

# MOBBING

LUCIA PLANET S.

## Partes del módulo sobre Mobbing

No existe norma expresa que lo contemple.

- I. ¿Qué es el mobbing?
- II. ¿Qué derechos fundamentales afecta?
- III. ¿Qué cauces jurídicos tenemos para protegernos de la figura del mobbing?
- IV. Sugerencias para enfrentarlo y prevenirlo

## Relación laboral es una relación de poder

- derecho tutelar de orden público
- posiciones desiguales
- Relación de poder: poderes de mando, de reglamentación y el de disciplina v/s subordinación y dependencia
- Crisis económica
- ESCENARIO PROPICIO

## ¿Qué es el Mobbing?

### Antecedentes

- década de los sesenta del siglo XX , Konrad Lorenz: estudio de agresividad de ratones.
  - década de los ochenta, el psicólogo alemán Heinz Leymann: estudio en sede laboral.
    - concepto de inglés (to mob(v)/ mob(s)/ mob (pey.) -45 conductas
- Expresiones como acoso moral, acoso psíquico laboral, acoso psicológico, psico-terror.

## Generalización del fenómeno

Europa: (2001) 8% , 12 millones (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo ).

Chile: segunda Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Salud del Ministerio de Salud, del 2006, reveló que 9,4% de los hombres y 7.6% de las mujeres habían sido afectados por situaciones de maltrato laboral (físico, psicológico o acoso sexual).

## Concepto

- multidisciplinario.
- Heinz Leymann precisa que el mobbing "*conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada en forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social*".
- Marie-France Hirgoyen, psicoterapeuta francesa, lo ha definido como "*toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de la persona poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo*".

## Concepto

- Claudio Palavecino, "los actos de agresión, múltiples y reiterados en el tiempo, instigados o ejecutados por el empleador, sus representantes y/o por uno o más compañeros de trabajo, que tienen como consecuencia producir un ambiente laboral degradante y dañino para la víctima (...) se habla de acoso porque se trata de un comportamiento que se configura por agresiones múltiples y reiteradas en el tiempo (también resulta apropiado hablar de persecución u hostigamiento); es psíquico porque el blanco de los ataques es la psique o alma del acosado; y es laboral, porque aunque es posible verificarla en otros ámbitos de interacción social, la conducta se desarrolla preferentemente dentro de las organizaciones de trabajo".
- Consecuencias devastadoras: psicológicas, fisiológicas.

## Tipos de Mobbing

- **Mobbing vertical y horizontal** (sujeto activo: ubicación jerárquica dentro de la empresa)  
Vertical: *ascendente* o *descendente* (bossing)
- Mobbing singular o plural
- Mobbing institucional y mobbing estratégico
- Mobbing discriminatorio, sexual, maternal
- Doble Mobbing

## Requisitos

- 1. Que se trate de un hostigamiento sistemático y continuo en el tiempo (quick mobbing)  
Proceso paulatino: etapas. Piñuel.
- 2. Se desarrolla en una relación de trabajo, donde existen diferencias de poder formal o informal entre los acosadores y la víctima.
- 3. Finalidad por parte del sujeto activo. "A veces, lo que busca el acosador es, simple y llanamente, satisfacer un apetito sádico; o bien compensar sentimientos de inferioridad, de envidia o de miedo. Pero, de ordinario, el acosador quiere algo más. Desea que la víctima se someta a su designio –que cambie de actitud, que "entre en vereda" o, en defecto de lo anterior, que abandone su puesto de trabajo. También el acoso puede tener la finalidad de aislar o estigmatizar a un trabajador porque es diferente y esa diferencia resulta molesta, ya para la jerarquía de la empresa, ya para uno o más de sus colegas" (Palavecino, Claudio)
- Diferencias con estrés laboral, conflicto, acoso sexual.

## Ejemplos de conductas constitutivas de mobbing

- 1. **Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese** (Interrumpe, critican trabajo y vida privada, amenazan, ignoran, no lo dejan expresarse).
- 2. **Aislamiento de la víctima** (No hablarle, designarle puesto alejado, aislarlo, prohibir que se le hable)
- 3. **Descrédito de la víctima frente a sus compañeros** (Murmurar o calumniar. Lanzar rumores sobre ella, Ridiculizarla o reírse de ella, Intentar que parezca una enferma mental, Intentar que se someta a un examen psiquiátrico, Burlarse de sus dolencias o minusvalías, Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle, Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad; Darle trabajos humillantes; Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada; Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima.; Injuriarle con términos obscenos o degradantes; Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones). \*burlas, críticas relación M.discriminatorio

## Ejemplos de conductas

- 4. **Desacreditar el trabajo de la víctima** (No confiarle ninguna tarea, Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna, Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles, Darle tareas muy inferiores a sus competencias, Darle incesantemente tareas nuevas, Hacerle realizar trabajos humillantes, Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia.)
- 5. **Comprometer la salud de la víctima** (Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud., Amenazarle físicamente, Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia, Agredirle físicamente, Ocasiónarle gastos a la víctima, para perjudicarle, Ocasiónarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo, Agredir sexualmente a la víctima).

