

El acoso psicológico en el ámbito laboral de la Organización Internacional del Trabajo, por Patricia Barbado

Publicado en Revista de Derecho Laboral y de la Seguridad Social, Ed. LexisNexis, oct.2005, fascículo nro. 19, p. 1554.

"... quizá la Ética sea una ciencia que ha desaparecido del mundo entero. No importa, tendremos que inventarla otra vez"
Jorge Luis Borges¹

Sumario: 1.- Introducción. 2.- Concepto y alcance del acoso moral en las normas internas de la OIT. 3.- El entorno laboral en el que se desarrolló el problema. 4.- El Tribunal interviniente. 5.- La situación fáctica. 6.- El Fallo. 6.1) *El marco legal.* 6.2) *La prueba de los hechos.* 6.3) *La decisión.* 7. Reflexiones finales. 7.1) *La gestión de recursos humanos y la competencia funcional.* 7.2) *La cultura organizacional*

1.- Introducción

El acoso psicológico en el ámbito laboral es una problemática que ha recibido diversas denominaciones, v. gr., “mobbing”², acoso moral, “bullying” o psicoterror laboral³ y fue motivo de especial preocupación de los organismos internacionales.

La Organización Mundial de la Salud encaró un detallado estudio sobre la violencia en general⁴ y dedicó enteramente uno de sus cuadernillos oficiales a la difusión y prevención de esta problemática en el ámbito laboral⁵.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), realizó en 1996 un pormenorizado estudio para comparar la violencia en el trabajo en los países de la Unión Europea. En él se indica que la “idea de violencia en el trabajo está evolucionando en el sentido de que en la actualidad se le da tanta importancia al comportamiento psicológico como al comportamiento físico y se reconoce plenamente el alcance de los actos de violencia menores”⁶.

¹ Diálogos - Seix Barral - Barcelona - 1992- pg. 26

² El término “mobbing” deriva de la palabra inglesa “mob” cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (una persona) o a algo (un edificio, un objeto) bien sea de forma amistosa o bien de forma hostil. El sustantivo “mob” es el gentío, el vulgo, la plebe o “populacho”, mientras que el verbo “to mob” describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien la de asediar o atacar en masa a alguien. El origen del término describe, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o a alguien, y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones de trabajo, M.Velázquez Fernández, La respuesta jurídica legal ante el acoso moral en el trabajo o “mobbing”, www.asacamt.es.vg para consultar la traducción del término ver también www.wordreference.com

³ Zapater Jordá, R. y Cárdenas Echegaray, M. explican que el término *mobbing* fue ya utilizado por Lorenz en 1961, un etólogo estudioso del comportamiento animal, y lo hizo para nombrar los ataques de un grupo de animales pequeños que consiguen aterrorizar a un animal más grande. Más tarde un médico sueco, Heinemann, en 1972, utilizó este vocablo para describir el comportamiento destructivo de pequeños grupos de niños contra un único niño. Leymann, psicólogo y psiquiatra nacido en Alemania pero afincado en Suecia desde 1955, lo usó también a principios de la década del 80, cuando encontró comportamientos similares en los lugares de trabajo. Otra palabra usada para definir este tipo de conductas hostiles es el de “*bullying*”, utilizada principalmente por investigadores ingleses o australianos. Leymann prefirió no usar este término por la connotación que tiene de agresión física. Actualmente en Inglaterra y Australia se usa preferentemente el vocablo “*bullying*” para definir actitudes de comportamiento hostil tanto en la escuela como en el trabajo, mientras que en Estados Unidos y Europa se prefiere utilizar el término “*mobbing*” para definir la violencia psicológica en el trabajo y dejar el de “*bullying*” para referirse a actitudes hostiles en el ambiente escolar, conf. su art. “La violencia psicológica en el trabajo: “Mobbing”.

⁴ Informe mundial sobre la violencia de la Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud, Washington DC 2002, www.who.int

⁵ M. G. Cassitto y otros, Raising awareness of psychological harassment at work, Protecting Workers’ Health Series N° 4, World Health Organization, www.who.int.

⁶ Chappel D.- Di Martino V., La violence au travail, www.ilo.org

Luego, el 26 de febrero de 2001, se suscribió el Convenio Colectivo en calidad de mejora de las estructuras y procedimientos de prevención del acoso y procedimiento de solución del conflicto, el cual fue adoptado por la Oficina Internacional del Trabajo y el sindicato de la OIT⁷. Posteriormente, una reunión de expertos elaboró para la OIT -en octubre de 2003- un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo y medidas para combatirla, en tanto –tal como allí se dijo- se trata de una amenaza para la productividad y el trabajo decente.

