

Trabajar sin acoso es un
derecho y es posible...
En un ambiente libre de violencia.



346.013

159 tr

Instituto Nacional de las Mujeres

Trabajar sin acoso es un derecho y es posible... en un ambiente libre de violencia / Instituto Nacional de las Mujeres.

-- 2. ed. -- San José: Instituto Nacional de las Mujeres, 2018. (Colección Tenemos derecho a tener derechos, n. 82; Derecho a una vida sin violencia, n. 6)

44 p., 14 x 21.5 cm.

ISBN 978-9968-25-361-1

1. DERECHOS DE LAS MUJERES. 2. VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL LUGAR DE TRABAJO. 3. LEGISLACIÓN I. Título.

CREDITOS

Producción Ejecutiva

Instituto Nacional de las Mujeres

Elaboración de Textos

Fressy Solano Fernández

Mariela Vega Cortés

Rocío Castillo Muñoz

Flor de Lis Monestel Corrales

Ana Lía Solano González

Colaboración:

Olga Guillén Bustos

Coordinación general y revisión final

Luisa López Avendaño

Eugenia Salazar Aguilar

Diseño y Diagramación

David Conejo Sanabria

Impreso en los Talleres Gráficos de la Editorial EUNED

PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de las Mujeres –INAMU– se complace en presentar el documento “Trabajar sin acoso es un derecho y es posible... en un ambiente libre de violencia”, como un aporte institucional para informar y orientar acerca de esta situación que se presenta en forma recurrente en el ámbito laboral.

Desde la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer –CEDAW– se establece, que los Estados deben adoptar y tomar medidas para fortalecer y/o ampliar los derechos en condiciones de igualdad y eliminar toda práctica discriminatoria que atente contra el derecho de las mujeres al empleo, para garantizar condiciones de trabajo: dignas, estables y en espacios libres de violencia.

Se ha identificado en los relatos de las usuarias del INAMU, la necesidad de contar no sólo con los procesos legales que dan respuesta a esta problemática, sino también, con la información adecuada y el acompañamiento emocional para afrontar las situaciones de acoso laboral, que les permita fortalecerse en la toma de decisiones y consolidar estrategias para el proceso.

De acuerdo a las investigaciones realizadas por personas expertas en la materia y conforme a lo expuesto por las usuarias del INAMU, el acoso laboral atenta contra los derechos humanos, violenta la dignidad, la integridad física y psicológica y las coloca en una situación de inestabilidad en el empleo.

Además, las condiciones laborales son hostiles, con tareas humillantes y agresiones verbales entre otras manifestaciones, que generan un profundo impacto psicológico en su vida laboral, personal y familiar, también impacta la salud integral y la economía, por los altos costos que genera al enfrentar los procesos legales.

El incremento de las consultas a los servicios del INAMU, evidencia la necesidad de ampliar la protección de las mujeres a una vida libre de violencia y discriminación en el empleo, mediante normativa

específica para prevenir, sancionar y erradicar el acoso laboral, comprendiendo que esas conductas impactan a las víctimas y a sus familias, así como: a las instituciones, empresas, organizaciones y al sistema de salud.

Desde el INAMU, queremos reconocer a todas las mujeres que han abierto camino, a las que han enfrentado el acoso por embarazo y/o lactancia y que a través de la denuncia han hecho realidad la protección efectiva de la maternidad; a las que han enfrentado agresiones, tareas denigrantes, humillaciones y distintas manifestaciones discriminatorias por roles y mandatos de género, dentro de un ejercicio de poder desigual y que vienen contribuyendo con sus denuncias al avance y desarrollo de los derechos humanos de las mujeres, de acceder al trabajo en un ambiente libre de toda forma de discriminación y violencia.

Un avance significativo lo es el Código Procesal Laboral (Ley No. 9343 del 25 de enero del 2016, que entró a regir a partir del 26 de Julio del 2017), y prohíbe la discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación. Por eso, es necesario aunar sinergias con el fin de desarrollar acciones para la prevención, la sanción y su erradicación, de manera que el derecho al trabajo y al bienestar sea una realidad, para seguir transformando y construyendo una sociedad más justa e igualitaria.



Patricia Mora Castellanos

Ministra de la Condición de la Mujer
Presidenta Ejecutiva
Instituto Nacional de las Mujeres

CONTENIDO

1. ¿QUÉ ES ACOSO LABORAL?.....	7
2. TIPOS DE ACOSO LABORAL	8
3. COMPORTAMIENTOS MÁS FRECUENTES DEL ACOSO LABORAL	9
4. CARACTERÍSTICAS DE ACOSO LABORAL	14
5. DIFERENCIA DEL ACOSO (MOBBING) Y OTRAS FIGURAS SIMILARES.	15
6. CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO LABORAL.....	17
7. DINÁMICA DE ACOSO LABORAL	19
8. IMPACTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO.....	23
9. ¿CÓMO ACTUAR ANTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL?	31
10. NORMATIVA SOBRE EL ACOSO LABORAL EN COSTA RICA.....	34
11. REFLEXIÓN.....	36
12. BIBLIOGRAFÍA	41



1. ¿QUÉ ES ACOSO LABORAL?

