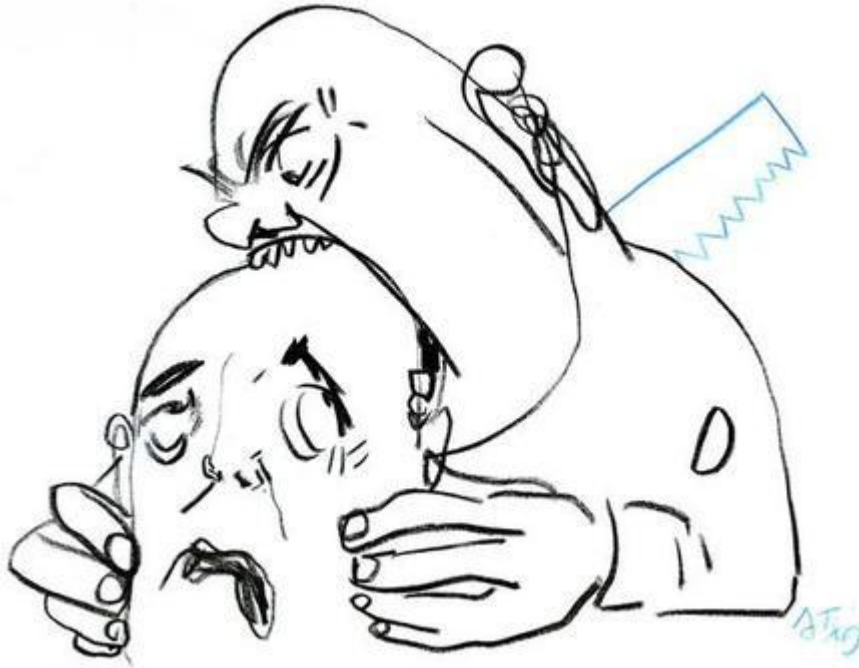


# Acoso laboral, una película de terror en la oficina

Las denuncias por acoso moral en el trabajo se incrementan cada año. Mientras las víctimas viven un infierno, los culpables casi nunca son juzgados. A nivel internacional se considera una "epidemia" pero en Uruguay el Ministerio de Trabajo no lo ve como un problema urgente.



Por MARIÁNGEL SOLOMITA – 13 febrero 2016

Victoria se prepara para recordar los peores siete años de su vida, respira hondo, aprieta en una mano un montón de servilletas y desvía la mirada. "La primera vez que mi jefe me maltrató me puse a llorar. Fue como una embestida. No supe qué hacer, caminaba de un lado al otro. Tenía miedo de hablarle. Desde ese momento empezó a repetirse todas las semanas. En cualquier momento. Lo veía entrar al comercio y temblaba. Nunca me insultó. Nunca me pegó. Era una violencia muy sutil: todo estaba en el modo de hablarme y en la mirada".

—¿Cómo era esa mirada?

—Hostil. Con fastidio. Siempre estaba buscando gritarme por un error, se burlaba de mí. Me rezongaba delante de mis colegas, de los clientes y en privado. Un día lo escuché decir "estoy aburrido, me voy a divertir con Victoria". Me volví una paranoica y de lo único que hablaba era del acoso. Empecé a aburrir a mis amigos, no podía dormir. Sentía que me estaba volviendo loca.

Después de 14 años de trabajo, y mientras su madre estaba muriendo, el jefe decidió enviarla al seguro de desempleo por cuatro meses. Esa tarde caminó "como un zombie". Los bocinazos de los autos le parecían murmullos. "Sentí que me habían clavado un puñal", cuenta con angustia. A pesar del asedio, Victoria nunca había querido renunciar y sentía que el despido era una traición. Cada noche se vengaba en sus pesadillas. Se enfermó de depresión y pasó 18 meses certificada, recorriendo psiquiatras, psicólogos y médicos. Uno de ellos le dijo que era víctima de mobbing (acoso en inglés) y la instó a denunciar a su hostigador en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

El proceso fue tan largo que la empresa terminó por anunciar su cierre por otros motivos. Victoria fue citada para una audiencia conciliatoria y tomó fármacos para resistir el miedo de ver a su agresor. De los \$ 900.000 que había reclamado su abogada, consiguió \$ 150.000 (muchísimo menos quedó en sus manos luego de pagar los honorarios de la defensa). Además, le pidieron

que retirara la denuncia y aceptara ese pago como indemnización de despido, así que el acoso nunca pudo comprobarse.