2.- Concepto y alcance del acoso moral en las normas internas de la OIT

El Reglamento del Personal contempla esta forma de violencia laboral, con lo cual queda reconocida su especial gravedad y el propósito de la organización de erradicarla de su entorno laboral.

El artículo 13.15 define la violencia psicológica en el trabajo, que denomina “acoso moral”, como el comportamiento que comprende: *cualquier acto, conducta, comentario o solicitud que no es bienvenida por el receptor y que, razonablemente, puede ser considerada en toda circunstancia como de naturaleza discriminatoria, ofensiva, humillante, intimidatoria o violenta, o cualquier intrusión a la privacidad. Esto incluye, sin tener carácter limitativo, los siguientes comportamientos, los cuales pueden darse en forma singular, simultánea o consecutiva:*

- *medidas para excluir o aislar al damnificado de sus actividades profesionales;*
- *ataques negativos persistentes contra la labor personal o profesional sin razón o legitimación alguna;*
- *manipulación de la reputación profesional o personal del damnificado, mediante el rumoreo o chismes o la ridiculización del agraviado;*
- *abuso de la posición de poder mediante la constante desvalorización del trabajo del damnificado, o mediante la asignación de trabajos, objetivos o fechas de entrega imposibles de cumplimentar;*
- *control irrazonable o inapropiado de la labor del damnificado; y*
- *negación irrazonable o infundada de permisos al damnificado para que pueda retirarse o entrenarse. (...)*”

Esta definición se articula en torno a varios elementos. Por un lado, debe tratarse de cualquier comportamiento, acto, conducta, comentario o solicitud que **no sea bienvenido por el receptor**. Aparece de esta manera el factor subjetivo y queda excluida la percepción que al respecto puedan hacer otras personas⁸. Está presente también el elemento objetivo, esto es, que las notas características de la conducta de acoso deben permitir categorizarla con un **criterio de razonabilidad** como *discriminatoria, ofensiva, humillante, intimidatoria o violenta o bien como cualquier intrusión a la privacidad*. Además, queda al margen de la valoración la circunstancia de que el autor del acoso hubiese actuado con voluntad o intención.

Como se puede apreciar, esta definición muestra el grado de avance que está experimentando la cultura social pues ahora somos más concientes de que la violencia no se circunscribe sólo a lo físico, sino que incluye otras formas de maltrato como el abuso emocional, verbal o psicológico.

Si bien el concepto es suficientemente explícito, no está demás recordar que Marie-France Hirigoyen, cuando explica el fenómeno, dice que implica en general toda conducta abusiva (ademán, palabra, comportamiento, actitud, etc.) que atenta, por su frecuencia o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de un trabajador, poniendo en peligro su puesto de trabajo o degradando el ambiente laboral.

⁷ Zaragoza, V. A., Dignidad, Mobbing y Derecho Laboral, www.mobbingopinion.bpweb.net

⁸ Velázquez Fernández, M., Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo, Barcelona 2004, p. 61 y nota 24.

Precisa asimismo la autora que lo que se pretende es excluir a una persona de una comunidad privándola poco a poco de su identidad, su papel, su función, su categoría y de su imagen, “desintegrándola socialmente” y “anulándola simbólicamente”.

3.- El entorno laboral en el que se desarrolló el problema

La situación que dio lugar al fallo que comentamos tuvo lugar, paradójicamente, en el ámbito de una organización que fue creada precisamente para proteger la dignidad y defender los derechos de los trabajadores de todo el mundo.

Si tenemos presente que el mundo actual está signado por la violencia, parece impensable que ello no se vea reflejado también en el ambiente laboral.

Sin embargo, resulta sorprendente que la OIT, por su alto estándar de especialización en el tema, no haya podido mantenerse al margen de una problemática, cuya escalada está alcanzando niveles alarmantes y que tiene una creciente actualidad que se puede constatar a diario si consultamos las numerosas fuentes que se refieren a ella en Internet⁹.

Si nos remontamos a la historia y objetivos de esta organización veremos que nació en 1919 y constituye el único resultado importante que aún perdura del Tratado de Versalles. En 1946 se convirtió en el primer organismo especializado de las Naciones Unidas que procura fomentar la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos¹⁰.