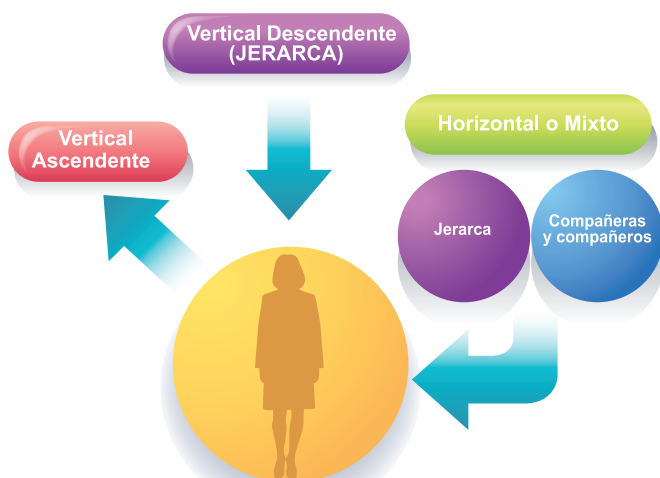
Situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, continua, sistemática, recurrente, progresiva, deliberada y demostrable sobre la persona, en el lugar de trabajo o en otros espacios personales, con motivo de la relación laboral.

Esto ocurre mediante la utilización del poder de dominio, cuya finalidad es atentar contra los derechos humanos: dignidad, igualdad, integridad física, psíquica y moral; libertad y seguridad personal, constituyéndose en un riesgo psicosocial. Asimismo, con el propósito de afectar y/o perturbar el desempeño de sus labores, destruir sus redes de comunicación, su reputación y generar, desmotivación, infundir temor y lograr que las personas víctimas abandonen el lugar de trabajo o busque el traslado, degradando el ambiente laboral, entre otras situaciones similares.

2. TIPOS DE ACOSO LABORAL

El acoso laboral puede clasificarse en tres tipos de acuerdo a la forma en que se manifieste:

- **Vertical descendente:** Es cuando la conducta acosadora proviene del jerarca (esta modalidad se conoce como “bossing”).
- **Vertical ascendente:** Es cuando la conducta hostigadora proviene de una persona funcionaria con un nivel jerárquico menor, de la persona a quien acosa.
- **Horizontal o mixto:**
Es horizontal cuando se produce entre personas compañeras del mismo nivel.
Es mixto cuando la conducta se da por una combinación entre el acoso propiciado por la jefatura y las personas (compañeras, compañeros).



Fuente: Elaboración propia CIO-INAMU (2017)

3. COMPORTAMIENTOS MÁS FRECUENTES DEL ACOSO LABORAL

Entre los comportamientos más frecuentes del Acoso Laboral se encuentran los siguientes:

- 1 Descalificar a la persona asignándole trabajos por debajo de sus capacidades en el desempeño del cargo o sus tareas habituales, por ejemplo (en un equipo de trabajo donde la mayoría son hombres, se le pide sólo a las mujeres hacer el café, sacar copias, traer los almuerzos).



- 2 Asignar funciones imposibles de cumplir o incompatibles con su conocimiento.
- 3 Ejercer contra la persona una presión desmedida o amenazante para realizar su trabajo, por ejemplo: utilizar expresiones verbales o gestos groseros u ofensivos para llamar la atención o señalarle errores a la persona trabajadora en el desempeño de sus labores.
- 4 Exigir que realice tareas denigrantes para la dignidad humana, asignándole trabajo en exceso, funciones ajenas al cargo o a sus atribuciones.



- 5 Utilizar información personal de la persona trabajadora con el fin de afectarla en su ámbito de trabajo.
- 6 Desvalorizar o menospreciar constantemente a la persona trabajadora, incluso ante su esfuerzo o éxito profesional, atribuyéndolo a otros factores o a terceros.
- 7 Exagerar de manera injustificada errores pequeños que no tienen mayores consecuencias.
- 8 Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con la jefatura.



- 9 Provocar o implementar medidas de aislamiento social que impiden la comunicación con sus compañeros (as) de trabajo o personas usuarias, provocando restricción de autonomía personal.
- 10 Promover y/o circular rumores, burlas o críticas, que afecten la imagen personal o laboral. Por ejemplo (llamarle la atención de manera reiterada delante de las personas usuarias, utilizando malos gestos y ademanes).
- 11 Realizar comentarios hostiles y humillantes con el fin de desacreditar y descalificar a la persona funcionaria en el desempeño de sus funciones.
- 12 Expresar amenazas reiteradas respecto a evaluaciones de desempeño negativas, traslados u otros movimientos de personal, así como el despido injustificado.



