



AMBIENTES  
DE TRABAJO

LIBRES  
DE VIOLENCIA

*Manual informativo*

# TABLA DE CONTENIDOS

Presentación	01
¿Qué es la violencia?	03
Tipos de violencia en el ámbito laboral	04
Hostigamiento sexual	05
Acoso Laboral	07
¿Qué no es acoso laboral?	10
Objetivos del acoso laboral	12
Algunas situaciones asociadas del acoso laboral	13
Causas	14
Tipos del acoso laboral	14
Sobre la víctima	15
Perfil de la persona acosadora	16
¿Cómo se llega a una situación de acoso laboral?	18
Consecuencias de la violencia laboral	19
¿Cómo lograr ambientes de trabajo libres de violencia?	20
Recomendaciones a nivel personal	21
Si usted está en una situación de acoso laboral	22
Si usted es víctima de hostigamiento sexual	22
Soy testigo (a) de acoso laboral o sexual	23
Si usted tiene un puesto de jefatura	24
Consideraciones respecto a la denuncia en la Inspección	25

# PRESENTACIÓN

Un ambiente de trabajo libre de violencia impacta en forma positiva nuestra salud, nuestras relaciones interpersonales y nuestro desempeño. Cuando nos sentimos bien y trabajamos en un clima de paz y de respeto somos capaces de resolver nuestras diferencias en forma positiva y constructiva.

No obstante, a pesar de que parece fácil, en ocasiones esta tarea se complica, pues algunas formas de violencia están arraigadas en la cultura y en las prácticas institucionales. Es por esto, que existen leyes nacionales y reglamentos específicos, que tipifican, regulan y sancionan diversas manifestaciones de violencia, tales como el acoso laboral y el hostigamiento sexual. Así, si nos vemos afectados (as) por una situación de violencia, podemos hacer uso de estas herramientas legales, para solicitar que se nos trate con respeto en nuestros centros de trabajo.

## ¿Qué hacer?

En este manual exploraremos las formas de violencia laboral y cómo evitarlas. Al finalizar contará con herramientas e ideas que le ayudarán a detectar situaciones que pueden atentar contra la sana convivencia, así como buenas prácticas para promover un ambiente de trabajo saludable.



# VIOLENCIA

*“Siempre me hace sentir mal, me humilla y me descalifica frente a otras personas.”*

*“Me ridiculiza todo el tiempo... Se burla hasta de mi ropa.”*

*“Cuando estuve incapacitado(a) divulgó cosas sobre mi que no son ciertas.”*

*“Todos en la oficina le tienen miedo.”*

*“Es mi compañero, pero no nos hablamos.”*

*“De los insultos no pasaban hasta que un día se dieron de golpes en la oficina.”*

**¿TODO ESTO EN UNA JORNADA DE TRABAJO?**



*Cuando el ambiente de trabajo se vuelve nocivo...*



## ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA?

---

La Organización Mundial de la Salud (2002), define violencia como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.

Aplicada al contexto laboral, se puede entender la violencia como los “incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud” (Comisión Europea, 2001).

La violencia recibe diferentes clasificaciones de acuerdo con la forma en la que se manifiesta. En el ámbito laboral podemos identificar: violencia emocional, física y sexual, entre otras. A continuación se explica cada una de ellas.

# TIPOS DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL



## **Violencia física**

*Empleo de la fuerza física contra una persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Algunos ejemplos son patadas, bofetadas, empujones, mordiscos y pellizcos, entre otros.*

*Uso deliberado del poder contra otra persona o grupo, que puede dañar el bienestar físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas.*

## **Violencia psicológica o emocional**



*Toda conducta de naturaleza sexual que, desarrollada en una relación de trabajo, atenta contra la dignidad de una persona y le crea un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio y/o humillante. La agresión o intimidación sexual se puede presentar con o sin contacto físico.*



## **Violencia sexual**



# ***HOSTIGAMIENTO SEXUAL***

---

La ley 7476 define el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia como “cualquier conducta sexual indeseada por quien la recibe, reiterada u ocurrida una sola vez, que provoque efectos perjudiciales en las condiciones de empleo, el desempeño, el cumplimiento laboral y el estado general de bienestar personal”.

Dentro de las principales manifestaciones del hostigamiento sexual en el trabajo, destacan las siguientes:

- Petición de favores sexuales a cambio de un trato preferencial.
- Chantaje sexual, el cual implica el ejercicio de una presión física y/o verbal, para que una persona se someta a los requerimientos sexuales con la amenaza de perder su empleo, de sufrir determinados perjuicios, o de dejar de recibir determinadas condiciones de trabajo.
- Uso de palabras de naturaleza sexual escritas u orales que resulten hostiles, humillantes u ofensivas (chistes, piropos, etc.)
- Acercamientos, tocamientos, miradas sugestivas, gestos, silbidos, besos, apretones, etc.

# MITOS SOBRE EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

## MITOS

La víctima provoca el hostigamiento sexual por su forma de vestir y comportarse con las demás personas.