En particular, su finalidad primordial promover y cumplir las normas y los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Formula, además, normas internacionales del trabajo que revisten la forma de convenios y de recomendaciones, por las que se fijan las condiciones mínimas en materia de derechos laborales fundamentales (libertad sindical, derecho de sindicación, derecho de negociación colectiva, abolición del trabajo forzoso, igualdad de oportunidades y de trato), así como otras normas por las que se regulan condiciones que abarcan todo el espectro de cuestiones relacionadas con el trabajo.

Ahora bien, aunque el *mobbing* ocurre frecuentemente en las organizaciones según lo demuestran las investigaciones desarrolladas hasta el presente, existe cierta resistencia a admitir que haya ocurrido, porque nunca es una buena noticia –y menos aún debe haberlo sido para la OIT- constatar que en su seno se pueden llevar a cabo conductas tan perversas como las que están involucradas en el acoso psicológico¹¹, que lesionan la dignidad del trabajador. Ciertamente, esto es un indicador de que algo no funciona bien y la solución se puede encontrar en la propia cultura de las organizaciones, tema que abordaremos luego.

4.- El Tribunal que intervino

Antes de referirnos brevemente al Tribunal que dictó la resolución que se publica, cabe señalar que en estos temas, la intervención del Defensor del Pueblo es primordial, por cuanto la OIT le confiere un relevante papel como intermediario entre las partes y también en la investigación de lo sucedido.

Esta tarea fue llevada a cabo asimismo por la Junta de la Organización y sobre la base de sus investigaciones, el Director General de la Organización dictó la decisión recurrida ante el Tribunal Administrativo, el cual emitió, a su vez, el pronunciamiento que comentamos.

⁹ El motor de búsqueda de Google ofrece 1.700.000 referencias de sitios según la consulta efectuada con fecha 28.6.05.

¹⁰ www.ilo.org

¹¹ Piñuel y Zabala, I., *Mobbing. Manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo*, Ed, Aguilar, Bs.As. 2003, p.123.

Dicho tribunal tiene competencia para oír los reclamos planteados contra las diversas organizaciones internacionales que han reconocido su jurisdicción, entre las que podemos mencionar a la propia OIT, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud y la UNESCO, entre otras más.

Está compuesto por siete jueces de diferentes nacionalidades entre los que se cuentan destacadas personalidades internacionales con vasta trayectoria en el quehacer jurídico, sólidos antecedentes académicos y dilatadas experiencias en otros tribunales internacionales. Son designados por tres años y se reúnen de a tres o, excepcionalmente, de a cinco, siendo designados por el presidente o, en pleno, con los siete en total. En la actualidad, sus miembros provienen de Francia, Canadá, Senegal, Filipinas, Australia, Suiza y de nuestro país¹².

5.- La situación fáctica

La demandante se unió a la Oficina Internacional del Trabajo –concretamente a la Secretaría de la OIT– en abril de 2000 mediante un contrato a corto-plazo como Analista de Política de grado P.5. También se desempeñó como Economista Política *Senior* mediante un contrato de plazo fijo en el Programa de Seguridad Socio-Económica *InFocus*. Los primeros dos años de su nombramiento fueron a prueba, luego fue transferida en dos oportunidades y, finalmente, dejó el servicio para la Organización cuando expiró su contrato.

En noviembre de 2001 elevó al Defensor del Pueblo una denuncia basada en el artículo 13.10 del Reglamento del Personal de la OIT, alegando que su supervisor la había acosado psicológicamente.

Según lo explicó, aquél había llevado a cabo acciones destinadas a aislarla del ambiente profesional, pues aparte de desacreditarla frente a sus colegas, había cancelado en reiteradas ocasiones –y casi siempre, a último momento– su participación en reuniones científicas donde tenía que exponer. También sostuvo que fue humillada en público durante una conferencia en la que se encontraban presentes otros miembros de la comunidad científica de su especialidad.

El Defensor del Pueblo aconsejó el traslado de la denunciante.

Intervino luego la Junta de la Organización. Realizada una investigación de los hechos, este órgano consideró que no había elementos suficientes que revelaran una conducta ostensiblemente hostigante del supervisor, no obstante que reconoció que había actuado en forma ambigua en sus relaciones laborales con la demandante y que había cometido errores en la forma de manejarse en dicha relación.