- 13 Ignorar, excluir o hacer el vacío a la persona, fingiendo no verla o hacerla “invisible”, mediante manifestaciones explícitas como: evitar el contacto visual, gestos de rechazo, desdén o menosprecio, o se ignora, dirigiéndose a terceros.
- 14 Impedir o limitar de manera injustificada el acceso a herramientas, equipos tecnológicos, materiales e información necesaria para llevar a cabo su labor.
- 15 Actuaciones u omisiones discriminatorias que evidencien trato diferenciado por razones de origen, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, credo religioso o espiritual, preferencia política, condición socioeconómica, o cualquier identidad de género, raza, etnia, apariencia física, forma de vestir, discapacidad, embarazo, entre otros.

Recuerde:

Las conductas, acciones, omisiones, comportamientos o expresiones, que se ejercen sobre las personas con el objetivo de humillarlas, degradarlas y colocarlas en una posición de inferioridad, son manifestaciones del Acoso

4. CARACTERÍSTICAS DE ACOSO LABORAL



FUENTE: Elaboración propia CIO-INAMU, con base a Resolución N° 2005-00655, Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia (2005).

5. DIFERENCIA DEL ACOSO (MOBBING) Y OTRAS FIGURAS SIMILARES.

- **Diferencia con el estrés profesional:** el estrés no es otra cosa que las consecuencias sufridas por el trabajador, producto de la sobrecarga y las malas condiciones en el trabajo. También conocido como el Síndrome del quemado “Síndrome burnout”.



- **Diferencia con las situaciones conflictivas laborales:** los conflictos generalmente se exteriorizan por medio de los reproches. En el caso del acoso, por el contrario se oculta el verbo. No se establece una relación simétrica como en el conflicto, sino una relación “dominante-dominado”, donde el que controla el juego intenta someter al otro y hacerle perder su identidad.

Cuando eso ocurre dentro de una relación de subordinación, hay un abuso de poder jerárquico, y la autoridad legítima se convierte en dominio sobre una persona.



- **Diferencia de la agresión aislada:** una agresión verbal aislada es un acto de violencia pero no de acoso laboral. Las agresiones reiteradas sí lo son, máxime si hay otras conductas descalificadoras contra la persona.



6. CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO LABORAL

Algunas de las conductas que no constituyen acoso laboral, son:

- Las políticas, directrices y órdenes necesarias para el cumplimiento de funciones. La disciplina, aprovechamiento y cuidado de los recursos institucionales.
- Las circulares, oficios, memorándum, correos electrónicos u otros, orientados a solicitar información sobre labores previamente asignadas, de acuerdo al puesto.
- Las llamadas de atención por llegadas tardías, incumplimiento de tareas asignadas en el tiempo establecido etc.

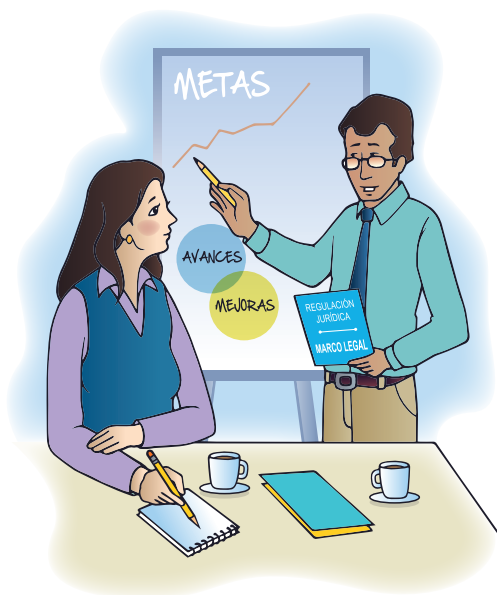
Los Tribunales han determinado que no existe “acoso laboral” cuando una persona empleadora realiza acciones legítimas, en orden a sus potestades de dirección en la organización de la empresa o institución, como por ejemplo:

- Girar instrucciones o hacerlas cumplir en un marco de legalidad, no constituye acciones de acoso laboral, aún y cuando un empleado pueda sentirse amenazado o a disgusto con ellas. Por ejemplo:

“Cuando una jefatura me pide que cumpla con el trabajo a tiempo, me pide avances de las metas, o busca formas alternativas para mejoras en el trabajo”.

Esto no es acoso

En este sentido para determinar si existe acoso laboral o no, exige una valoración de las conductas o situaciones que está enfrentando la persona trabajadora en sus relaciones laborales, de ahí la necesidad de contar con regulación jurídica que configuren el acoso laboral.



7. DINÁMICA DE ACOSO LABORAL

El objetivo de quien acosa es destruir a la persona víctima mediante diversas conductas acosadoras y actuaciones que le provocan desestabilidad emocional, daños morales y materiales, con repercusiones en las relaciones que establece la persona acosada, en los diferentes ambientes en los que se desenvuelve.