El hostigamiento sexual no ocurre con frecuencia, son solo casos aislados.

La persona hostigadora padece una enfermedad mental.

La víctima puede detener el hostigamiento sexual si lo desea.

Toda persona puede sentirse halagada de recibir piropos.

La mayoría de las personas denuncian falsamente.

## REALIDADES

Ninguna persona, bajo ninguna circunstancia, provoca el hostigamiento sexual.

El hostigamiento sexual es una conducta que ocurre con mucha frecuencia y que afecta a muchas personas, en su mayoría mujeres.

El acoso sexual es un acto premeditado, no impulsivo.

Aun cuando la víctima realiza distintas estrategias para hacerle saber a la persona hostigadora que su conducta le desagrada y no desea recibirla, el acoso continúa.

La totalidad de las víctimas han reportado tener sentimientos de desagrado, se han sentido incómodas, violentadas, NUNCA complacidas.

Existe un gran costo emocional y económico cuando se realiza una denuncia de este tipo, por lo que las personas tienen muy poco que ganar con la denuncia de cargos falsos.

Los mitos son creencias equivocadas que deforman la realidad, refuerzan las conductas de acoso sexual y revictimiza a quien lo sufre.

Lo cierto es que el hostigamiento sexual tiene graves consecuencias emocionales, sociales y laborales.

**NO GUARDE SILENCIO**



# ACOSO LABORAL

---

El Reglamento Autónomo para Prevenir, Investigar y Sancionar el Acoso Laboral en el Poder Judicial (2014) define el acoso laboral como un patrón de conducta(s) agresiva(s) y abusiva(s), continua(s), sistemática(s), deliberada(s) y demostrable(s) de una o varias personas sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo, independientemente del puesto que ocupe, que contempla acciones u omisiones contra la comunicación de la(s) persona(s) acosada(s), los contactos sociales, la reputación, el prestigio laboral o la salud física y psicológica. Esto con el fin de generar miedo, intimidación, angustia, perjuicio laboral, desmotivación o inclusive, inducir al traslado o renuncia.

***El acoso psicológico  
laboral también se  
conoce como acoso  
laboral, acoso moral o  
mobbing***



*El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:*

### **1. Maltrato laboral**

*Todo acto de violencia contra la integridad física o moral y los bienes materiales de quienes estén cubiertos por este reglamento; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre; todo comportamiento tendente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo.*

### **2. Persecución laboral**

*Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la permuta, traslado o renuncia de la persona servidora, mediante cualquier acción que tenga la intención de producir daño, afectar la estabilidad física y/o emocional, o provocar desmotivación laboral.*

### **3. Discriminación laboral**

*Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política, orientación sexual, situación de discapacidad o condición social, entre otras causas injustificadas.*

### **4. Entorpecimiento laboral**

*Toda acción tendiente a entorpecer el cumplimiento de la labor, hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para la persona servidora. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación, instrucciones difusas o erróneas, inutilización de los insumos, documentos, instrumentos para la labor, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.*

### **5. Desprotección laboral**

*Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad de la persona servidora mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad.*

Por otra parte, uno de los primeros investigadores del tema, Heinz Leymann, agrupó en cinco categorías, una serie de conductas que pueden asegurarse como acoso psicológico en el trabajo. A continuación se presenta la clasificación de estas conductas y algunos ejemplos.

### **Desprestigiar o desacreditar laboralmente**

- *No asignar tareas a una persona o asignarle tareas absurdas u ofensivas.*
- *Asignar tareas muy por debajo o por encima de sus capacidades.*
- *Exagerar los errores o fallas de una persona.*

### **Limitar la comunicación**

- *Reducir la posibilidad de expresarse.*
- *Reprimir la comunicación de una persona con miradas, gestos, gritos, interrupciones, amenazas, etc.*

### **Ataques a las relaciones sociales**

- *No hablar con la víctima, no informarle.*
- *se traslada a un lugar alejado de sus compañeros (as).*
- *Se prohíbe al personal hablar con la víctima.*

### **Ataques a la vida privada de la víctima**

- *Criticar la vida privada de una persona, hacer rumores.*
- *Hacer parecer estúpida a una persona, ridiculizarla.*
- *Dar a entender que una persona tiene problemas mentales.*
- *Burlarse de las discapacidades de una persona, imitar sus gestos, voz, etc.*

### **Ataques a la salud**

- *Obligar a realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para la salud.*
- *Agredir o amenazar físicamente como advertencia.*

### **Otras conductas de acoso**

- *Interceptar la correspondencia de una persona, sustraer sus pertenencias, dañar sus implementos de trabajo, esconder sus cosas, etc.*



## ¿QUÉ NO ES ACOSO LABORAL?

*“Mi jefa me exige que cumpla con mi trabajo a tiempo, siempre está pendiente del progreso de las metas y normalmente está buscando formas alternativas para mejorar y rendir más.”*

### **¿Se puede considerar esta situación como acoso laboral?**

Hay que tener en cuenta que existen situaciones que llevan a algunas personas a sentirse acosadas sin estar siéndolo. No es suficiente la sensación de sentirse acosado(a) para diagnosticar el acoso. El acoso no puede diagnosticarse en función de vivencias subjetivas.