## II. Derechos vulnerados con el mobbing

- Ílicito pluriofensivo de derechos fundamentales
- DIGNIDAD 1 C°, 2 y 5 CT.
- derecho a la integridad física y psíquica (19 N°1 y 184),
- el derecho a la intimidad (artículo 19 N° 4, vida privada y a la honra de su persona y familia),
- Inviolabilidad de toda forma de comunicación privada (19 N°5)
- el derecho a la no discriminación laboral (19 N°6 en vinculación con el artículo 2 y 62 bis del Código del Trabajo)

## Reconocimiento de límites a las potestades del empleador

- Gran límite: derechos fundamentales
- Constitucionalización del derecho laboral
- Reconocimiento derechos fundamentales específicos e inespecíficos (como ciudadano)
- Efecto horizontal de los derechos fundamentales
- Antes ya reconocido Art 6 inciso 2 (C° disfraz): ahora sí rige el principio de vinculación directa de la Constitución
- Art 5 CT, art 2 CT, art 62 bis CT, 154... 485
- DT: polígrafo, correo electrónicos, control drogas, cámaras. (potencialmente puede convertirse en desintegradora de la "psique" de la persona). Despersonalización, idóneos, generales, sorteo N° 684/50 (1997), N° 2852/158(2002) y 2328/130 (2002): dignidad.

## Ponderación de derechos fundamentales

- Los derechos fundamentales no son absolutos, en el sentido de que tienen límites externos (con otros derechos) así como límites internos (núcleo esencial).
- Principio de proporcionalidad comprensivo de tres subprincipios: el de adecuación, relativo al control, de idoneidad de la norma; el de necesidad que determina la prescindibilidad o no de la intervención, estableciendo el peligro y considerando la necesidad de producir el menor daño; y el principio de proporcionalidad en sentido estricto, que determina la racionalidad de la intervención según su objeto y los efectos que produce.
- Dictamen N°2210/035 (10 de Junio de 2009)
- Procedimiento de tutela: medida es razonable y proporcional
- Caso "kronos" de Copiapó (T-1-2008, 19N°5), Caso "Colegio alemán" de Valparaíso (t-2-2009 19 N°6), **Caso teleoperadora religión musulmana** (\*T-38-2010, 19N°1,4,6)

## III. Cauces jurídicos contra el mobbing

- No tipificado en Chile.
- 1. **Despido indirecto 171 CT,**
- **Graves y debidamente comprobadas: \*carga**
  - 160 N°1 letra a) falta de probidad\*\*simultáneamente "otras a las que tenga derecho" (Acumulación indemnización) (honradez, en cuanto rectitud de ánimo e integridad en el obrar) 171 inc seg.
  - la del 160 N° 1 letra c) injurias, que comprende las expresiones verbales de obra o de palabra que agravan a otro;
  - la del 160 N° 5, actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten a la seguridad o actividad de los trabajadores o a la salud de éstos,
  - y la del 160 N°7, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato .

Al invocarlo en procedimiento de tutela (vacío): en lo principal: tutela con ocasión del despido, y subsidiariamente despido indirecto.

## Cauces jurídicos contra el mobbing

- **2. Acción de protección**
  - derechos limitados
  - Breve plazo
  - posteriormente otros daños
- **3. Acciones Ordinarias**
  - responsabilidad contractual o extracontractual
  - perjuicios materiales o morales
- **4. Límites al ius variandi y a la igualdad de remuneraciones DT (12 y 62 bis)**

## Cauces jurídicos contra el mobbing

- **5. Procedimiento de tutela, artículo 485 CT**
- las cuestiones suscitadas en la relación laboral por aplicación de las normas laborales, que afecten los derechos fundamentales de los trabajadores (...) cuando aquellos derechos resulten lesionados en el ejercicio de las facultades del empleador\*.
- Derechos: 19 N°1,4,5,6,12,16, art 2 CT, Indemnidad.
  - a) estando vigente la relación laboral,**
  - y b) con ocasión del despido.**
- 60 días desde que se produce la vulneración de los derechos fundamentales alegada(se suspende 168)

## Procedimiento de tutela contra el mobbing

### Límites a potestades

- Medida que produce hostigamiento
- -justificación suficiente?
- -no debe ser arbitraria o desproporcionada
- -no debe afectarse el contenido esencia del derecho (derecho indemnidad)

## Prueba del mobbing en el procedimiento de tutela

- Se aliviana la carga de la prueba a través de la técnica de los indicios.
- al trabajador le basta con que de sus alegaciones se desprendan "indicios", es decir, señales o evidencias que den cuenta de un hecho oculto (violación de un derecho fundamental).
- acreditados los indicios es el demandado el que debe probar, razonablemente, los fundamentos de sus razones distintas de la vulneración de derechos fundamentales.