Las conductas agresivas en los ambientes laborales suelen surgir de manera sutil, sin embargo, algunas veces alcanzan niveles de agresión inimaginables que terminan en otra estrategia para el despido laboral o la renuncia de la víctima, por el ambiente hostil que se hace intolerable. Esa situación es una violación a los derechos humanos.



Los estilos de autoridad y las relaciones de trabajo que se generan en el espacio laboral, tienen una repercusión importante en la legitimización o el rechazo del Acoso.

A medida que han avanzado las investigaciones, se ha demostrado que el “Acoso Laboral” no es un fenómeno aislado de los aspectos culturales, es una constante en las relaciones laborales, pero al igual que otras formas de discriminación y de violencia, es en el marco de los derechos humanos que se ha identificado como una práctica necesaria de erradicar, porque transgrede los principios universales del respeto a la libertad, a la vida humana, derecho al trabajo y al principio de igualdad ante la ley.

Recuerde

El acoso laboral se puede exacerbar por actuaciones u omisiones discriminatorias por razones de género

Ejemplo de “acoso laboral”.

María, víctima de acoso laboral por embarazo

María trabaja desde hace 3 años en una empresa como Técnica Administrativa, en un ambiente con buenas relaciones laborales, donde realiza las

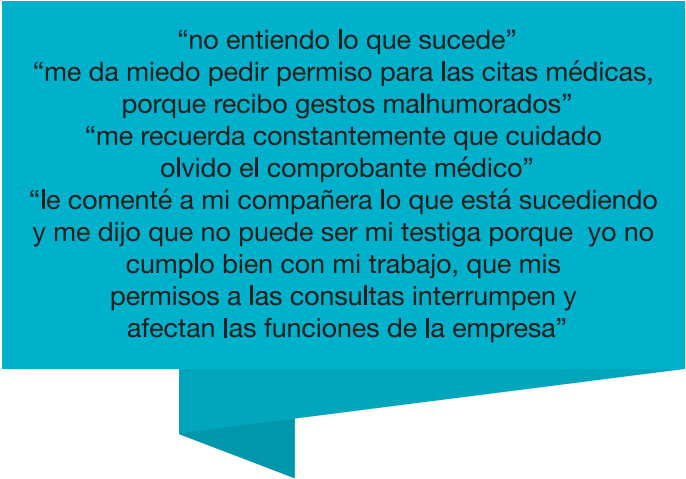
funciones competentes a su puesto y participa en todas las reuniones del equipo de trabajo. Se siente parte de la empresa, muy contenta y realizada. Piensa que aporta al logro de los objetivos con las funciones que desempeña. Existe un ambiente de muy buenas relaciones interpersonales, un clima respetuoso y la empresa se preocupa por la capacitación y el desarrollo del talento de las personas trabajadoras. La jefatura le reconoce sus aportes, su disposición para el trabajo, lo cual se refleja en sus buenas calificaciones, en las Evaluaciones que le han realizado.

María se entera que “está embarazada”, noticia que recibe con alegría y lo comunica a su jefatura con la respectiva certificación médica, pero la jefatura la sorprende cuando le pregunta ¿cómo va a lidiar con el cuidado? María le dice “cuento con el apoyo de mi esposo y de mi familia”. Con esa respuesta, deja de darle importancia al asunto.

Al pasar los días, María siente que algo ha cambiado, el ambiente de trabajo es tenso, saluda a su jefatura y no le responde y conforme pasa el tiempo la situación se agrava aún más, no sólo hay indiferencia, también le pide los documentos en forma golpeada. Además, nota que sus compañeros y compañeras ya no actúan igual con ella, casi no le conversan, le rehúyen, sin embargo, María continúa realizando normalmente sus funciones. A los días, la jefatura le comunica que ya no tiene que participar en las reuniones del equipo de trabajo, que no es

necesario. Otro día, le suspende la participación en una capacitación que estaba programada.

María, comienza a pensar si está haciendo algo mal y se lo pregunta a la jefatura, quien le dice **“son ideas tuyas, no pasa nada”**. Poco a poco le va quitando funciones, hasta dejarla sólo con la atención telefónica. María pregunta por escrito sobre los cambios que se están dando y como no recibe respuesta alguna, se comienza a sentir mal y comenta:



“no entiendo lo que sucede”
“me da miedo pedir permiso para las citas médicas,
porque recibo gestos malhumorados”
“me recuerda constantemente que cuidado
olví el comprobante médico”
“le comenté a mi compañera lo que está sucediendo
y me dijo que no puede ser mi testiga porque yo no
cumplí bien con mi trabajo, que mis
permisos a las consultas interrumpen y
afectan las funciones de la empresa”

La tensión que sufre María es cada vez mayor, le da mucho miedo quedarse sin trabajo, pero al mismo tiempo se siente humillada, discriminada, no sabe qué hacer, por suerte, el médico que la atiende por una crisis de ansiedad, le percibe la situación de acoso y la orienta a buscar ayuda en lugares especializados con el tema, para la defensa de sus derechos que están siendo afectados por su condición de embarazo.

8. IMPACTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

La dinámica del acoso psicológico en el trabajo puede manifestarse con varias conductas recurrentes durante un tiempo prolongado y producir indefensión en la víctima y deterioro psicológico en general. La acumulación de esas situaciones y las acciones ineficaces para enfrentarlo, va debilitando la resistencia psicológica de quien lo recibe, al punto de minimizar su capacidad de respuesta.

Esa reiteración se da en un ambiente de trabajo, donde la persona siente que no puede escapar tan fácilmente y tampoco defenderse, lo cual le provoca paralización, alterando tanto su desempeño laboral como su estabilidad emocional.

Una de las primeras respuestas psicológicas ante ese tipo de agresiones es la culpa, en la cual la víctima primeramente duda de su propia capacidad y atribuye todos los hechos a su mal comportamiento laboral, porque así se lo han dado a entender. La persona acosadora crea en la víctima un sentimiento de vergüenza, por la repetición focalizada en ella y el aislamiento social que se puede dar en el lugar de trabajo.

Ese aislamiento se puede agravar cuando otras personas de la empresa o institución prefieren no inmiscuirse (para no tener problemas), o incluso pueden terminar creyendo que sí es culpable, como una repuesta adaptativa que hace a las personas cambiar su percepción u opinión, de acuerdo al grupo identificado como dominante.

Algunas compañeras o compañeros pueden imitar las conductas acosadoras, son pocas las personas que se animan a intervenir para ayudar a la víctima. El no accionar también se da por pasividad, miedo, ignorancia o porque se ha banalizado el tema (Hirigoyen, Giachero, González, Delgado y Veliz, 2013).

La víctima al sentir que no la comprenden se puede volver monotemática, cansando inconscientemente a las personas, quienes poco a poco se pueden ir alejando, confirmando o reforzando su idea de que ella no está bien, mientras en otros casos las víctimas se cierran en sí mismas y dejan de hablar de la situación.



Según señala Piñuel, “la Indefensión Aprendida explica que la víctima ya no haga nada, pues la repetición “gota a gota” de situaciones de acoso, va dañando la resistencia psicológica y genera un tipo de paralización. Esa respuesta psicológica no la tenía anteriormente la persona acosada, es aprendida, como una consecuencia, una manera de frenar el hostigamiento desde la lógica de la víctima, quien cree que algo malo ha hecho, por los procesos de culpa”.



Dado el desgaste psicológico y la capacidad de respuesta disminuida por el largo período de exposición a la violencia psicológica y la impunidad hacia la misma, la persona acosada puede entrar en una “espiral” de apatía y pesimismo, ya que ha tratado de enfrentarlo o manejarlo de diversas maneras, sin lograr detener la situación, la cual no depende de sus propias

particularidades o acciones, sino de la persona acosadora y las características del ambiente tóxico que permite y promueve ese tipo de situaciones.

Lo anterior induce a la víctima al bloqueo de posibles respuestas psicológicas de cómo escapar, defenderse o evitar tal situación y así, de manera creciente surge la desesperanza, el pesimismo, los sentimientos de culpa o el creer que es una trabajadora inadecuada. También surge la dificultad para comprender, controlar o dominar el efecto que sus comportamientos producen en el entorno, situación que se fortalece con el llamado **“Error Básico de Atribución”**, en la cual se centra la responsabilidad en acciones o características de la víctima.

Los hechos de violencia psicológica sostenidos en el tiempo producen un daño real en quien los recibe y en la mayoría de los casos no se identifica la magnitud que tiene el impacto en sus vidas. Muchas de esas manifestaciones pueden ser vistas de manera aislada como pequeñas o no significativas, pero su encadenamiento en el tiempo, así como, la culpa, el encubrimiento y naturalización que hace la persona acosadora, va creando una vivencia traumática ante la amenaza psicológica.

Esa respuesta es similar a supervivientes de guerras, catástrofes naturales, víctimas de violaciones, torturas o agresiones graves. Esas respuestas psicológicas ante la amenaza se conocen como **“Transtorno de Estrés Postraumático (TEPT)”**.