Entonces el acoso no es una percepción subjetiva. Cada conducta puede ser

objetivada de distintas formas. Por ejemplo, el trato a gritos y las amenazas verbales u otras conductas de maltrato son vistas por terceras personas o quedan registradas de alguna otra forma. La forma de objetivar esas conductas variará en función del tipo de conducta que sea.

El criterio para determinar si hay acoso deberá ser siempre la EXISTENCIA DE CONDUCTAS OBJETIVAS DE MALTRATO, que tengan un carácter continuado, recurrente y sistemático.

## **Por ello, NO es acoso laboral:**

- 1.** Las políticas, directrices, exigencias y órdenes necesarias para mantener el orden, la disciplina y el aprovechamiento de los recursos institucionales, conforme al bloque de legalidad.
- 2.** Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus colaboradores.
- 3.** La formulación de comunicados (circulares, oficios, correos electrónicos u otros) encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral, así como la evaluación laboral periódica de la persona servidora conforme a objetivos e indicadores de rendimiento.
- 4.** La solicitud de cumplir deberes extraordinarios de colaboración con la institución, cuando sean necesarios para garantizar la continuidad del servicio público o para solucionar situaciones particulares en la gestión de la institución.
- 5.** Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminada la relación de servicio, con base en una causa legal o una justa causa de conformidad con el ordenamiento jurídico.

- 6.** Las órdenes dadas por la jefatura para el fiel cumplimiento de las labores de las personas servidoras, así como la formulación de exigencias razonables para la elaboración de un trabajo o cumplimiento de funciones.
- 7.** La solicitud que realicen las jefaturas de acatar las prohibiciones y deberes inherentes a su relación de servicio, establecidos en la normativa vigente.
- 8.** Las diferencias o conflictos personales o laborales aislados, de carácter pasajero, que se presenten en un momento concreto y en el marco de las relaciones interpersonales, de forma tal que afecte el ámbito laboral pero que su finalidad no sea la destrucción o el deterioro de las personas implicadas en el suceso.



**9.** Denegar justificadamente ascensos, la tramitación de los estudios de clasificación y valoración de puestos, nombramientos en propiedad, capacitaciones, permisos o licencias, así como vacaciones, para los que no se cumplan con los requisitos de ley o los requerimientos institucionales según la necesidad de la prestación del servicio.

**10.** El estrés laboral, como respuesta fisiológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.

**11.** El desgaste profesional, entendido como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el ámbito profesional.

Otras conductas que NO se consideran acoso laboral:

- El trabajo individual o aislado por las propias condiciones del trabajo (teletrabajo, por ejemplo)
- La inadecuada organización del trabajo o la inadecuada comunicación.
- La ineficacia para realizar el trabajo. la formulación de exigencias razonables para la elaboración de un trabajo o cumplimiento de funciones.

*Fuente: Ayuntamiento de Leganés, 2009.*

## Objetivos del acoso laboral

*Según lo descrito hasta aquí, son objetivos del acoso laboral, intimidar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, así como, desacreditar el desempeño laboral, con el fin de eliminarla del lugar de trabajo y/o satisfacer la necesidad de agredir, controlar y destruir que tiene la persona hostigadora.*



# ALGUNAS SITUACIONES ASOCIADAS DEL ACOSO LABORAL

Algunas investigaciones refieren que el acoso laboral se manifiesta de forma gradual, con conductas hostiles que inicialmente pueden ser sutiles y pasar desapercibidas; pero que paulatinamente se vuelven más activas hasta llegar a una persecución sistemática y que deriva en una afectación generalizada de la persona acosada.

El especialista Iñaki Piñuel, señala que el acoso laboral se despliega en las siguientes cinco fases.

- **INCIDENTES CRÍTICOS:** la situación desencadenante suele ser un conflicto entre personas que en un momento determinado adquiere mayor proporción y conductas agresivas en aumento.
- **CONDUCTAS DE ACOSO Y ESTIGMATIZACIÓN:** en esta fase el acoso se focaliza en una persona determinada. De manera repetitiva e intencional se generan comportamientos agresivos y una

difusión de mensajes para descalificar o desprestigiar a la víctima frente a sus compañeros y compañeras. Todo ello, con la finalidad de hacerlo perder el respeto y dignidad.

- **FASE DE INTERVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN:** jefaturas, compañeros y compañeras tienden a explicar el hecho, basados en las características de la víctima, sin considerar al acosador o a los factores del entorno que pueden estar creando las condiciones para que se instaure el acoso.
- **FASE DE SOLICITUD DE AYUDA ESPECIALIZADA:** En esta etapa la víctima requiere ayuda y asistencia psicológica, dado las graves secuelas físicas y psíquicas. Generalmente de los servicios de salud.
- **SALIDA DE LA ORGANIZACIÓN:** Muy frecuentemente, la víctima opta por salir del lugar de trabajo al no poder resistir el acoso.

