

Material Imprimible

Curso Violencia laboral

Módulo La violencia laboral y el estado actual de su tratamiento por las empresas, entidades sindicales y el Poder Judicial

Contenidos:

- Recaudos que se aconsejan tomar en el ámbito privado
- Compromisos asumidos por el ámbito empresarial
- Compromisos asumidos por el ámbito sindical
- Tratamiento judicial de la violencia laboral

Recaudos que se aconsejan tomar en el ámbito privado para fomentar un ámbito sano y libre de acoso laboral

Desde los años 90 se viene trabajando mucho desde el ámbito público para que se tome conciencia de lo que ocurre con situaciones de violencia laboral.

Si bien hubo unos primeros congresos y el tema fue tratado en diversos ámbitos académicos, los esfuerzos más estructurados en función de apuntalar la acción de las empresas en torno al tema, se han dado desde la creación de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral dentro del ámbito del Ministerio de Trabajo de la Nación.

En ese ámbito, en diciembre de 2012, se firmó un Acta Compromiso “Por un Trabajo Digno sin Violencia Laboral”, con diversas empresas de alta exposición y representatividad por la cantidad de empleados que tienen.

A través del acta compromiso, las empresas acordaron adoptar las medidas de prevención y atención de la Violencia Laboral a través de estrategias de difusión de información y/o capacitación que estimule la toma de conciencia sobre la importancia en esta materia.

Específicamente, dicho acta de compromiso pide que las organizaciones empresarias:

- Condene toda forma de violencia laboral
- Se comprometan a desarrollar medidas adecuadas que promuevan el trabajo digno sin violencia laboral en sus organizaciones
- Se comprometan a tomar el ámbito de la negociación colectiva como instrumento fundamental para establecer políticas de prevención y tratamiento de este tema
- Se comprometan también a contribuir en las investigaciones y estudios estadísticos que lleve adelante la oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral

El acta se encuentra abierta para que otras empresas que no fueron signatarias en una primera instancia, lo sean luego, que se adhieran, trabajen dentro del ámbito establecido, y contribuyan también con sus informes, investigaciones y estadísticas.

Una de las formas encontrada por las empresas para encarar este tema, es la de promover ámbitos de trabajo sanos, seguros y adecuados para erradicar el acoso laboral.

Se caracteriza, así, el ámbito de trabajo sano y seguro cuando se declara que en el mismo no se tolerarán la discriminación, el hostigamiento, la coerción, y las conductas que alteren el ámbito de trabajo, específicamente el acoso laboral.

Asimismo, las empresas ponen en cabeza de los responsables de área la obligación de fomentar la exclusión de cualquier hostigamiento, tanto dirigido por personal jerárquico como por los colaboradores entre sí.

De igual manera, se declara que cualquier persona involucrada en un comportamiento de hostigamiento será sujeta a investigación, para lo que deben realizar los procesos y procedimientos específicos, y que se tomarán las medidas disciplinarias necesarias.

Además, se garantiza la confidencialidad en dichos procesos y casos en que se formulen quejas o reclamos que luego pudieran ser encuadrados como conductas o circunstancias de acoso laboral en la empresa.

En cuanto a las medidas y responsabilidades podemos decir que estas políticas son siempre públicas en las empresas para demostrar la voluntad de esta de garantizar una cultura preventiva del acoso laboral.

La existencia de estas políticas no hace que el empleador no sea responsable si dichas conductas suceden o se dan circunstancias de acoso. Lo importante es que el empleador debe tomar todos los recaudos necesarios para que ello no ocurra.

En caso de que sí ocurra y esté notificado, debe tomar cartas en el asunto, tener procesos y procedimientos que permitan que los empleados realmente puedan realizar una queja, exponer su caso y garantizarles la confidencialidad para no sufrir represalias hasta tanto la empresa tome una posición respecto de la queja presentada.

Los empleadores deben fomentar condiciones dignas de trabajo y ámbitos libres de acoso laboral, y también pueden ayudar a prevenir el acoso en el lugar de trabajo mediante la comunicación de sus políticas y de las posibles consecuencias de toda conducta no deseada y que pueda ser considerada como hostigamiento, acoso, *bullying* o *mobbing*.

