

IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2017.

Un acercamiento al acoso laboral.

Bordalejo, Maria Pia, Bucosky Yolde, Matias, Sicardi,
Eduardo Daniel y Fusaro, Ana Maria.

Cita:

Bordalejo, Maria Pia, Bucosky Yolde, Matias, Sicardi, Eduardo Daniel y
Fusaro, Ana Maria (2017). *Un acercamiento al acoso laboral*. IX
Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en
Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de
Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología -
Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-067/450>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRer/O90>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso
abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su
producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite:
<https://www.aacademica.org>.*

UN ACERCAMIENTO AL ACOSO LABORAL

Bordalejo, Maria Pia; Bucosky Yolde, Matias; Sicardi, Eduardo Daniel; Fusaro, Ana Maria
Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Argentina

RESUMEN

La violencia laboral, según la Organización Internacional del Trabajo, se constituye en la actualidad como una problemática a nivel mundial que rebasa los límites de la Argentina. Sus formas de expresión son variadas incluyendo: mobbing, acoso moral, amenazas, acoso psicológico, hostigamiento. Expertos confirman que el riesgo de padecer situaciones de violencia es mayor para las mujeres. Por todo ello, el presente trabajo se propone presentar una revisión teórica sobre la violencia laboral y su articulación con un caso de acoso laboral constituyendo un análisis reflexivo y colaborativo sobre el mismo.

Palabras clave

Violencia Laboral, Acoso, Trabajo

ABSTRACT

AN APPROACH TO WORK HARASSMENT

Workplace violence, according to the International Labour Organization, currently constitutes a world-wide problem area which surpasses Argentina's borders. Its ways of expression are varied, including: mobbing, moral harassment, threats, psychological harassment, victimisation. Experts confirm that the risk of suffering violence situations is higher for women. Hence, the present job intends to present a theoretical review on workplace violence and its articulation with a case of work harassment, representing a reflective and cooperative analysis on it.

Key words

Workplace Violence, Harassment, Work

INTRODUCCIÓN

Las denuncias de violencia laboral, a nivel nacional, se han incrementado exponencialmente en la última década, según lo indican los informes de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) (OAVL, 2008, 2012).

Según las estadísticas trabajadas por esta institución, se denota que, teniendo en cuenta las consultas recibidas entre los años 2006 a 2008, el 60% de las denuncias son llevadas a cabo por mujeres, mientras que el 40% restante son hechas por hombres. En relación al porcentaje de las mujeres denunciadoras, se pudo reconocer que, en su mayoría, son sostén de sus hogares, mayores de 30 años que trabajan en el ámbito privado y en el sector terciario. En relación a los motivos de las denuncias, se pudo reconocer que la mayoría de los denunciadores, tanto hombres como mujeres, manifiestan haber recibido algún tipo de acoso psicológico; identificando, en el caso de las mujeres a otras mujeres, en mayor número (86%), como acosadoras; mientras que los hombres no denotan una diferencia significativa entre el sexo del acosador (54% varones, 46% mujeres)

(OAVL, s.f.). En relación al informe estadístico realizado en relación a la violencia laboral y el sector de las actividades de los trabajadores, se manifiesta que las denuncias, en su mayoría (84,62%), son realizadas desde el sector terciario, presentando, en hombres, mayor nivel de denuncias en el ámbito de la explotación de minas y canteras; y, en mujeres, en relación al servicio doméstico. Por otro lado, ambos sexos, presentan el mismo nivel de denuncias en relación a las industrias manufactureras. (OAVL, s.f.). Con respecto a las consecuencias físicas, psicológicas y sociales de la violencia laboral, podemos reconocer desde los informes de la OAVL que, de cada 10 consultantes, 8 denotan el impacto de la violencia laboral en su salud mental, a través de la identificación de angustia, depresión, baja autoestima, ataques de pánico, pesadillas, olvidos y desorientación; y 4 de cada 10 consultantes referencian consecuencias físicas en relación a contracturas musculares, gastritis, mareos, entre otras. Estas dos afecciones se evidencian en un 77% de forma simultánea. Por otro lado, en relación a las afecciones a nivel social, se puede reconocer en el ámbito laboral una disminución del rendimiento y/o un aumento de los ausentismos por razones de salud; y en el ámbito personal puede haber restricciones y/o alteraciones en las actividades cotidianas, los proyectos individuales y las relaciones tanto familiares como sociales, debido a la pérdida de confianza y a los sentimientos de injusticia y desesperanza (OAVL, s.f.).