*El acoso no es problema solo de quien lo padece o de quien acosa, es un síntoma de que a nivel institucional las cosas no andan bien en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas, de seleccionar al personal, en los valores, en la cultura y el estilo de dirección o de mando de la organización.*

*Iñaki Piñuel y Zabala,*

# CAUSAS...

Existen una serie de factores que inciden en el acoso psicológico en el trabajo entre los que destacan:

- Organización ineficaz del trabajo.
- Sistemas de evaluación del rendimiento no objetivos, no equilibrados, ni estandarizados lo cual permite evaluaciones sesgadas malintencionadamente.
- Inadecuado manejo de los conflictos por parte de las personas involucradas, quienes pueden adoptar dos posiciones:
  1. Negarlo, impidiendo la toma de medidas correctivas, fomentando que el problema continúe y se incremente.
  2. Participar activamente en el conflicto, lo que contribuye a la estigmatización de la persona acosada y agravar el problema.
- Canales de comunicación ineficaces.
- Estilo de mando autoritario, es decir, jefaturas que presionan sistemáticamente a los empleados creyendo que así lograrán aumentar los resultados.

## Tipos de acoso laboral

El acoso laboral puede clasificarse en tres tipos, de acuerdo con la forma en la que se manifiesta:



### ASCENDENTE

*Las personas colaboradoras agreden a una persona con rango jerárquico superior.*



### DESCENDENTE

*Una persona con rango jerárquico superior agrede a un subalterno (a).*



### HORIZONTAL

*La persona es acosada por otra con el mismo nivel jerárquico.*

# ***SOBRE LA VÍCTIMA***

Bien, primero debe saber que:

***Es un mito que la víctima es una persona dependiente, poco asertiva, paranoica, culpable de su situación. Por el contrario cualquier persona podría ser víctima de acoso laboral.***

La persona acosada no es culpable de lo que pasa. No está afectada por alguna patología, ni tiene dificultades en sus relaciones sociales. Ante los ojos de quien acosa, la víctima tiene algún rasgo envidiable como por ejemplo popularidad, experiencia o alguna característica de su vida familiar o social.



***Cuando una persona es acosada psicológicamente en su trabajo...***

- *Tiende a auto culparse. Así propicia su aislamiento y estigmatización.*
- *En algunos casos, podría justificar a la persona agresora y la propia desvalorización personal y profesional.*
- *No suele hablar de su malestar sino que lo somatiza (se enferma).*
- *Pierde gradualmente la confianza en sí misma. Entra en una espiral de estrés que la expone a enfermedades crónicas e incapacidades frecuentes.*

## **PERFIL DE LA PERSONA ACOSADORA**

La persona acosadora es consciente de que está maltratando a otros y de que le pueden estar generando daños. Lo que ocurre es que no le importa dañar a otros. No sólo no le importa dañar a otros sino que (aunque no lo manifieste explícitamente) su objetivo es dañar. A veces quiere dañar al otro con el mero fin de eliminarlo (por venganza, envidia, etc.) o para generarle un daño y un sufrimiento. Otras veces dañar al otro es un medio que le permite alcanzar otro fin (por ejemplo, quedarse con el puesto de trabajo de la persona acosada, demostrarle al grupo que tiene más poder, etc.).

No es aceptable maltratar y hostigar a otra persona sea cual sea el fin perseguido. Los intentos de justificar el maltrato son propios de algunos trastornos de personalidad.

A continuación se describe el perfil de la persona acosadora quien se caracteriza por presentar sentimientos de inseguridad e inadecuación. Por esta razón, agrede a quien resulte amenazante como un mecanismo para compensar las deficiencias que percibe en sí mismo o sí misma. Algunas características de las personas acosadoras en el trabajo descritas por quienes han sido víctimas de esta forma de violencia, son las siguientes (Piñuel y Zabala, 2001):

*Miedo e inseguridad Intensos sentimientos de inadecuación.*

*Oportunismo y conveniencia.*

*Autoritarismo Ausencia de culpa.*

*Egoísmo Sin capacidad de escucha.*

*Rigidez Personalidad controladora.*

*Falta de transparencia.*

*Actitud "sabelotodo".*

*Capacidad de seducción.*

*Mentira compulsiva.*

*Capacidad de manipulación y distorsión.*

*Envidia y celos profesionales.*

*Ausencia total de empatía.*

*Lenguaje rudo e insultante.*

*Incapacidad para afrontar el fracaso.*



**Las personas acosadoras suelen utilizar diferentes estrategias que en algunos casos son evidentes y en otros, sutiles. Algunos ejemplos de estas estrategias son los siguientes:**