La historia sigue. Victoria comprobó que la mayoría de las veces que busca empleo, su antiguo jefe la describe como "una mujer conflictiva". "Qué ironía", piensa ella. "Los trabajadores aceptamos exponernos a diversas pruebas psicológicas para conseguir un puesto, ¿pero quién nos dice dónde nos estamos metiendo?".

### **Cacería laboral.**

Victoria es una de los mil pacientes que la psicóloga Silvana Giachero atendió con estos síntomas. "Yo tengo una frase: si tu jefe te acosa, sal corriendo y no pares", lanza con seriedad. Cree que **el mobbing**—o acoso moral, una de las formas de asedio laboral aparte del sexual, el discriminatorio y el sindical— y **el bullying** son dos problemas relacionados ya que es probable que un acosador infantil mantenga el hábito siendo adulto.

Para Giachero, un acosador laboral es un depredador que ataca perversamente a su víctima con la intención de que renuncie. ¿Quién puede convertirse en su presa? Cualquiera. "Esto es fundamental para comprender cómo funciona el mobbing: puede ocurrir de mandos altos a inferiores, entre compañeros del mismo rango, o de un subalterno a un superior". Cualquiera persona, por su inteligencia, simpatía o color de ojos, puede transformarse en una amenaza para un acosador, que entonces empieza a tejer una red a su alrededor buscando cómplices entre los otros trabajadores, "y no para hasta que su víctima renuncie, se enferme o se suicide".

El mobbing, explica Giachero, es un "asesinato psicológico silencioso e invisible para la Justicia". Para combatirlo hay que ponerlo sobre el tapete.

Luego de una década haciendo análisis clínicos, coincide con la Organización Internacional del Trabajo cuando pronostica que el acoso laboral está tomando la dimensión de una epidemia que hoy afecta al 15% de los trabajadores del mundo, y cita la cifra que hizo pública la Organización Mundial de la Salud: una de cada seis personas se enferma por maltrato en su lugar de trabajo. El especialista español Iñaki Piñuel asegura que entre el 10 y el 15% de los suicidios son causados por este hostigamiento.

La Unión Europea diagnosticó esta situación en el año 2001, lo que generó que decenas de países convirtieran al mobbing en un delito penado por ley. En España, si se demuestra el acoso, el agresor puede recibir una pena de hasta dos años de prisión. En Noruega la condena máxima es de 10 años. En América del Sur, Bolivia y Colombia fueron los primeros en incluirlo en su legislación. Uruguay todavía no tiene una ley.

### **Terreno confuso.**

Durante 2015 hubo 351 denuncias de acoso moral sobre un total de 3.462. Si bien representa apenas un 10%, corresponde a un 65% de las denuncias catalogadas como acoso. El inspector general del trabajo, Gerardo Rey, considera que estos "no son casos urgentes para el ministerio", aunque aclara que se tratan con la misma celeridad que el resto de las denuncias.

"Las prioridades son la salud y la seguridad en el trabajo, la represión sindical —que viola un derecho establecido en la Constitución—, el acoso sexual y la vulneración de los derechos de trabajadores informales menores y del personal extranjero indocumentado", detalla. Sin embargo, la seguridad del trabajador y el acoso sexual están amparados por leyes y, al igual que la represión sindical, el acoso moral viola la Constitución, ya que el artículo 54 establece que la ley ha de reconocer el derecho de higiene física y moral en una relación de trabajo. Este es uno de los sostenes legales más recurrentes a los que apelan los defensores de las víctimas.