Para definir conceptualmente dicha problemática, resulta importante remitirse a lo señalado por la Organización Internacional del Trabajo en su informe confeccionado en el año 2004 donde la define como: “[toda] acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable [y] mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (OIT, 2003, P.4). Sin embargo en el año 2016 la OIT volvió a examinar la definición y optó por plantear una concepción más amplia, entendiendo a la violencia y acoso como “un continuo de comportamientos y prácticas inaceptables que probablemente se traducen en sufrimiento o daños físicos, psicológicos o sexuales” (OIT, s.f.), asimismo señalaron la importancia de distinguir entre las distintas formas de violencia, acoso y el contexto de su producción, pues cada tipo necesita de un protocolo específico para su intervención (OIT, 2016).

Ahora bien, acercándonos al contexto argentino, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, a través de la OAVL, es el organismo nacional que se encarga de atender consultas, recibir denuncias y brindar asesoramiento y capacitación a sindicatos, empresas y organismos públicos, que lo soliciten, sobre violencia laboral para garantizar un trabajo digno. Según esta institución interventora, se puede entender a la violencia laboral como “toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea

como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores” (OAVL, 2009).

UN ACERCAMIENTO AL ACOSO LABORAL

El término violencia laboral resulta un concepto amplio y que ha sido definido de múltiples formas. Cebey y Trotta (2010) realizan un detallado trabajo en el cual puntualizan con minuciosidad las distintas nominaciones que la violencia en el ámbito de trabajo ha ido adquiriendo en el transcurso de las décadas. El acoso moral, denominación que utiliza Hirigoyen (2014) es una de las variadas nominaciones que existen en la actualidad y su importancia radica en que pone de manifiesto el sufrimiento moral que se ocasiona a la víctima. Hirigoyen (2014) invita a hablar de acoso moral pues sostiene que de esa forma se enfatiza la dimensión ética de la agresión, ya que impera para la víctima la sensación de haber sido maltratada, menospreciada y humillada sin causa evidente.

En el capítulo segundo de su libro *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo* plasma una definición sobre acoso moral como toda conducta abusiva que atenta por repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física o psicológica de un trabajador/a poniendo en riesgo su empleo o degradando el ambiente de trabajo. La novedad en la definición radica en que se consideran las consecuencias de las conductas sobre la víctima, no limitándose a tipificar las conductas del victimario.

Es importante mencionar que las repercusiones del acoso moral, no son las mismas en todas las víctimas, pues los efectos dependerán en parte de las modalidades de afrontamiento que la persona destinataria sea capaz de desplegar.

Por otro lado, con el objetivo de identificar factores comunes a las situaciones de acoso moral, ella menciona que las conductas del victimario deben ser reiteradas e implicar una relación complementaria instaurando o reforzando una desigualdad ya existente.

Finalmente, desde una perspectiva de género resulta interesante mencionar una investigación transcultural que fue llevada a cabo por Moreno, et. al. (2016) en la cual se aborda la prevalencia de la violencia psicológica y el acoso psicológico en el trabajo en once países iberoamericanos cuyos resultados indicaron la existencia de una asociación significativa del acoso laboral con el sexo, la edad y estado civil de los trabajadores (entre otras variables). En el grupo de las mujeres predominó la prevalencia de una intensidad elevada de violencia psicológica, y dicho grupo tuvo una asociación significativa con la ocurrencia de acoso psicológico.

ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ACOSO MORAL

El Programa de Extensión: Asistencia a Víctimas de Acoso Moral en el Trabajo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, se encuentra dirigido por la Dra. Graciela Filippi y co-dirigido por el Lic. Eduardo Sicardi. El mismo comenzó a brindar asistencia a trabajadores que habían sufrido situaciones de acoso laboral desde el año 2007, buscando dar respuesta a este fenómeno que se extendió en las últimas décadas no sólo en Argentina sino en todo el mundo.

Actualmente, son variadas las situaciones en las que se producen episodios de violencia en el trabajo, algunas más sutiles que otras, pero todas de gran impacto para las víctimas, testigos, la organización y la sociedad en su conjunto.

A continuación, presentaremos un caso trabajado en el Programa mencionado, y luego intentaremos señalar algunas similitudes y diferencias con la teoría desarrollada por Hirigoyen (2014) sobre el acoso moral en el trabajo. Creemos que la presentación de un caso único es de suma importancia en el ámbito de la investigación psicológica pues permite establecer un vínculo entre la investigación y la práctica. Como lo explica Roussos (2007), la presentación de estos casos permite la generación de modelos para comprender una situación dada y se espera que estos sean un insumo para nuevas situaciones.