Otra cosa que deben hacer las empresas es capacitar a sus empleados jerárquicos y mandos medios en qué significa el acoso laboral, cómo actuar, cómo intervenir en estas situaciones y hablar abiertamente en los ámbitos de trabajo con sus empleados sobre el tema, condenándolo y abriendo al conocimiento público los procedimientos de quejas que puedan tener.

Por otra parte, frente a un caso de denuncia judicial por acoso, el empleador debe demostrar que ha tomado consistentemente estas medidas y que ha actuado en el caso

de queja del empleado. De haberlo hecho y haber actuado con diligencia y buena fe, podrá eximirse de responsabilidad judicial por los hechos que se lo responsabiliza.

Compromisos asumidos por el ámbito empresarial

En el año 2016, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, publicó el Manual de Concientización y Prevención sobre Violencia Laboral en las Organizaciones Empresariales. Este manual es producto del trabajo que se fue realizando a partir del Acta Compromiso antes mencionada, entre las empresas y el Ministerio.

Según el Manual, el ámbito empresarial “debe establecer códigos de conducta y buenas prácticas laborales, desarrollar campañas informativas, articular procedimientos y fórmulas para recibir denuncias, investigarlas, sancionar a los agresores y para solucionar, antes de que causen daños, las eventuales situaciones de violencia laboral de cualquier naturaleza.”

Taxativamente luego dice que el empleador responderá por los daños que puedan sufrir sus trabajadores por la violencia laboral.

Asimismo, el manual establece los métodos de prevención de la violencia laboral para difundir e informar lo que hay que saber a fin de evitar situaciones de este tipo.

Las empresas deben:

- Elaborar políticas y planes para combatir la violencia
- Fomentar la conciencia sobre los riesgos y las consecuencias destructoras de estas prácticas
- Desarrollar campañas de sensibilización y difusión sobre el tema
- Desarrollar campañas con desarrollo gráfico
- Instalar y elaborar folletos y material de difusión

Este documento también establece los métodos de reacción frente a la violencia laboral.

Si las empresas detectan que existe un caso deben:

- Averiguar si se extiende a otros trabajadores de la empresa
- Crear y proveer un espacio de escucha a los trabajadores
- Cuidar y apoyar a los trabajadores afectados
- Crear una dinámica de trabajo cooperativa

- Encargar a los directivos de todos los niveles jerárquicos, la responsabilidad de aplicar políticas y procedimientos de lucha contra la violencia laboral
- Evaluar habitualmente la incidencia y los factores que generan o propician las situaciones violentas

Asimismo, el manual manifiesta que las organizaciones saludables son aquellas que “realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas, el ambiente social, y la organización.”

No obstante, también sostiene que existen organizaciones tóxicas, que son aquellas donde pueden darse con mayor facilidad los casos de violencia laboral. Según el manual, estas son “poco efectivas, de resultados insatisfactorios, en la que los empleados viven un estado de tensión continua y el estrés es algo habitual.”

Sus rasgos más característicos son:

- Metas a corto plazo, que generan desgaste en los recursos humanos, que los agota y los enferma
- Organizaciones en las que este desgaste no les importa porque no consideran valiosos a sus recursos humanos
- Aumento del ausentismo
- Y organizaciones donde prevalece el miedo, con ambientes hostiles

Además, el manual sostiene la necesidad de generar una cultura de transparencia hacia los empleados, clientes y sociedad, en general, de lo que acontece dentro de las empresas.

La gestión sustentable de una empresa es ir más allá de lo que impone la ley, es hacer de buena fe lo que se entiende que es lo mejor para la calidad de vida de las personas que trabajan en ella y para la comunidad en la que está inserta. Visto así, la estrategia de sustentabilidad tiene que cruzar transversalmente todas las políticas y procesos de la empresa.

En el documento se listan las ventajas internas y externas de realizar este tipo de gestión. Esto es importante, porque en este acuerdo, las empresas están declarando cómo quieren gestionar el objetivo que exponen que quieren para sus organizaciones.