El abogado Mario Moll opina que las denuncias se incrementan debido a que la aprobación de leyes como la del acoso sexual (de 2009) animó a los trabajadores. "Son muy pocas las consultas que terminan constituyendo un caso. ¿Por qué? Porque necesitas probar el acoso moral con testigos y con documentación. ¿Quién te va a salir de testigo? Muy pocos, porque muchas veces los compañeros de trabajo permiten este acoso y, si no, temen ser despedidos.

¿Qué costo tiene ir a juicio para una víctima? Una gran demanda emocional, una inversión económica, y mucha paciencia, porque estos son casos que se prolongan en el tiempo".

A lo largo de su carrera le ha tocado defender a trabajadores y a empresas, algunas acusadas injustamente de persecución. Cita por ejemplo el caso de una empleada que sufría los síntomas de acoso pero el malestar estaba contextualizado en una situación de eventual cierre de la empresa: la firma despedía a su personal de forma continua, lo que generó una situación de estrés en el ambiente.

Martín también fue acusado de ser un hostigador por una compañera con quien apenas cruzaba palabra. La denunciante dijo que él le susurraba al oído amenazas de despido, le prohibía salir a fumar, la sobrecargaba de tareas, escondía su silla y que le había prohibido incluso realizarse una operación médica. Le reclamó un millón de pesos por daños.

—¿Cómo se sintió cuando recibió esta noticia?

—Horrible. Empecé a cuestionar qué era lo que le había hecho para que reaccionara así. Tuve dificultades para dormir, ansiedad, angustia, problemas con mi familia.

Rey, el director de inspecciones, dice que su equipo fue capacitado por expertos pero aun así es "complicado" identificar un caso real. Una vez recibida la denuncia los abogados inician una investigación con interrogatorios para intentar descubrir, en primer lugar, si hubo maltrato repetitivo y discriminatorio y, en ese caso, llegar "a la verdad material del hecho": es decir, probarlo. "Hay que comprender las diferencias de enfoque entre abogados y psicólogos. Un psicólogo recibe a una persona angustiada que asocia esta emoción al ambiente laboral y lo que siente que es un acoso puede no serlo", advierte.

El abogado Moll lo resume así: "De 100 consultas, 30 son reales y solo 15 llegarán a ser casos que muy difícilmente ganes. Como el acoso moral no es un delito, es muy difícil lograr que el acosador se encuentre culpable sin que tu cliente pierda el trabajo. Mucho menos común es una indemnización, porque esta es una decisión que depende del juez que te toque. Lo peor de todo es que en un país como el nuestro ese trabajador quedará marcado como una persona problemática en ambientes de trabajo".

Se estima que de 10 víctimas de acoso moral, solo dos logran superar las secuelas y reinsertarse en el sistema.

### **Impunidad.**

Aunque desde la experiencia clínica se asegura que la mayoría de los casos, y los más graves, ocurren en el sector público, Rey dice que esta afirmación es "un disparate" porque "el 85% de las denuncias involucra a empresas privadas". Además, el jerarca confirma que las empresas, instituciones y entes públicos son lo que más avanzaron en la implementación de protocolos anti acoso. "También se han ido generando comisiones integradas por psicólogos, abogados y representantes del sindicato para que resuelvan estas cuestiones de la forma más transparente y ágil posible".

Otra víctima, Silvia, no opina lo mismo. El acoso que vivió durante siete años en una empresa estatal empezó cuando notó incompetencias en el desempeño de su superior y lo informó como parte de sus obligaciones. Las represalias incluyeron aislarla de sus colegas, llamadas nocturnas, rumores falsos y desaparición de materiales. Según relata, el estrés acumulado le generó un estado depresivo, dificultades para dormir, paralización, siete operaciones en el aparato digestivo y tres enfermedades autoinmunes. Solicitó que la cambiaran de oficina al menos seis veces. Realizó la denuncia con el gremio, sin resultado. Habló con la gerencia pero nada cambió.