**Estrategias para dañar la imagen personal y autoestima de la víctima:**

- Gritos o insultos, tanto si la víctima está sola como en presencia de otras personas.
- Amenazas y coacciones continuas.
- Trato diferente o discriminatorio.
- Ignorarlo en las conversaciones y reuniones.
- Expandir rumores y calumnias.
- Críticas continuas a su trabajo, ideas y propuestas.
- Ridiculizar y parodiar sus ideas, características personales o laborales...
- Invasión de su privacidad revisando sus documentos o interviniendo su teléfono o correo electrónico.
- Ataques a sus características personales e ideas religiosas, políticas

**Estrategias para dañar la imagen laboral o profesional de la víctima:**

- Asignación de objetivos y plazos imposibles de cumplir.
- Sobrecarga selectiva de trabajo.
- Eliminación de responsabilidades.
- Asignación de tareas rutinarias y sin interés. En ocasiones, se puede dejar a la víctima sin ninguna tarea que hacer.
- Modificación de sus responsabilidades y atribuciones sin comunicárselo.
- Retener o manipular información de su trabajo para que cometa errores.
- Acusaciones de negligencia y faltas profesionales.
- Infravaloración de su esfuerzo y atribución de sus éxitos a otras personas, a la suerte.
- Negativa a evaluar su desempeño profesional.
- Bloqueo de su carrera profesional negándole el acceso a ascensos o cursos de formación.
- Control continuo y exhaustivo de sus tareas con el objetivo de encontrar cualquier falta de la que acusarle.
- Bloqueo administrativo de su documentación: "Extravíos" o "retrasos" en los documentos o resoluciones que le afecten (nominas, vacaciones, días para asuntos personales...)
- Robo o destrucción de elementos que necesita para su trabajo.

# ¿Cómo se llega a una situación de acoso laboral?

El acoso laboral es multicausal. Esto quiere decir que, surge y se mantiene debido a la combinación de múltiples factores tanto personales como del entorno, particularmente del contexto de trabajo.

Por esta razón, el acoso laboral está asociado a una serie de factores que pueden variar entre una oficina y otra.

Además, algunos estudios indican que ciertas condiciones de trabajo, podrían favorecer la manifestación y mantenimiento de conductas de acoso. Algunas de estas situaciones pueden ser:

- *Organización del trabajo no realista, no objetiva, no equitativa.*
- *Estilo de dirección autoritaria.*
- *Inadecuadas relaciones interpersonales.*
- *Falta de capacidad de la organización para gestionar los conflictos.*
- *Sobrecarga de trabajo y poco personal.*
- *Sistemas de evaluación del desempeño inadecuados, poco objetivos o sesgados.*
- *Procesos de comunicación ineficaces.*

## Tome en cuenta que...

Independientemente de las causas posibles, existen tres condiciones básicas para que se instaure y se mantenga el acoso laboral.

**El secreto en las actuaciones:** quien acosa rara vez lo hace públicamente, por lo que resulta muy difícil de probar. Por tanto, es importante todo intento para hacer públicos los comportamientos hostiles y para tener testigos presenciales.

**La vergüenza (culpabilización) de la víctima:** el acoso se produce, en principio, cuando la persona acosada acepta la culpa y empieza a dudar de sí misma y de sus capacidades. El pensamiento que subyace es: "he cometido un error... Yo soy el error", permitiéndole a la persona acosadora trasladarle sus propias deficiencias.

**Los testigos mudos:** son aquellas personas que colaboran tácitamente con el comportamiento de acoso al asumir que "algo habrá hecho la víctima para merecerlo". Su fin es proteger sus propios empleos. No obstante, cuando otras personas se solidarizan con la persona acosada, contribuyen a detener el acoso.



## CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA LABORAL

*¿Cuáles son las consecuencias que la violencia laboral provoca en quienes la sufren?*

### **1. Síntomas de desajuste del sistema**

**nervioso autónomo:** dolores en el pecho, sudoración, sequedad en la boca, palpitaciones, sofocos, sensación de falta de aire, hipertensión o hipotensión arterial.

### **2. Síntomas psicósomáticos:**

pesadillas, dolores de estómago, diarreas, colon irritable, náuseas, falta de apetito, sensación de nudo en la garganta, llanto frecuente.

**3. Efectos cognitivos:** olvido y pérdida de memoria, dificultades para concentrarse.

**4. Síntomas de desgaste físico producido por el estrés.**

**5. Trastornos del sueño, cansancio, entre otros.**

### **6. Alteraciones psicológicas:**

Como por ejemplo:

- Altos niveles de estrés y ansiedad.
- Confusión y temor.
- Sentimientos de enojo y cólera.
- Ataques de pánico y de llanto.
- Desgano e hipervigilancia.
- Desesperanza y desánimo.
- Sentimientos de culpa.
- Aislamiento.
- Ideas suicidas.
- Disminución del rendimiento académico o laboral.