Esto es conciencia social empresaria y lo que aquí se expone debe tomarse como una guía de cómo las empresas se comprometen ante el Ministerio de Trabajo y sus pares a gestionar, teniendo entonces en vista los beneficios, como, por ejemplo, fidelidad del personal a la empresa, mejora de la motivación y de la productividad en el trabajo, atracción y retención de nuevos talentos, mayor implicación del personal en la gestión empresarial, entre otros.

Compromisos asumidos por el ámbito sindical

Si bien el Manual sobre Violencia Laboral para Organizaciones Sindicales replica los conceptos, características y fases del Manual para empresas, agrega que, según la experiencia de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 7 de cada 10 trabajadores que denuncian violencia laboral se encuentran bajo tratamiento médico, psicológico y/o psiquiátrico, y que la violencia laboral se desencadena principalmente a partir de reclamos laborales por enfermedad o por embarazo.

Las organizaciones declaran que trabajarán en el corto plazo en:

- La falta de información, porque es necesario que los trabajadores conozcan sus derechos, las características del fenómeno de maltrato y de las herramientas para afrontarlo
- El miedo a perder el trabajo ante situaciones de violencia laboral, estableciendo una red para cuestiones administrativas, legales, emocionales y de salud
- Condiciones subjetivas de profundo arraigo, y se hace así referencia a los comportamientos arraigados que pueda tener una persona, por los que se le dificulte afrontar situaciones de violencia laboral

Las estrategias para actuar frente a la violencia laboral son:

- Actividades de difusión
- Actividades de educación e información
- Actividades de investigación
- Acciones de acompañamiento y representación
- Convenios Colectivos de Trabajo
- Compromiso interno de la organización sindical

Algunas de las actividades de prevención y difusión que asumen las entidades gremiales son las siguientes:

- Instalación de afiches en las carteleras de los ámbitos laborales
- Elaboración y distribución de folletos explicativos destinados a trabajadores ya filiados
- Instalación de afiches en las obras sociales
- Inclusión de notas sobre el tema en las publicaciones gremiales
- Organización de charlas o jornadas de cine-debate
- Inclusión del tema en la página web del sindicato
- Organización de una campaña específica a través de diferentes piezas gráficas

Asimismo, las entidades gremiales proponen incluir la temática de violencia laboral en las formaciones que desarrollen los gremios destinadas a los trabajadores, delegados y/o dirigentes gremiales.

Para ello proponen una concepción pedagógica que valore el pensamiento crítico y reflexivo de todos los participantes, la toma de conciencia, la horizontalidad y el diálogo, y una postura ética y comprometida en la acción.

A su vez, la guía de capacitación que proponen los sindicatos, avalada y acordada por el Ministerio de Trabajo, tiene el objetivo de dar información sobre el concepto de violencia laboral y herramientas para actuar ante situaciones concretas. Y también tiene el fin de que los participantes tengan criterios que les permitan identificar situaciones de violencia laboral, que consideren las consecuencias que pueden sufrir, y que puedan establecer estrategias de actuación.

Ante una situación de violencia laboral, el sindicato tiene la obligación de:

- Escuchar a la persona para precisar cuál es y cómo se presenta la situación y si efectivamente se trata de violencia laboral
- Asistirlo y representarlo en las comunicaciones y denuncias
- Brindarle y establecer los contactos necesarios para que reciba la atención médico-psicológica que necesita
- Brindar orientación frente a la situación y ofrecer alternativas que puedan seguir para garantizar que se respeten sus derechos
- Acercarse y contactar a otros trabajadores si la situación se extiende a otras personas

Si el sindicato entiende que la situación encuadra en violencia laboral, debe orientar a la persona para que realice un contacto en la oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo.

