



ACOSO LABORAL O MOBBING

Sabias que el acoso laboral (mobbing) es la conducta que se presenta dentro de un vínculo laboral, que intimida, opaca, apisona, amedrenta o consume emocional o intelectualmente a la víctima.

La finalidad es satisfacer la necesidad, que suele presentar el hostigador, de agredir, controlar o destruir al sujeto pasivo, se actualiza sistémicamente, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral.

El comportamiento agresor varía, pues puede llevarse a cabo mediante la exclusión total de cualquier labor asignada a la víctima, las agresiones verbales contra su persona, hasta una excesiva carga en los trabajos que ha de desempeñar, todo con el fin de mermar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad, lo cual agravia por la vulnerabilidad del sujeto pasivo.

Su tipología, ésta se presenta en tres niveles, según quien adopte el papel de sujeto activo:

- a) horizontal, cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre compañeros del ambiente de trabajo, es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional;
- b) vertical descendente, el que sucede cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima; y,
- c) vertical ascendente, éste ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado.

El acosador para mantener el poder y controlar al otro, utiliza maniobras insignificantes que cada vez se vuelven más violentas, siempre y cuando el empleado las resista.

Inicialmente, se procura desbaratar su sentido crítico hasta que no distingue quién tiene razón y quién no. Se le somete al estrés, se le riñe, se le vigila, se le



cronometra para que esté continuamente en vilo y, sobre todo, no se le cuenta nada que pudiera permitirle comprender lo que ocurre. El empleado es acorralado. Tolera cada vez más cosas, pero no llega nunca a decir que la situación es insostenible.

Sean cuales fueren 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.

Los compañeros del sujeto pasivo o agredido amplifican este proceso, pues el acosador lo utiliza como testimonio o incluso como activo participante en el fenómeno.

A la hora de defenderse, a la víctima le dan tentaciones de recurrir a los mismos procedimientos que utiliza su agresor. Sin embargo, debe saber que, si se encuentra en la posición de víctima, ella es la menos perversa de los dos. La situación no se puede invertir tan fácilmente. Utilizar las mismas armas que el agresor no es de ningún modo aconsejable. En realidad, el único recurso es la ley.

QUE HACER ANTE EL ACOSO LABORAL

1. Identificar. Antes que nada, es importante identificar correctamente el proceso de acoso y, si resulta posible, analizarlo. Si existe la sensación de que se atenta contra nuestra dignidad o contra nuestra integridad psíquica, con motivo de la actitud hostil de una o de varias personas, regularmente y durante un largo período de tiempo, podemos pensar que se trata efectivamente de acoso laboral.

Lo ideal es reaccionar lo más pronto posible, antes de vernos atrapados en una situación que no tiene otra solución que la de nuestra lucha ante esa conducta a través del apoyo legal.

Una vez identificado el acoso, es importante tomar nota de todas las provocaciones y agresiones, la dificultad para defenderse reside en el hecho de que casi nunca se dispone de pruebas flagrantes.

La víctima, por lo tanto, debe acumular rastros e indicios, tomar nota de las ofensas y fotocopiar cualquier escrito que pueda ayudarla a defenderse en lo sucesivo.



También sería deseable que velara por la presencia de testigos. Lamentablemente, en un contexto opresivo, los compañeros de trabajo suelen desvincularse de la persona acosada por miedo a represalias.

Por otra parte, cuando un agresor la toma contra una persona, las demás ven garantizada su tranquilidad y, generalmente, prefieren mostrarse discretas. Con todo, para que las alegaciones de una víctima tengan credibilidad, basta con un sólo testigo.

2. Encontrar ayuda en el seno del órgano jurisdiccional o en la Institución.

Mientras esté en condiciones de luchar, la víctima debe buscar ayuda, en primer lugar, en el mismo órgano jurisdiccional. Pero, con demasiada frecuencia, la víctima no reacciona hasta que no se inician los trámites para su despido. Encontrar ayuda no suele ser fácil y, si la situación se ha deteriorado, es que el titular responsable, aun cuando no sea el motor del proceso, no ha sabido reaccionar de un modo eficaz. Si el apoyo moral no se puede conseguir en el propio titular, se puede buscar en otras áreas.

Si, cuando busca ayuda en el seno de la Institución, el empleado encuentra un interlocutor que sepa escucharlo, podrá eludir el proceso de acoso. Si el acoso ya se estableció, es porque no ha tenido esa oportunidad de eludirlo.