*Además del daño personal que provocan, las manifestaciones de violencia pueden repercutir negativamente en la productividad, motivación, y compromiso. Asimismo, pueden ocasionar ausentismo, rotaciones frecuentes e indeseadas y deterioro de la imagen laboral.*

# ¿CÓMO LOGRAR AMBIENTES DE TRABAJO LIBRES DE VIOLENCIA?

Los centros de trabajo son espacios vitales en donde las personas pasan una importante cantidad de tiempo diario. ¿Es posible evitar que la violencia se instaure en el lugar de trabajo? ¿Cómo?

A continuación se presentan una serie de recomendaciones que le serán de gran utilidad:

## RECOMENDACIONES A NIVEL PERSONAL

### **Mejore sus habilidades de comunicación:**

- Desarrolle una escucha activa. Esto implica evitar distraerse o interrumpir cuando escucha a alguien, así como esforzarse por comprender la posición de la otra persona, sus sentimientos y necesidades, sin juzgarle.
- No descalifique una opinión porque no es suya.

- Controle sus emociones y monitoree el efecto que su comunicación produce en quien le escucha. Escuchar atentamente lo que uno mismo dice y cómo lo dice suele resultar muy revelador.
- No exprese una opinión si no tiene seguridad de lo que está diciendo. Sea objetivo/a y constructivo/a al expresarse.
- “Póngase en los zapatos de la otra persona”.
- Vigile su lenguaje verbal y corporal. No utilice palabras groseras o hirientes, modere su voz.

### **Cultive buenas relaciones interpersonales:**

- Salude. Sonría. Sea cordial.
- Interésese verdaderamente en sus compañeras y compañeros. Cada persona posee características, habilidades, necesidades e intereses diferentes. Conózcales.
- Tenga consideración hacia las otras personas. La sana convivencia conlleva un equilibrio entre derechos y deberes, “trate a las demás personas como le gustaría que le traten a usted”.
- No participe en bromas pesadas y burlas.
- No se involucre en chismes.



## RECOMENDACIONES A NIVEL PERSONAL

### **Canalice saludablemente su enojo:**

El enojo no es sinónimo de agresión, ni conduce automáticamente a ella. Cuando sienta enojo es aconsejable que se tome un tiempo para respirar profundamente y pensar, en lugar de reaccionar de inmediato.

También puede retirarse de la situación que ha originado el enojo o detener la discusión que lo está provocando.

Tomar distancia de la situación le ayudará a tranquilizarse y aclarar sus ideas. Durante este tiempo fuera puede conversar con alguien de confianza, realizar una actividad física o un ejercicio de relajación, entre otras actividades.

*Otras acciones que le ayudarán a manejar el enojo en forma efectiva son:*

- *Pregúntese qué necesidad tiene insatisfecha o bien, cuáles son sus intereses y cómo podría satisfacerlos.*
- *No incurra en acciones abusivas y lesivas.*
- *Mantenga buena disposición hacia el diálogo y el consenso.*



### **Cuide de usted mismo (a)**

- Realice actividad física regularmente, así reducirá la tensión. Si además se alimenta bien, aumentará su energía y fortaleza.
- Realice actividades de relajación y esparcimiento.
- Ríase, la risa tiene poderosas propiedades terapéuticas así que busque actividades que le hagan reír.
- Duerma bien. Sea optimista.
- Asuma solo los compromisos que puede cumplir.
- Exprese sus sentimientos con palabras. Recorra a ayuda profesional si es necesario.

*Cuide su desempeño laboral y este abierto a observarse y autoconocerse.*

## **SI USTED ESTÁ EN UNA SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL...**

Si usted se encuentra en una situación de acoso laboral, las siguientes recomendaciones le ayudarán a enfrentarlo:

- Fórmese e infórmese sobre el tema.
- Reconozca el problema y enfóntelo Solicite orientación psicológica y médica.
- Conozca sus derechos y marque límites.
- Manténgase firme y hable delante de testigos.
- Recopile evidencia del trabajo que realiza.
- No se aíse.
- Fomente un buen concepto de sí mismo(a).
- Busque apoyo social y familiar.
- Comunique el problema a personas de su confianza.
- Solicite asesoría legal.
- Mantenga una buena condición física.
- Tenga una clara y sana percepción de la realidad.
- Elimine los pensamientos negativos.
- Cultive el buen humor.
- Canalice su enojo y recupere el control interno.

## **SI USTED ES VÍCTIMA DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL**

- No piense que es culpa suya o que “se lo ha buscado”.
- Busque orientación psicológica ya sea dentro de la institución o bien, en forma privada si lo desea.
- Mantenga un registro de cuándo y dónde han ocurrido las conductas de hostigamiento sexual, incluyendo todos los detalles posibles y testigos. Guárdelo en un lugar privado y seguro, como por ejemplo en su casa.
- Busque el apoyo de su familia, amigos y colegas de trabajo.
- Hable con otras personas en el trabajo para saber si han tenido un problema similar con la persona acosadora.
- Asesórese en la Secretaria Técnica de Género.
- Hable con la persona acosadora en presencia de una persona de confianza. Dígale precisamente qué es lo que no le gusta y pídale que deje de hacerlo. Si lo desea, también puede acompañarle su representante legal.
- Si la persona acosadora tiene un rango jerárquico superior o es miembro de la dirección, mantenga un registro de sus evaluaciones laborales, asignaciones y promociones.
- Si desea presentar una queja, solicite asesoría en las instancias encargadas disponibles en la institución o bien, con su representante legal.