En lo relativo al compromiso interno que asumen las organizaciones sindicales, estas reafirman su voluntad de:

- Respecto del trabajador víctima de violencia laboral, desarrollar acciones de divulgación que faciliten el reconocimiento temprano de situaciones de violencia laboral en los ámbitos de trabajo, brindar contención y aportar a la identificación y encuadramiento de los hechos, garantizar confidencialidad en el caso que así lo decida el trabajador, procurar protección a los trabajadores que sean testigos de la situación, entre otros
- Respecto de delegados víctimas de violencia laboral debido al ejercicio de su rol, brindarle apoyo directo y representación necesaria, adoptando las medidas administrativas y legales que correspondieren como sindicato.
- Respecto de dirigentes / delegados que ejerzan violencia laboral, aplicar lo que sus estatutos establezcan al respecto y precisar en los mismos lo necesario respecto de este tipo de situación. También difundir la postura del sindicato en este tema y los pasos que se recomienden ante casos de este tipo ejercidos por dirigentes y delegados.
- Respecto de los empleados directos del sindicato, garantizarles a estos un ámbito laboral libre de violencia mediante la difusión del compromiso asumido utilizando los canales de comunicación y denuncia y las medidas a tomar en caso de que se produzcan situaciones de este tipo.

Pero... ¿Cómo pueden identificar las entidades gremiales situaciones de violencia laboral?

- Porque la persona recurre al gremio en busca de asesoramiento
- Porque la persona recurre a la obra social porque su salud está afectada
- Porque la persona recurre a un delegado gremial

Las entidades reconocen explícitamente que, en la mayoría de las veces, las personas no saben que la situación que atraviesa es de violencia laboral, y que, precisamente, eso es uno de los principales aportes que se pueden brindar desde los sindicatos.

Es decir, identificar y precisar si una situación es violencia laboral. Esto es similar a realizar un diagnóstico, para, a partir de ahí, poder adoptar las medidas más adecuadas para su resolución.

Para ser consecuente con lo propuesto y vehicular los medios para llegar a dar esa información y acercamiento, las entidades sindicales acordaron:

- Organizar un equipo, o designar una o varias secretarías, en condiciones de brindar contención y acompañamiento
- Capacitar a los delegados gremiales para que puedan reconocer las situaciones de violencia laboral
- Sugerir y ayudar a la persona a que elabore por escrito lo sucedido
- Sugerirle a la persona que recurra a la obra social o a un centro médico para que reciba asistencia profesional adecuada y que el profesional que lo atienda le extienda un certificado en el que relacione la sintomatología presentada con la situación vivida en el lugar de trabajo

Ante estas denuncias, la función principal de la Oficina de Asesoramiento Laboral es la de propiciar el mantenimiento de la fuente de trabajo en condiciones dignas, por lo que, con la conformidad del damnificado, toma contacto con la parte empleadora.

Tratamiento judicial de la violencia laboral

La cuestión del tratamiento de la violencia laboral en sede judicial atraviesa muchas dificultades para ser probada. Precisamente, porque se trata de comportamientos y conductas que son reiteradas, pero desacreditadas, en muchos casos, como tales, por quienes las realizan y también por las empresas que no han actuado de forma preventiva a tiempo y luego se ven sobrepasadas por un reclamo que niegan en su totalidad. Por esa misma causa, es que se puede fundamentar en indicios que hagan concluir a los jueces que la violencia ha existido.

En el material complementario encontrarán varios ejemplos de casos, y al leerlos se darán cuenta que a veces resulta dificultoso probar la violencia laboral, ya que implica probar la “mala fe” de quien obra, su intención de dañar. También resulta muy difícil probar el origen, la causa, la primera vez, el hecho desencadenante que pudiera hacer que el que ejerce la violencia tomara las acciones que luego se sustentan como violencia laboral.

Normalmente, lo que es palpable y puede ser probado por la víctima son las consecuencias, pero lo difícil de probar es que los comportamientos de quienes pudieron provocarlos tuvieron por finalidad el daño provocado y la eliminación de la persona del trabajo o del sector.

Por eso, los indicios y presunciones pueden ser tomados en consideración por los jueces junto con las circunstancias que rodean el proceso y la relación de las partes.

En los casos de acoso, todos los medios de pruebas son admisibles, incluso las **presunciones**, que son aquellas interpretaciones que podrá hacer el juez como consecuencia de los hechos que sí se prueben y que entienda el juez que tuvieron el ánimo de provocar un acoso laboral.