3. Resistir psicológicamente.

Para luchar en igualdad de condiciones, hay que estar en buena forma psicológica. Hemos visto que la primera fase del acoso consiste en desestabilizar a la víctima. Por lo tanto, ésta deberá visitar a un psiquiatra o a un psicoterapeuta con el fin de recuperar la energía que le permitirá defenderse. Para reducir el estrés y sus consecuencias nocivas para la salud, la única solución es buscar la incapacidad médica o licencia médica. Sin embargo, muchas víctimas, sobre todo al principio, se niegan a aceptarla por miedo a agravar el conflicto.

Otro aspecto importante a considerar es la afectación que el acoso laboral ocasiona en el ámbito familiar de la víctima, porque tal conducta agresora origina en el sujeto pasivo enojo, preocupación, frustración, pérdida de la autoestima que se refleja en su entorno familiar nuclear al grado de generar conflictos interpersonales, motivados por el temor de perder el empleo, deriva del temor a perder la estabilidad



económica o el nivel de vida que tiene, por lo que la problemática se extrapolaría incluso en el plano afectivo primordial del acosado.

Cuando se trata de personas depresivas, una ayuda farmacológica, ansiolítica y antidepresiva es realmente necesaria. La víctima no debería volver al trabajo hasta que no esté en perfectas condiciones de defenderse.

Esto puede suponer una baja relativamente prolongada (a veces, de varios meses), y que, eventualmente, se puede transformar en una baja especial de larga duración. Los psiquiatras y los consejeros médicos de la Seguridad Social se ven así obligados a hacerse cargo de la protección de las víctimas y a resolver sus problemas profesionales, cuando las soluciones deberían ser jurídicas.

Dado que el juego del que acosa consiste en provocar y en hacer que el otro se equivoque cuando se suscita su ira o su desconcierto, la víctima tiene que aprender a resistir. En una situación concreta, es más fácil dejarse llevar y someterse que resistir y arriesgarse a desencadenar un conflicto. Sientan lo que sientan, es recomendable que las víctimas aparenten indiferencia, conserven la sonrisa y respondan con humor, siempre y cuando no lo conviertan en ironía, deben permanecer imperturbables y no entrar nunca en el juego de la agresividad.

Es importante dejar que su agresor se explaye, no ponerse nerviosas y tomar nota de cada agresión con el fin de ir preparando su defensa.

Para limitar el peligro de caer en errores de tipo profesional, la víctima deberá mostrarse irreprochable.

Efectivamente, por mucho que su agresor no sea exactamente su superior en la jerarquía, la víctima se halla iluminada por todos los proyectores. La gente la observa con la finalidad de comprender qué ocurre. Un retraso o un error, por ínfimos que sean, se tendrán en cuenta como pruebas de su responsabilidad en el proceso.

También resulta recomendable que la víctima aprenda a desconfiar: que cierre con llave sus cajones, y que se lleve con ella su agenda profesional y los informes importantes en los que está trabajando, incluso a la hora de comida. Por supuesto, a las víctimas esto les repugna. En la mayoría de las ocasiones, hasta que la situación ya no es recuperable.



Con el fin de recuperar una cierta autonomía de pensamiento y su espíritu crítico, las víctimas tendrán que aplicar una nueva trama de comunicación, una especie de filtro sistemático que les permitirá adecuar la realidad a la sensatez. Deberán tomar los mensajes al pie de la letra, solicitando precisiones si es necesario, y se negarán a considerar las insinuaciones.

Todo ello presupone que la persona acosada será capaz de mantener la sangre fría. Tiene que aprender a no reaccionar ante las provocaciones de su agresor. Sin embargo, no reaccionar es algo especialmente difícil para alguien que ha sido elegido por su impulsividad. La víctima, por lo tanto, debe salir de sus esquemas habituales, y aprender a tranquilizarse y a esperar su momento. Es importante que, en el fondo de sí misma, conserve la convicción de que tiene razón y de que, tarde o temprano, conseguirá que la escuchen.

4. Actuar.

Para sustraerse al dominio, resulta esencial dejar de justificarse, en el ámbito profesional hay que ser extremadamente riguroso a la hora de contrarrestar la comunicación perversa.