# SOY TESTIGO (A) DE ACOSO LABORAL O SEXUAL HACIA UN COMPAÑERO O COMPAÑERA EN LA OFICINA.... ¿QUÉ PUEDO HACER?

*Sólo 1 de cada 6 testigos que saben lo que está pasando defiende a la víctima. Es importante no olvidar que cinco de los testigos miran a otro lado (Piñuel y Zabala, 2001).*

- Tenga presente que la opinión pública es frecuentemente manipulada y orientada en contra de la víctima.
- Recuerde que el acoso NO puede llevarse a cabo sin el apoyo – al menos tácito - del entorno. Es decir, su silencio sostiene el acoso psicológico.
- No participe en chismes, comentarios irónicos, burlas ni provocaciones referentes a la víctima.
- Rompa el silencio. Por lo general, la persona acosadora no se enfrenta a “terceros” que respalden a su víctima.
- Sea objetivo(a), asertivo(a) e imparcial.
- Solicite asesoría legal y en caso de que la persona acosada se lo pida, dispóngase a declarar.
- Si le cuestionan, manténgase firme, neutral y ejerza el derecho a manifestar su desacuerdo con la situación.
- Busque apoyo profesional si siente que la situación afecta su salud.



*“Si el acoso conduce hoy más que nunca a graves problemas psicofisiológicos en las víctimas, no es porque la técnica del acoso se haya perfeccionado; lo que ha cambiado es mas bien la pasividad y ausencia de solidaridad de los compañeros y la profunda transformación del sentido de Justicia en el mundo del trabajo”.*

*Christopher Dejours, "Travail, usure mental"*

## SI USTED TIENE UN PUESTO DE JEFATURA

Tome conciencia que en su rol de jefatura se encontrará con diversas situaciones que lo retaran a desarrollar mayores capacidades personales e interpersonales para interactuar y comunicarse de forma efectiva y respetuosa con su equipo de trabajo.

Algunas recomendaciones que le ayudaran:

- Determine sus puntos de cambio y trabaje en ellos. Asesórese y fortalezca sus habilidades para liderar de una forma positiva y saludable.
  - Utilice métodos objetivos y transparentes de control y evaluación del desempeño.
  - Distribuya las cargas laborales de forma equitativa, sin favoritismos.
  - Estudie el Reglamento Autónomo para Prevenir, Investigar y Sancionar el Acoso Laboral en el Poder Judicial.
  - No permita, ni participe de ninguna manifestación de maltrato, discriminación, persecución u entorpecimiento laboral dentro de su área de trabajo.
  - Si la oficina a su cargo cuenta con personas meritorias, cuide de que reciban un trato digno y libre de cualquier abuso.
  - Otorgue nombramientos, ascensos y capacitaciones con criterios objetivos y transparentes.
- Frente a conflictos, quejas o malestar del personal, actúe de forma pronta. Escuche a todas las partes y busque soluciones positivas y constructivas.
  - En caso de tener que llamar la atención; reprenda la conducta de manera pronta. Especifique lo que se hizo mal y lo que piensa usted de ello. Anime a continuar y mejorar. Sea justo.
  - Cuide que las personas de nuevo ingreso reciban una adecuada inducción.
  - Evite participar o escuchar chismes que dañen la imagen de alguna compañera o compañero de trabajo. No se entrometa en la vida privada del personal.
  - No participe de subdivisiones grupales o exclusiones a ningún miembro del equipo.
  - Evite comparaciones destructivas del personal.



## **CONSIDERACIONES RESPECTO A LA DENUNCIA EN LA INSPECCIÓN JUDICIAL**

Es preferible que la denuncia sea escrita pues de esta manera las ideas se organizan mejor, con mayor claridad y secuencia lógica, con menor interferencia de las emociones que generalmente acompañan estas situaciones como el dolor, el enojo o la impotencia.

Esta denuncia debe incluir:

- Una descripción de los hechos ocurridos en orden cronológico (debe ser posible ubicar el origen de la situación que inició el acoso).
- Las consecuencias asociadas directamente con el acoso, ya sea a nivel de salud, laborales, familiares, etc.
- Adjuntar las referencias médicas, psicológicas y/o psiquiátricas que confirmen la asistencia profesional recibida. En caso de haber sido o de que esté siendo atendido(a) en Psicología del Servicio de Salud para empleados, puede solicitar un informe de la valoración del caso para presentarlo ante la Inspección Judicial.