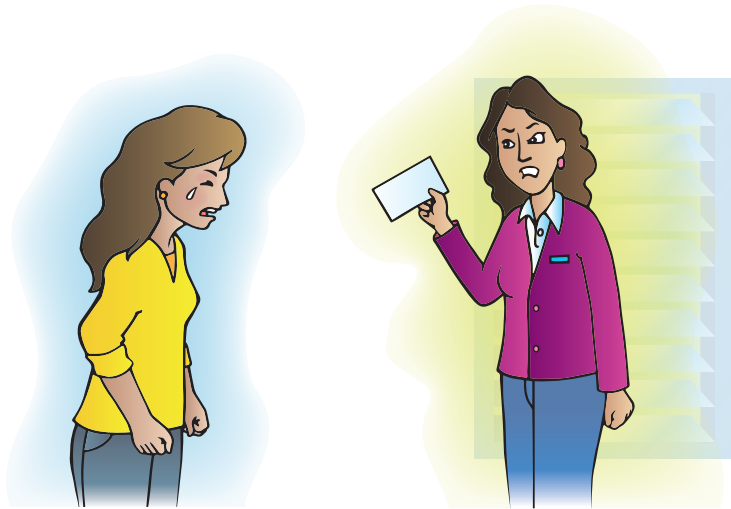
Se ha encontrado que existen muchos problemas para la adecuada identificación de las víctimas de TEPT y al vislumbrar el problema y no contar con un adecuado diagnóstico, las personas afectadas suelen ser nuevamente victimizadas por todo el sistema que las escucha o atiende.

Piñuel (2015), identifica 18 indicadores de “Estrés Postraumático” como secuela del Acoso Psicológico en el trabajo:

1. Recuerdos, imágenes y pensamientos que se presentan de manera involuntaria y recurrente, relacionadas con las situaciones de acoso vividas.
2. Experimentación recurrente del acoso.
3. Sueños o pesadillas recurrentes.
4. Malestar psicológico intenso al exponerse a estímulos internos o externos que recuerden el acoso.
5. Respuestas físicas extremas al exponerse a estímulos que recuerden el acoso (angustia, ansiedad, crisis de pánico, miedo o terror).



6. Esfuerzo por evitar las actividades, los lugares o las personas relacionadas con el recuerdo del acoso.
7. Dificultades para recordar aspectos del acoso: fechas, acontecimientos, conversaciones.
8. Reducción del interés de participar en actividades sociales significativas.
9. Desapego emocional o insensibilidad respecto a las personas.
10. Dificultades para desarrollar actividades profesionales o personales.
11. Deterioro de la vida afectiva y emocional.
12. Sensación de futuro personal limitado o cerrado.
13. Dificultades para conciliar o mantener el sueño.
14. Incapacidad para experimentar placer.
15. Irritabilidad o ataques de ira desencadenados por estímulos no proporcionales o triviales.
16. Dificultades atencionales y de concentración.
17. Vigilancia extrema o desconfianza hacia los demás.



Todo este tipo de condiciones provoca cambios de personalidad en las víctimas, que muchas veces las hace no sentirse como antes, incluso se pueden sentir desconfiadas y hasta dudar si se están volviendo paranoicas.

Una de las secuelas más comunes de quienes sufren TEPT es la vigilancia extrema, conocida como “Hipervigilancia”, que es una consecuencia o secuela psicológica producida por el acoso. No es una enfermedad psiquiátrica previa o un trastorno de personalidad, sino una reacción de protección psicológica ante el acoso recibido. El paso del tiempo no cura a la persona y la secuela se puede volver crónica y producir cambios permanentes, si no recibe el apoyo especializado.

Además del deterioro en las defensas psicológicas, también se produce en las orgánicas, causando enfermedades psicosomáticas en la persona como por ejemplo: insomnio, gastritis, colitis, cefaleas, problemas musculares, entre otros, dando inicio a consultas con diferentes médicos o profesionales de la salud.

Como señala Giachero (2015)

“la agresión que padece la víctima es real, sólo hay personas que tienen más recursos internos que otras y se defienden mejor, pero en todas genera secuelas y dolor psíquico”.

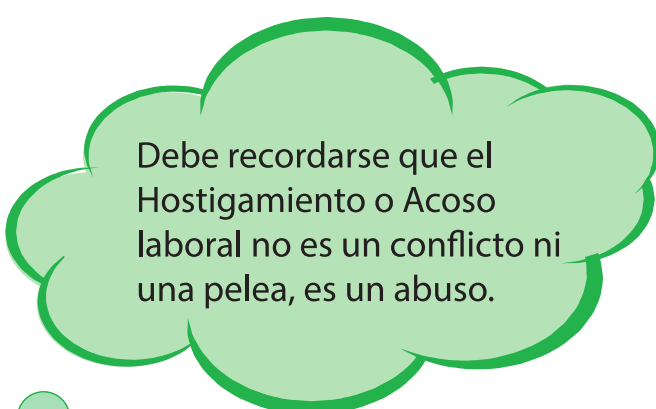


9. ¿CÓMO ACTUAR ANTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL?

Silvana Giachero (2013), expone las siguientes sugerencias acerca de cómo debe actuar la víctima de hostigamiento psicológico en el trabajo, al darse cuenta de esa situación.