Es preciso anticiparse a las agresiones asegurándose de que no hay ninguna ambigüedad en las consignas y en las órdenes. Por lo tanto, las imprecisiones y los puntos dudosos tienen que aclararse. Si las dudas persisten, el empleado deberá solicitar una entrevista con el fin de obtener explicaciones. Si no se le concede, deberá solicitarla, sin dudarlo, por escrito. En caso de conflicto, este documento constituirá una buena prueba de la falta de diálogo. Es preferible que nos tomen por anormalmente desconfiados, o incluso que nos consideren paranoicos, a que permitamos que nos hagan cometer un error. No resulta en absoluto contraproducente que, mediante un vuelco, la víctima inquiete a su agresor haciéndole saber que, en adelante, no tiene la intención de mostrarse dócil.

Cuando la víctima advierte que nadie propone una solución, o cuando teme que la despidan, o cuando se ve dispuesta a presentar su dimisión, es cuando suele recurrir al sindicato.

En cuanto al acta de investigación administrativa, la ley prevé que el empleado pueda presentarse acompañado de una persona elegida por él. Esta persona puede



ser un asesor jurídico sindical. En un caso de acoso, es importante que este acompañante sea una persona en la que confiamos plenamente y de la que sabemos de antemano que no se dejará manipular.

Renunciar supone proporcionarle al agresor una victoria muy fácil.

5. Hacer que intervenga la justicia.

La Asamblea General de las Naciones Unidas, en una resolución adoptada en un anexo a la declaración de los principios fundamentales de justicia relativos a las víctimas de la criminalidad y a las víctimas de los abusos de poder, define a estas últimas del siguiente modo: «Se entiende por "víctimas" a las personas que, individual o colectivamente, han padecido un perjuicio, especialmente un atentado contra su integridad física o mental, un sufrimiento moral, una pérdida material, o un atentado grave contra sus derechos fundamentales, con motivo de actos o de omisiones que todavía no constituyen una violación de la legislación penal nacional, pero que representan violaciones de las normas internacionalmente reconocidas en materia de derechos humanos».

En nuestro país la Suprema Corte de Justicia de la Nación mediante el Acuerdo General de Administración número III/2012, del tres de julio de dos mil doce, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, emitió las bases para investigar y sancionar el acoso laboral y el acoso sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

La Primera Sala de nuestro máximo tribunal, se ha analizado el tema del acoso laboral (mobbing), en las tesis 1a. CCLI/2014 (10a.), **“ACOSO LABORAL (MOBBING). CARGA PROBATORIA CUANDO SE DEMANDA LA INDEMNIZACIÓN POR DAÑO MORAL EN LA VÍA CIVIL.”**, 1a. CCL/2014 (10a.) **ACOSO LABORAL (MOBBING). LA PERSONA ACOSADA CUENTA CON DIVERSAS VÍAS PARA HACER EFECTIVOS SUS DERECHOS, SEGÚN LA PRETENSIÓN QUE FORMULE.** y 1a. CCLII/2014 (10a.) **ACOSO LABORAL (MOBBING). SU NOCIÓN Y TIPOLOGÍA.**

En Suecia, el acoso moral en la empresa es un delito desde el año 1993. También se lo reconoce como delito en Alemania, en los Estados Unidos, en Italia y en Australia. En Suiza, en el marco de una empresa privada, se puede aplicar la ley



federal sobre el trabajo relativa a las medidas de higiene y de protección de la salud, así como el artículo 328 del Código de las Obligaciones que atañen a la protección de la personalidad del trabajador o de la trabajadora: «El patrón deberá adoptar todas las medidas necesarias para asegurar y mejorar la protección de la salud y para garantizar la salud física y psíquica de los trabajadores. La lucha contra el acoso debe formar parte de estas medidas, dado que el acoso pone en peligro la salud física y psíquica de la persona acosada».

El acoso laboral posee una capacidad de perjudicar tan grande que resulta difícil de detener. Si, en primer lugar, los individuos, y luego los titulares, no encuentran soluciones encaminadas a establecer pautas de urbanidad y de respeto, tarde o temprano se habrá de elaborar una legislación sobre el acoso laboral, tal como hubo que hacerlo con el acoso sexual.

México, D.F. a 27 de abril de 2015.

Departamento Jurídico.
Secretaría de relaciones laborales.
Comité Ejecutivo Nacional.