Una mañana intentó suicidarse. "Sobreviví en una película de terror. Lo más feo es ver cómo sufre tu familia porque vos sos como una bomba atómica. Sos un puercoespín que reacciona contra todos". Silvia, como la mayoría de las víctimas de acoso, cree que es necesario "que la salud esté preparada para identificar este tipo de casos, así como sucede con la violencia doméstica". Finalmente consiguió que la reubicaran (aunque en un puesto inferior y con una reducción de sueldo muy significativa). Cada día se topa con su acosador en los pasillos. Y lo saluda.

Rey explica que el ministerio puede controlar y penalizar a la empresa pero no al acosador. La sanción económica, al no estar estipulada, se decide caso a caso.

Como les sucedió a Victoria y a Silvia, la enorme mayoría de las denuncias de acoso moral quedan en silencio.

### **Una ley para frenar el asedio.**

El diputado nacionalista Pablo Abdala presentó en julio de 2015 un proyecto de ley que pretende prevenir estos conflictos mediante políticas públicas, publicidad, capacitaciones anuales en empresas y sindicatos, y la elaboración de un código de conducta en cada lugar de trabajo. El proyecto incluye agilizar procedimientos administrativos y penalizar a los culpables. Desde fines de la década de 1990 se presentaron varios proyectos de ley que intentaron convertir al acoso moral en un delito; ninguno prosperó. Pero el diputado confía que 2016 será un año clave para ponerle fin a este vacío porque la comisión de legislación del trabajo incluyó al acoso moral como una de las problemáticas prioritarias a resolver. "Este comportamiento es uno de los tantos rostros de la violencia en la que vive la sociedad moderna y cada vez es más grave. Estoy convencido de que estamos obligados a actuar", dijo:

"El propósito es que el afectado tenga dos caminos: la vía administrativa mediante la inspección de trabajo y la vía jurídica", dice Abdala. Se le otorga al MTSS un mayor poder de acción sobre los ámbitos público y privado, y la posibilidad de cobrar una multa de 1.000 UR si hay incumplimiento de la empresa. Ese dinero se destinaría a un Fondo de Ayuda a la Recuperación de Víctimas gestionado por distintos tipos de profesionales que actuarán de forma independientes del ministerio.

Se prevé que el trabajador pueda solicitar a la Justicia la "acción de cese de hostigamiento" y una reparación patrimonial.

De aprobarse, el acosador será castigado con el despido y con el pago de una multa no menor a cinco salarios del trabajador asediado. Además integrará un registro de infractores que podrá ser consultado por encargados de contratación de personal. Quien presente una falsa denuncia también será acusado de mala conducta.

A su vez, Abdala pide el reconocimiento del acoso moral como un accidente de trabajo por parte del Banco de Seguros, que deberá cubrir los gastos derivados que suelen afrontar las víctimas.

### **Identificar y curar el mobbing.**

El mobbing es un diagnóstico surgido en la década de 1960. El padre del concepto es el psicólogo y psiquiatra sueco Heinz Leymann. Su par francesa Marie-France Hirigoyen introdujo el aspecto del daño moral, e Iñaki Piñuel el psicológico y el factor temporal: es víctima todo trabajador que es hostigado al menos dos veces por semana en un período mínimo de seis meses. También organizó al acoso moral en tres fases y elaboró un listado de 42 claves que lo confirman. Además creó un test para medirlo en oficinas y centros educativos conocido como el Barómetro Cisneros. Invitado a un congreso en Montevideo, Piñuel dejó copias del test pero hasta ahora son pocas las empresas e instituciones educativas que lo aplicaron.

Las víctimas de acoso moral sufren un deterioro psíquico y físico tan grande que, por lo general, no se animan a denunciar. Los invade el miedo y una sensación de injusticia. En casi todos los

casos dejan el trabajo luego de años de hostigamiento. La explicación más común es que no se sentían fuertes para buscar otro trabajo. Los que logran ser reubicados dentro de la empresa siguen viendo a quien los acosó. Existe una terapia llamada EMDR que ayuda a lidiar con el estrés postraumático y a procesar la angustia, que ha dado buenos resultados en este tipo de paciente. Es la misma que se utiliza para trabajar en catástrofes, guerras, violaciones y accidentes. En el Vilardebó funciona una clínica de atención gratuita.