1. Comenzar a escribir un diario o bitácora y anotar detalladamente los hechos de violencia, los testigos y las pruebas que tenga. Eso puede ayudar a la víctima a ordenar sus pensamientos, expresar sus emociones y quitar la culpa, por identificar el contexto general de lo que está ocurriendo. Si bien es cierto, que recordar cada uno de los nuevos ataques puede traer a la memoria vivencias que acarrearán sentimientos que afectan a la víctima, el escribir acerca de la situación, permite atenuar esas respuestas y a su vez, contar con un insumo ordenado por escrito, en caso de tener que presentar una denuncia.
2. Evitar el aislamiento, para impedir que la persona agresora logre aumentar el estado de vulnerabilidad y depresión en la víctima, por encontrarse sola. También, es recomendable que mantenga sus vínculos laborales y cercanía con sus amistades y familiares. En caso de creer que no la entienden, se recomienda buscar la ayuda en lugares especializados para hablar de la violencia psicológica laboral de la cual es víctima, evitando contaminar los demás vínculos.

3. Cuidar la Salud Integral. Muchas personas al entrar en una crisis dejan de hacer ejercicio, de comer saludablemente, se encierran en la casa, pierden su vida social y en algunos casos, aumentan el consumo de alcohol, del fumado (cuando tienen la adicción) o recurren a psicofármacos. Se recomienda hacer todo lo contrario: *meditar, caminar, pasear, leer, ver televisión, ir al cine, cuidar vínculos sociales, buscar apoyo especializado y tomar la menor cantidad de psicofármacos.*
4. Buscar espacios para promover el fortalecimiento de la víctima. Eso le permite tomar consciencia de los ataques y le ayuda con la disculpabilización. Además, le permita trabajar la ira, la irritabilidad y la impotencia. Por eso, cuando se ha tomado consciencia de la situación, se recomienda una terapia especializada.
5. Evitar discutir con la persona hostigadora por la manipulación que hace, porque más bien puede tratar de evidenciar en el entorno, que la víctima es quien tiene un problema.



Debe recordarse que el Hostigamiento o Acoso laboral no es un conflicto ni una pelea, es un abuso.

6. Buscar apoyo con profesionales en la Salud o en Derecho, que conozcan del tema.
7. Buscar asesoría profesional si desea presentar la denuncia, para que cuente con una buena estrategia a seguir.
8. Aprovechar la ayuda en la empresa o institución si existen medios establecidos para eso, de lo contrario buscar orientación en otros lugares especializados en el tema.

Algunas veces las personas alrededor de la víctima, como las compañeras, compañeros, jefaturas, personas encargadas de Recursos Humanos, Inspectores de Trabajo, así como personal médico y el de los juzgados, entre otros, pueden explicar las causas de los hechos desde las características personales de la víctima, en lugar de buscar la causa en quien acosa y en los factores que existen dentro de la organización o institución, que permiten o promueven ese tipo de acciones.

Muchos errores en la evaluación y peritaje de las personas acosadas se dan por esa situación. La persona debe saber, que al interponer la denuncia a lo interno de la institución o a nivel judicial, el proceso puede ser difícil y que en ocasiones se vuelve desmotivador, por tratarse de una figura legal que apenas se empieza a posicionar. También porque ese tipo de acciones han sido naturalizadas o minimizadas en muchos lugares de trabajo, donde influye la persona acosadora o la posición que tenga en la institución.

Además, debe tener conocimiento de que el proceso puede ser difícil cuando se da cuenta de que las compañeras o compañeros no desean testificar, que dejan de hablarle o simplemente “prefieren no inmiscuirse”, aunque también pueden contar con personas que sí la apoyen de manera justa.

10. NORMATIVA SOBRE EL ACOSO LABORAL EN COSTA RICA

Actualmente, nuestro país no cuenta con una Legislación específica sobre el Acoso Laboral, sin embargo, existen diferentes normativas nacionales e internacionales, que permiten establecer acciones para la protección del derecho al trabajo y a la dignidad de las personas.

Esas normativas están contempladas en la Constitución Política, Código de Trabajo, Reglamentos Institucionales y en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, suscritos por el país. Por ejemplo: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención de la eliminación de todas formas de discriminación contra las mujeres, entre otros.

LAS DENUNCIAS POR ACOSO LABORAL SE PUEDEN PRESENTAR EN:

- 1 **Departamentos de Recursos Humanos de la empresa o institución:** Informarse de la existencia de reglamentos o procedimientos que regulen las situaciones de acoso en la empresa o institución en que laboran y solicitar su aplicación.

● **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)**

Esta institución cuenta con un procedimiento en caso de denuncia por hostigamiento laboral. Previo a la investigación, el inspector de trabajo verifica si en el centro de trabajo existe algún procedimiento establecido para investigar el acoso laboral. En caso de determinarse la existencia del procedimiento, previene a la empresa a fin de que inicie con dicho proceso. De no existir, se señala comparecencia privada para recibir todas las pruebas y luego se citará a una audiencia con el fin de intentar llegar a un arreglo entre las partes. Si se logra un acuerdo, se da por finalizado el proceso. Si no se logra, la parte afectada puede acudir a los Tribunales de Justicia.