En el proceso judicial de violencia laboral, lo que se debe demostrar es la finalidad de quien ejerció la violencia laboral de perjudicar al otro y de correrlo de su lugar de trabajo, y que esos hechos que tuvo que tolerar la persona le causaron un daño psicofísico.

Lo que la jurisprudencia ha venido aceptando en forma pacífica es lo que se denomina la carga dinámica de la prueba en cuestiones de violencia laboral. Lo que significa que, al examinar el caso, el Juez debe apreciar la prueba y puede “ordenar las diligencias necesarias para esclarecer la verdad de los hechos controvertidos”, como dice el Código Procesal en el artículo 32, más allá de la carga de la prueba que tienen las partes.

En el ámbito laboral, la víctima que alega la violencia laboral está en desventaja para poder probarlo. Por lo tanto, el criterio es que, al juicio, las partes deben aportar todos los datos de la realidad que estén a su alcance y no pueden solo abstenerse de producir las pruebas que sean contundentes con su posición.

En el caso de empleador, no puede sólo negar que no hizo lo que se le imputa con la intención de dañar, sino que tiene que poder probar que realizó todas las diligencias necesarias para prevenir que la persona sufriera un daño, que es ajeno al mismo en su intencionalidad, y que si sus decisiones pudieron provocar daño, esas decisiones estuvieron fundadas en motivos razonables y ajenos a todo propósito de daño de los derechos o de la integridad del reclamante.

Asimismo, es esencial aclarar que lo que se debe probar no se puede desprender solamente de una prueba sobre las consecuencias sufridas, como puede ser, pretender probar por una pericia psicológica el daño.

De igual manera, es fundamental poner en conocimiento del empleador la existencia de la violencia que sufre la víctima. Esto es visto como un requisito muy importante a la hora

de meritar la violencia laboral porque, precisamente, da la posibilidad al empleador de actuar.

Si aun sabiéndolo, el empleador no hace nada, la jurisprudencia le ha condenado por esa decisión cuando señala que “si bien la ley positiva no obliga a un empleador a segregar de su staff a un trabajador que perturba la tranquilidad de espíritu de una compañera de trabajo con desmanes y gestos que afectan su dignidad, si opta desde la libertad por conservar la relación laboral con quien se sindicó como agresor, también opta por asumir los riesgos que desde el plano de la organización empresarial le significará contar con un dependiente que, fuere por la razón que fuere, será apto para conspirar contra la existencia de un ambiente laboral decente y sano. Por dicha razón, la demandada no puede ser eximida de responsabilidad frente a la situación que tuvo que soportar la trabajadora.”

Cuando se acredita la existencia de acoso laboral, y hubo un despido indirecto por parte de la víctima, el empleador debe responder por el ilícito que en sí mismo constituye su accionar.

La jurisprudencia, entonces, adiciona a la indemnización por despido que determina la ley de Contrato de Trabajo, indemnizaciones de carácter civil, como son el daño moral y el lucro cesante.

“En los supuestos en que la empleadora convalida el hostigamiento llevado a cabo contra el trabajador, se aparta de las obligaciones que la Ley de Contrato de Trabajo pone a su cargo, por lo que se configura también un ilícito de carácter extracontractual que genera su responsabilidad en los términos del artículo 1109 y 1113 del Código Civil, justificándose la reparación del daño provocado, al margen del sistema tarifario previsto en la Ley de Contrato de Trabajo.”

En los casos de *mobbing*, una reparación suficiente debe comprender no sólo el daño padecido a nivel psicológico, sino también el daño emergente, el lucro cesante y el daño moral.

Habiéndose acreditado la existencia de un trato laboral violento, discriminatorio, lesivo e injurioso, al que fue sometida la trabajadora en los últimos años de la relación laboral, es evidente que esta situación menoscabó y lesionó los derechos humanos fundamentales de la accionante, tales como la garantía de igualdad y no discriminación y el derecho a condiciones dignas y equitativas de labor; en síntesis, su derecho a un trabajo decente, en el sentido amplio del concepto acuñado en el orden internacional.