- Si bien puede ser de mucha ayuda contar con prueba testimonial, se considera válida otro tipo de prueba como: correos electrónicos, documentos en los que se le hagan observaciones y que ejemplifiquen el posible acoso del que es objeto, amenazas escritas, así como antecedentes que tenga la persona que acosa (otras denuncias, quejas, etc.)
- En lo posible incluir la petición, es decir qué se espera con la denuncia. Considerar que es muy importante el cese del acoso psicológico que permita trabajar con tranquilidad, independientemente de la medida disciplinaria o administrativa que se aplique.
- En síntesis, la denuncia debe responder a 5 cuestiones fundamentales: qué, cuándo, dónde, quién y cómo.

Es importante tomar en cuentas que de considerarlo necesario el Tribunal de la Inspección Judicial, puede referir al que denuncie y/o a la persona denunciada al Departamento de Medicina Legal para la respectiva valoración.



**INSPECCION  
JUDICIAL**

# RECURSOS INSTITUCIONALES

- 1.** Actualmente, no existe una ley nacional que penalice el acoso laboral, sin embargo, en el Poder Judicial existe un reglamento autónomo para prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral. Las denuncias por este tema son atendidas por el Tribunal de la Inspección Judicial, órgano encargado de aplicar el régimen disciplinario en la institución.

Teléfono: 2295- 3729/ 5592 / correo: [ins\\_judicial@poder-judicial.go.cr](mailto:ins_judicial@poder-judicial.go.cr) Primer piso, edificio OIJ, I Circuito Judicial de San José

- 2.** Comisión de Relaciones Laborales: órgano permanente integrado por 3 representantes del patrono y 3 representantes de las personas trabajadoras del Poder Judicial, que se encarga de atender, prevenir, conciliar y tratar los problemas laborales que pudieran originarse en las distintas dependencias del Poder Judicial y en los que sea indispensable una acción inmediata para mantener la armonía en las relaciones obrero patronales.

Teléfono: 2295-3929 / correo: [relaciones-laborales@poder-judicial.go.cr](mailto:relaciones-laborales@poder-judicial.go.cr) Edificio Anexo A antiguo EUNED, segundo piso.

- 3.** Dirección de Gestión Humana:

- Servicio de Salud para empleados, el cual integra Medicina, Psicología y Trabajo Social. Este servicio se ofrece en forma individual y puede ser accedido por cualquier persona que labora en la institución. Teléfono: 2295-3926/ 3927.
- Subproceso de Ambiente Laboral, el cual ofrece alternativas de abordaje integral para la prevención y la atención de situaciones de violencia laboral en el Poder Judicial. Teléfono: 2295-3357/ 4488/ 4489 / correo: [ambiente-laboral@poder-judicial.go.cr](mailto:ambiente-laboral@poder-judicial.go.cr)

- 4.** Secretaría Técnica de Género: instancia encargada de brindar información u orientación sobre hostigamiento sexual y cualquier tipo de discriminación en razón de género. Cabe destacar que, para este caso existe la ley “7476 “Contra el hostigamiento sexual en el empleo o la docencia” que regula este tipo de acciones a nivel nacional. Además, el Poder Judicial cuenta con un reglamento interno para prevenir, investigar y sancionar el Hostigamiento Sexual en el Poder Judicial

Teléfono: 2295- 3874 / correo: [hsc@poder-judicial.go.cr](mailto:hsc@poder-judicial.go.cr)

# REFERENCIAS

Ayuntamiento de Leganés. (2009). Protocolo de actuación contra el acoso psicológico en el trabajo (mobbing). España.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). La violencia en el trabajo. Dictamen. Consultado en [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/health\\_safety/docs/workplace\\_violence\\_es.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/health_safety/docs/workplace_violence_es.pdf)

Esquivel, A; Oviedo, V; Paniagua, Y. (2006). Manual acoso psicológico en el trabajo. Servicio de Salud para empleados Judiciales. Poder Judicial. San José, Costa Rica

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010). Acoso psicológico en el trabajo: definición.

Leymann, H. (1990). Handbok for anvindning av LIPT -formuliret for kartliggning av risiker for psykiskt void i arbetsmiljon (The LIPT questionnaire-a manual). Stockholm: Violen.

Méndez, H. (2001). “El acoso/hostigamiento sexual de las mujeres en el empleo”. Consultado en: [www.legalinfo-panama.com/articulos/articulos\\_44.htm](http://www.legalinfo-panama.com/articulos/articulos_44.htm)

Organización Mundial de la Salud. (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Sinopsis. Ginebra.

Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT. (2008). Guía: violencia en el trabajo y sus manifestaciones.

Madrid, España: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT. (2006). Guía: sobre la violencia psicológica en el trabajo. Madrid, España: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

Piñuel y Zabala, I. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. España. Sal Terrae. Rojo, J; Cervera, M. (2005). El Mobbing o Acoso Laboral. Madrid, España: Editorial Tébar, S. L.