- **Tribunales de Justicia:** Una vez presentada la demanda en los Tribunales de Justicia y corregidos los defectos, se trasladará a la persona demandada para que se manifieste respecto a los hechos. Posteriormente, el Juez convocará a las partes a una comparecencia de conciliación. Si las partes no llegan a un arreglo, se continuará con el juicio, en la etapa de recepción de pruebas (testigos, documentos) y/o cualquier otra diligencia que se considere pertinente. Una vez evacuadas las pruebas, se procederá a dictar sentencia.

11. REFLEXIÓN



“El mobbing es un proceso peligroso para la integridad física y psicológica de cualquier persona trabajadora, es desestructurador, dura en el tiempo, es repetitivo y sistemático. Un terrorismo psicológico dentro de una empresa o administración, va a tener repercusiones sobre la familia, sobre el entorno social y sobre la capacidad productiva de la empresa y del país en general”. (Hirigoyen, Giachero, González, Delgado y Veliz, 2013).

Durante mucho tiempo el acoso laboral ha sido ignorado. Recientemente ha comenzado a merecer atención como un serio problema de seguridad y salud, con un alto costo para las víctimas, las empresas y en general, para la sociedad. El acoso laboral es una forma de violencia que se compone de una serie de actuaciones hostiles, que tomadas en forma aislada, pueden parecer

insignificantes, pero cuya repetición constante tiene efectos dañinos, son conductas agresivas y abusivas, que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica de una persona, o hacer peligrar su puesto de trabajo o degradar el clima laboral.

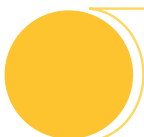
Por ello, el problema a enfrentar tiene que ir más allá de la sanción, debe enfocarse en la transformación de las relaciones de poder que se establecen en los espacios laborales, generando relaciones interpersonales respetuosas, colaborativas y que promuevan el desarrollo del talento humano y valide los aportes de las personas trabajadoras, de manera que el derecho al trabajo y al bienestar sea una realidad.

Es necesario contar con una normativa específica e impulsar políticas de sensibilización y campañas permanentes que prohíban el acoso y toda forma de discriminación y violencia, a fin de generar cambios culturales que propicien la igualdad en los lugares de trabajo.

Para contar con espacios libres de acoso y de violencia, se deben impulsar buenas prácticas, tales como:



- Promover que el personal nuevo cuente con inducciones para facilitar su inserción en las labores de la institución.



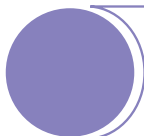
- Impulsar al personal a participar en capacitaciones y actualizaciones para el desarrollo del talento humano.



- Procurar no distraerse cuando se escucha al compañero o compañera de trabajo.



- No descalificar y valorar las opiniones de las demás personas, aunque no las comparta.



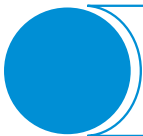
- Ponerse en los zapatos de las otras personas y no hacer lo que no quisiera que le hagan.



- Es importante tratar de buscar el equilibrio entre los derechos y deberes.



- No escuchar ni participar en chismes que dañen la imagen de una compañera o compañero.



- Informar al personal acerca del cumplimiento de los objetivos de la institución o empresa.



- En caso de llamadas de atención por parte de las jefaturas, procure no hacerlas delante del personal o usuarias/os de la institución.

En este espacio de trabajo

Todas y todos contribuimos con el Desarrollo de los objetivos institucionales, en un ambiente libre de Acoso Laboral.



12. BIBLIOGRAFÍA



Briones B., E., Vargas M., E. (2013). *Manual de acoso laboral*. San José, Costa Rica: Investigaciones Jurídicas.

Cassitto, MG., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo, C. (2004). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Italia.

Instituto Nacional de las Mujeres. (2011). *Estudio sociojurídico sobre erradicación del acoso laboral*. Documento no publicado. San José. Costa Rica.

Código de Trabajo. (2015). *Leyes*. San José, Costa Rica: EDITEC Editores.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2008). *Manual de procedimientos de la inspección de trabajo*. San José, Costa Rica.

Guillén Gestoso, C. y Guil Bozal, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid, España, Mc Graw Hill.

Hirigoyen, M.F., Giachero, S., González-Trijueque, D, Delgado, S. y Veliz, A.M. (2013). *Acoso moral laboral. Una amenaza silenciosa en la sociedad actual. Manual*. Montevideo, Uruguay: Mastergraf.

Martínez Selva, J.M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Prentice Hall.

Pérez, X. (2008). Hostigamiento Laboral: Mobbing. San José, Costa Rica: EUCR.

Piñuel, I., García, A. (2015). La evaluación del mobbing. *Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sb.

Vargas M., E. (2011). Acoso laboral en Costa Rica. *Revista Nacional de Administración*. 2(1) 75-90.

Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, a las 14:05 horas del 3 de agosto del 2005. Expediente 99-001427-0166-LA.