ENCONTRÁNDONOS CON LA SINGULARIDAD DE UN CASO DE ACOSO LABORAL

La consultante, a quien llamaremos Carla, se identifica con el sexo femenino, tiene 49 años y estudios universitarios completos. Al momento de la consulta, se desempeña en un puesto de técnico especializado, con una relación contractual permanente dentro de una empresa con más de 200 trabajadores, ubicada en CABA.

En el transcurso de las primeras entrevistas, ella comenta que se siente “inestable” y no se siente “bien parada en el tema laboral”, lo cual se le adjudica al trato diferencial que recibe por parte de uno de sus superiores, por el hecho de “ser mujer” y discapacitada. A su vez, menciona que como efecto de la sobrecarga de trabajo que realizaba sufre un infarto coclear (con consecuencias de hipoacusia en un oído e hiperacusia en el otro y posterior implante de dispositivo electrónico para equilibrar los desfases en su audición) y posterior rehabilitación auditiva por dos años y medio. Al poco tiempo, es diagnosticada con cáncer de mama.

Dadas estas dificultades, es que decide tramitar el certificado de discapacidad considerándose, de esta forma, una persona con capacidades reducidas.

Luego de un año y meses de licencia laboral, la consultante decide regresar a su trabajo, debiendo estar en condiciones especiales por sus padecimientos. La recomendación médica que recibe es la de trabajar en una oficina individual, es decir sin compañeros ni contacto directo con gente, a causa de la hiperacusia.

En estas condiciones, la organización le facilita la posibilidad de trabajar en una sala de reuniones amplia; ya que solo los gerentes y subgerentes podían tener oficinas individuales. Dada la coyuntura mencionada, aparece en escena un nuevo subgerente (puesto que originalmente se le había prometido a ella, previo a sus enfermedades). El nuevo subgerente, comienza sus funciones alegando en todo momento de forma “despectiva”, “desagradable” y “vulgar”, que “lo que quiere lo consigue” y así podía desvincular a quien él quisiera.

La consultante identifica que el inicio de los malos tratos hacia ella, se “justificaban” por supuestas faltas de cumplimiento de objetivos, junto con las amenazas de despido frente la presencia de otros compañeros del sector. Ella reconoce que ciertas tareas que le eran dadas, exigían el desplazamiento de un lugar a otro, por fuera de la organización en la que trabajaba, ocasionándole esfuerzos físicos

que no podía llevar a cabo de manera óptima por su estado de salud, pues se cansaba mucho en estos trayectos.

Luego de un tiempo, le manifiesta a su superior que no podía vivir bajo la amenaza constante de despido, pidiéndole que le diera la oportunidad de terminar su rehabilitación y ponerse más fuerte físicamente.

Después de dicho episodio, la consultante relata que la empresa comienza una búsqueda de un nuevo jefe para departamento en el que ella se desarrollaba. Al enterarse de esto, le pregunta a su superior si esta nueva búsqueda indicaría la posibilidad de ser reemplazada; a lo cual, el acosador le responde que efectivamente era su reemplazo, afirmando “no te puedo dejar en tu puesto porque te vas a volver a enfermar”, pero que se quede tranquila que con él nunca le iba a faltar el trabajo, abriendo la posibilidad de otorgarle algún “pequeño proyecto”. Ese mismo mes, ella es separada físicamente del lugar que ocupaba para ser trasladada a un puesto en otro sector, (con tareas menos calificadas respecto de su puesto anterior y formación profesional) aunque aún no se encontraba la persona para su reemplazo. Es necesario aclarar en este punto, que la empresa le había argumentado que su puesto sería ocupado por un hombre “con mano dura y con mucha presencia en el rubro”; En los meses siguientes, la organización contrata una joven profesional de sexo femenino con menos de 5 años de experiencia en puestos similares, según palabras de la consultante. Es a partir de este momento que todo cambia para ella, le comienzan a otorgar pocas tareas en forma esporádica y, luego del ingreso de la nueva jefa, no se le asigna ninguna actividad laboral. Ante esta situación, decide preguntarle al subgerente (ahora ascendido a gerente del área) por qué no le asignaban tareas, a lo que le responden que no alcanzaba con tener conocimientos técnicos para hacerse cargo de tareas que implican gran responsabilidad. A raíz de lo experimentado en el trabajo, ella nos comparte que lo vivido le ha generado un estado de estrés y depresión acuciante, dada la segregación, la discriminación y los malos tratos a los que era sometida, donde no solo se la degradó en sus funciones laborales sino que al momento de la consulta, se encuentra expuesta a tareas posiblemente perjudiciales para su salud.