Entendió asimismo que el supervisor incumplió el deber de “tratar a sus colegas con dignidad” y de “evitar causarles un daño innecesario”, obligación que debía observar como agente de la organización con facultades de dirección y gerenciales.

Finalmente recomendó, entre otras cosas, que la demandante fuese transferida a otro lugar de trabajo y que su supervisor “ante la ausencia de un entrenamiento intensivo para el ejercicio de funciones que tengan que ver con el manejo de personal” fuera asignado a una posición donde “sus manifiestas habilidades como investigador (...) no fuesen limitadas por preocupaciones relacionadas con la gestión de los recursos humanos”.

A continuación, el Director General desestimó la denuncia por cuanto la Junta había entendido que “la conducta del supervisor no había constituido hostigamiento”- Su decisión es la que fue recurrida ante el Tribunal Administrativo que dictó el fallo en comentario.

¹² El Dr. Agustín Gordillo forma parte de este tribunal internacional

6.- El Fallo¹³

a) *El marco legal*

Teniendo en cuenta la amplitud de la definición que contiene el art. 13.10 del Reglamento para el personal de la OIT, el Tribunal entendió que para calificar como hostigante el comportamiento analizado, debía ser valorado objetivamente, es decir, dejando de lado el análisis subjetivo que pudiere hacer el acusado o la evaluación de cuales fueron sus intenciones. Agregó que el examen debía contemplar sólo si la conducta cuestionada podía, en todas las circunstancias, ser razonablemente considerada como hostigamiento.

Explicó que si bien dicha definición alude a “agresiones repetitivas o persistentes”, la norma también permite catalogar como acoso moral a todas las conductas enunciadas en la lista que menciona la norma, con carácter meramente ejemplificativo, sea que hayan ocurrido “individual, simultánea o consecutivamente”.

No consideró necesaria la intencionalidad para que una conducta sea constitutiva de acoso moral. Ello, por cuanto aún ante la ausencia de intención de dañar, sostuvo el Tribunal, algunos agentes pueden actuar en determinada forma que “el efecto” de su conducta, si bien no es la finalidad, hiera o perjudique la dignidad de sus colegas e infrinja con ello, los derechos protegidos por el capítulo XIII del Reglamento del personal.

En suma, la calificación de las conductas como de acoso moral requiere, en la interpretación del tribunal, una valoración que sea realizada con independencia de las circunstancias, pudiendo haber ocurrido los actos a los que alude la norma en forma individual, consecutiva o simultánea y sin que sea necesaria la intencionalidad de dañar.

b) *La prueba de los hechos*

El tribunal puso de resalto la dificultad de la prueba y, al propio tiempo, destacó que por ello se debían tomar en consideración todos los elementos que resultasen del examen de los hechos alegados. También declaró que las denuncias de acoso moral deben estar sustentadas en hechos específicos y mantuvo el criterio que expuso en otros precedentes según el cual la persona que alega haber sufrido el hostigamiento es quien debe probarlo.

En nuestra opinión, creemos que es obvio que la prueba resulta dificultosa en estos procesos, porque se desarrollan normalmente en contextos de relativa privacidad y porque además la víctima se encuentra en estado de desamparo y ello la coloca también en inferioridad de condiciones. De esta regla de la experiencia, a su vez, deviene la regla de facilitarle la carga de probar los hechos constitutivos de su pretensión o bien de invertirla. Como un avance en la teoría de la prueba se ha incorporado, pues, el principio del favor *probationis* para los casos de difícil prueba en beneficio del más débil.

Es importante tomar conciencia de las dificultades que ofrece el tema en torno a la prueba, por cuanto ello nos permitirá evitar que sea sinónimo de impunidad, para lo cual la solución más valiosa será la que, en definitiva, impida que el acosador se beneficie con la impunidad sólo por que existen dificultades probatorias.

Por ende, nos parece que hubiera sido más acertado que el tribunal hubiese considerado que la doctrina procesal moderna ha evolucionado elaborando la teoría de las pruebas *leviores* aplicables a los asuntos en que resulta difícil cumplir la carga de la prueba por circunstancias ajenas al titular y, asimismo, que en la actualidad ha ido adquiriendo relevancia aquella concepción dinámica que permite cierta movilidad al tiempo de examinar los casos. Este valioso aporte doctrinario, que introdujo la idea de

¹³ El fallo se transcribe al final de este trabajo

solidaridad y colaboración de las partes en la etapa probatoria del proceso y en el que prevalece la significación moral del derecho, permitirá, en definitiva, que los jueces cumplan con su deber de esclarecer los hechos controvertidos.

c) La decisión

El Tribunal dejó sin efecto la resolución del Director General que se basó en el pronunciamiento de la Junta para desestimar la demanda por hostigamiento.

