instituya y proteja al tejido social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abajo Olivares, F.J. (2006). *Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral*. Buenos Aires: Lexis Nexis
- Abajo Olivares, F.J. (2006). *Contrato de Trabajo (Ley 20.744): Derechos y deberes de las partes*. Buenos Aires: SJA
- Aglamisis, J. (2007). El maltrato laboral: una perspectiva organizacional. *ATE*, 1
- Basile, A.A. (2005). *Diccionario de Psiquiatría y Psicología Médica*. Buenos Aires: Pyramis
- Basile, A.A. (2007). El "mobbing" y sus implicancias médico-legales. *Psiquiatría Forense, Sexología y Praxis*. Año 13, 5 (3)
- Dejours, Ch. (1998). *El factor humano*. Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad, PIETTE (CONICET) Lumen
- De la Iglesia, M. (2010). Psicología institucional. Campos de comprensión. En Corvalán de Mezzano (Ed.). *Psicólogos institucionales trabajando*. Buenos Aires: Eudeba
- De la Iglesia, M., Burlando Páez, A. (2010). *Psicólogos institucionales trabajando*. En Corvalán de Mezzano (Ed.). *Psicólogos institucionales trabajando*. Buenos Aires: Eudeba
- Goffman, E. (2007). *Internados*. Buenos Aires: Paidós
- Hirigoyen, M.F. (2000). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Paidós
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires: Paidós
- Jaques, E. *Trabajo, incentivo y retribución*, Buenos Aires: Paidós, 1973
- Kaës, R. (1989). *La institución y las instituciones*. Buenos Aires: Paidós
- Leymann, H. (1996). *Mobbing*. París: Senil
- Loureau, R. (1975) *El análisis institucional*, Buenos Aires: Amorrortu editores
- Organización Mundial de la Salud. (1975). *Clasificación Internacional de Enfermedades*. México: OMS-OPS
- Petracci, M.; Kornblit, A.L. (1997). *El acoso sexual en el escenario laboral*. Buenos Aires: Corregidor
- Piñuel y Zabala, I. (200!). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao: Sal Terrae
- Stake, R.E. (1994). Case studies. En Denzin, N.K., Lincoln (Eds.). *Handbook of Qualitative Research* (Capítulo 14). California: Sage Publications
- UPCN. (2001). *Violencia laboral ¿qué es?* Buenos Aires: UPCN.
- Ulloa, F. (1990). *Análisis psicoanalítico de las instituciones*. Buenos Aires: JVE
- Varela, O.; Sarmiento A.; Alvarez, R. (2005). *Psicología forense*. Buenos Aires: Abeledo Perrot
- Zapater Jordá, R.; Cárdenas Echeagaray, M. (1999). *La violencia psicológica en el trabajo: mobbing*. JCE: Madrid

Fecha de presentación: 30 de abril de 2014

Fecha de aceptación: 23 de octubre de 2014