REFLEXIONES FINALES

En relación a lo desplegado en el marco teórico sobre el acoso laboral, creemos que el caso desarrollado tiene varios puntos de coincidencia con el mismo.

Retomando los desarrollos de Hirigoyen (2014) sobre el tema, podemos inferir que la organización en la cual se desempeña la consultante, es habilitante de un tipo de poder jerárquico vertical descendente, que deja de lado la gestión de los trabajadores. Esto mismo, propicia que el gerente del área, mediante un estilo autoritario cruel se relacione de forma hostil y amenazante, y se sienta empoderado para hostigar a Carla.

Es importante señalar que la consultante, en reiteradas sesiones, describe angustiadamente los menosprecios que recibe de parte de él, sumado a la desacreditación por el trabajo realizado, y la falta de un lugar de trabajo acorde a las recomendaciones médicas, lo que compromete su salud, “tres años de un desgaste total” según

sus palabras. Estos aspectos, coinciden con las conductas hostiles características del acoso laboral como el ataque a las condiciones de trabajo, los ataques personales y la descalificación de la persona reduciendo al sujeto a un objeto molesto (Hirigoyen, 2014).

En adición a los tratos despectivos que recibe la trabajadora por parte de su superior, cabe mencionar que la falta de otorgamiento de tareas significativas a su puesto se mantiene de forma reiterada en el tiempo. De esta manera, este plan de acción es desvitalizante para la víctima y siente que la sume en “una nebulosa” y se siente “en un limbo” y enormemente efectiva para el victimario.

Finalmente, reflexionando en torno al rol del psicólogo como consultor frente a situaciones de acoso laboral, creemos necesario que sus estrategias de intervención vayan cambiando en función de las distintas etapas que atraviesa el consultante, siendo originalmente más cercano a la asistencia y acompañamiento, para orientar en un segundo momento, la búsqueda de nuevos sentidos y propiciar la construcción de proyectos futuros por fuera de la organización. Por otra parte, es vital el intento de señalar a la consultante la posibilidad de obtener gratificación en nuevas actividades, que no implican a la organización como único encuadre posible de su desarrollo personal/profesional. Darle herramientas al consultante para que pueda correrse del lugar de víctima y rehacer su autoestima, re-encountarse con sus propios valores y relacionarse con sus pares y superiores desde una posición mucho más sólida.

BIBLIOGRAFÍA

- Cebey, M.C. y Trotta, M.F. (2010). Violencia laboral: un acercamiento conceptual. En: Filippi, G. & Zubieta, E. (Coord.). Psicología y trabajo, una relación posible (pp. 259-277). Buenos Aires: Eudeba.
- Hirigoyen, M.F. (2014). Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo. Buenos Aires: Paidós Ibérica.
- Moreno, M., Aranda Beltrán, C., Salazar Estrada, J. G., & Torres López, T. M. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de iberoamérica. Enseñanza e Investigación en Psicología, 21(1).
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (2008). En P. Saenz, Memorias, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Buenos Aires, Argentina, año 2009.
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (2009). En P. Saenz, Memorias, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Buenos Aires, Argentina, año 2009.
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (2012). En P. Saenz, Memorias, llevado a cabo en Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Buenos Aires, Argentina año 2012.
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (sin fecha). Estadística de la Violencia Laboral por Sector de Actividad. Recuperado el 09/06/2017 en; https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/estadisticas_violencialaboralysectordeactividad.pdf
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (sin fecha). Algunas consideraciones de las mujeres y la Violencia Laboral. Recuperado el 09/06/2017 en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/estadisticas_violencialaboral_mujeresyvarones.pdf
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (sin fecha). Consecuencias para la salud, la vida social y familiar. Recuperado el 09/06/2017 en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/estadisticas_consecuencias.pdf

Roussos, A. J. (2007). El diseño de caso único en investigación en psicología clínica. Un vínculo entre la investigación y la práctica clínica. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 16(3).

Organización Internacional del Trabajo (2016). Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo Documento de base para el debate de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo

(3-6 de octubre de 2016). Recuperado el 9/06/2017 en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms_524929.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2002). Panorama Laboral 2002 de América Latina y el Caribe. Oficina regional para América Latina y el Caribe 2002. Recuperado el 9/06/2017 en: <http://www.oit.org.pe/spanish/260ameri/publ/panorama/2002/index.html>