## Carga alivianada

- Carga alivianada: "se trata de una alteración del onus probandi ya que la víctima o demandante no está completamente liberado de prueba, ya que debe acreditar al menos, la existencia de "indicios" de la existencia de la conducta lesiva, para que recién ahí se traslade al demandado el deber e probar que su conducta se debió a motivos objetivos y razonables (...) por eso se ha dicho con razón que la regla procesal citada, más que alterar la carga probatoria, afecta el objeto de la prueba (thema probandum), ya que el demandante sí debe acreditar un hecho, pero no el que le correspondería según las reglas generales (las conductas discriminatorias o lesivas), sino una conducta distinta: la existencia de indicios que hagan verosímil la existencia de la lesión" (UGARTE CATALDO)

## Eficacia en la protección al mobbing del procedimiento de tutela

- I. La **tutela inhibitoria**
- art.492, que implica la suspensión de los efectos del acto impugnado si se trata de lesiones de especial gravedad o si la vulneración denunciada puede causar efectos irreversibles. En cualquier momento del juicio.  
-Asimismo, de persistir la vulneración al momento de dictar el fallo, la sentencia debe contener de acuerdo al art.495 el cese inmediato.
- II. La **tutela restitutoria**: el juez debe velar para retrotraer al estado anterior de la medida vulneratoria al afectado 495 inc2. Pero sólo en la tutela (con ocasión de despido) invocada por el despido discriminatorio grave, se permitiría al afectado optar por la indemnización especial contemplada o por la reincorporación a sus servicios.489

## Eficacia en la protección al mobbing del procedimiento de tutela

- III. La **tutela resarcitoria**  
**manteniendo vigente la relación laboral:**
  - Indemnización por daño moral.
- con ocasión del despido:**
  - Indemnización especial de seis a once remuneraciones, la cual incluiría el daño moral sufrido por el acosado de mobbing . (489)
- Asimismo el art.495 ordena indicar las medidas concretas a las cuales se encuentra obligado el infractor para obtener la reparación de las consecuencias

## Medidas en T-38-2010

- Mantener la asignación de un nuevo supervisor y Project Manager a la trabajadora afectada.  
(otro lugar físico, no sean directamente los agresores)
- Realización de una **capacitación** no inferior a 6 horas cronológicas para la totalidad de los empleados de la demandada, a fin de desarrollar competencias para un trato adecuado y respetuoso entre pares y subordinados (...) dentro del plazo de 3 meses a contar de la fecha en que el presente fallo quede ejecutoriado.
- Publicar en los diarios murales del lugar una **carta de disculpas** a la trabajadora afectada en la cual expresamente reconocerá la existencia de actos discriminatorios y vulneratorios de derechos fundamentales, la cual además deberá adjuntarse a la liquidación de remuneraciones de todos los trabajadores de la misma, todo lo cual deberá cumplirse al mes siguiente de ejecutoriada la presente sentencia definitiva.
- La demandada remitirá a su mandante Vodafone copia autorizada de la presente sentencia definitiva, ordenándose desde ya su otorgamiento, hecho del cual deberá dejar constancia en este proceso en el plazo de 3 meses desde la época en que quede ejecutoriada

## Sugerencias tras identificar el mobbing y el dº fundamental afectado

- Probatorias:
- -precaverse de prueba:  
*t-38-2010 "existen antecedentes más que suficientes como para señalar que efectivamente la trabajadora ha recibido un **trato indigno e insultante**, lo que se manifiesta en expresiones verbales inapropiadas y ofensivas, sobre todo en relación a la religión que profesa, que recibe **burlas por su vestimenta**, que se encuentra **apartada de sus demás compañeros de trabajo**, que a la trabajadora se le **obstaculizaba su break**".*

## Sugerencias...

- ...Probatorias: \*testimonial, \*fiscalización, \*médica

"consulta de fecha 10 de agosto de 2009 se señala *"Paciente de 45 años. Previamente sana, relata presentar desde noviembre o diciembre de 2008, ánimo depresivo, angustia, llanto fácil, ideación negativa, desmotivación por el trabajo, bulimia, crisis de pánico. La sintomatología descrita coincide con la llegada de una nueva jefa de Supervisores quien continuamente hostiliza a la paciente por la adhesión de ésta a la religión musulmana... Durante los meses anteriores a esta primera consulta, recurrió a diversos especialistas siendo tratada con Fluoxelina, Paroxetina y Haloperidol, sin resultado".* En el diagnóstico se señala *"Trastorno depresivo mayor, crisis de pánico, acoso laboral"* y que el tratamiento adoptado es *"Psicoterapia de apoyo y paroxetina (seretran (r)) 20 mg/d"*.

## Sugerencias

- Preventivas: incorporar reglamentación al convenio colectivo (procedimiento, consulta médica).
- *"Me he sentido menoscabada, vejada en lo más íntimo de mi integridad, me he sentido tan mal, que incluso tengo ganas de irme de Chile. No he dormido, tenía pesadillas, tuve que empezar a tomar pastillas para dormir, busque psiquiatras, hasta que encontré uno que me ha ayudado, también ha afectado en mi familia, incluso mi hijo ha bajado las notas, porque he estado muy mal, he tenido que estar con licencias en periodos largos. Lo que ha pasado no es una cuestión de dinero, sino que una cosa de respeto"* (T-38-2010, Nora Melo)

o