Para decidir de esta forma, tuvo en cuenta que las conclusiones a las que arribó la Junta no se basaron en todas las circunstancias que debieron ser tomadas en cuenta para permitir una decisión adoptada en base al pleno conocimiento los hechos, no sólo para equilibrar los diversos factores que rodearon a la “conducta ambigua” y para poder determinar si existió o no hostigamiento, sino también a los efectos de establecer si a la luz de las circunstancias se podía concluir que la conducta había tenido un propósito válido en el manejo del personal o que fue el resultado de un error excusable, o inclusive, si había sido por una mera ineficiencia del supervisor,

Dispuso también devolver la causa a la Organización para que sea examinada nuevamente por la Junta, salvo que se llegase a un acuerdo entre la denunciante y la Oficina. Admitió, pues, un acuerdo de tal naturaleza, aunque de manera excepcional, en tanto interpretó que era evidente que a la demandante no se le había demostrado el respeto y la dignidad con que deben ser tratados todos los agentes civiles internacionales.

Más contundente fue el tribunal cuando le reconoció el derecho a ser compensada por los daños sufridos, aún cuando, debido a la insuficiente investigación de la Junta, no se había podido comprobar que hubo acoso psicológico.

Resulta plausible que el Tribunal acepte que comportamientos como los examinados pueden atentar contra la dignidad personal y profesional porque pone a resguardo los derechos fundamentales del trabajador. Además esta conclusión rescata los valores que deben presidir en la vida y asimismo en el ámbito laboral y cumple también con la finalidad del artículo 13.10 del Reglamento para el personal de la OIT que favorece la creación de entornos libre de acoso.

Conviene resaltar, por otra parte, que en el contexto que fue analizado el caso, la ambigüedad de la conducta del supervisor por haber incurrido en una inaceptable demora en entregar la evaluación de desempeño de la demandante y por haber expuesto razones “poco claras y contradictorias”, no bastó para considerar configurado el acoso psicológico. Sin embargo, debemos subrayar que esta característica es precisamente una de las notas presentes en los comportamientos del acoso moral¹⁴.

7. Reflexiones finales

7.1) La gestión de recursos humanos y la competencia funcional

Un aspecto que quedó en evidencia es que el supervisor carecía de entrenamiento intensivo para el ejercicio de funciones relacionadas con el manejo de personal.

¹⁴ En efecto, la célebre victimóloga francesa sostiene que lo que importa es molestar al otro, desestabilizarlo, humillarlo. La persona nota cierta hostilidad, pero nunca está segura. También el acosador usa la comunicación paradójica, es decir, se trata de decir algo y transmitir al mismo tiempo otro mensaje. Los mensajes sutiles que se transmiten no se perciben inmediatamente como agresivos o destructores, porque simultáneamente otro mensaje contradice el primer mensaje. Sólo cuando se está bajo el dominio de alguien se consigue decodificar esto. Es decir, se expresa algo verbalmente pero se expresa todo lo contrario a nivel no verbal. Un ejemplo: se trata de decir algo muy, muy amable, un cumplido, pero con un tono amenazador. Los testigos sólo oyen un cumplido, pero sólo la víctima puede decodificar la amenaza.

Esta circunstancia, que en muchos casos genera errores de gestión, es considerada crucial tanto por el profesor Piñuel y Zabala¹⁵ como por la Dra. Hirigoyen. El primero destaca, con acierto, que la profesión de dirigir personas también se aprende. En efecto, contrariamente a lo que la mayoría de directivos cree profundamente, el *management* o la habilidad para dirigir personas no es algo con lo que se nace, sino que forma una destreza laboral que ha de estudiarse, aprenderse y entrenarse de forma específica¹⁶.

Hirigoyen, por su parte, dice que es preciso desarrollar una labor de educación y de formación a nivel de mandos, por cuanto hay mayor preocupación por la competencia técnica de los profesionales que por su capacidad para dirigir a los subordinados, por lo cual carecen de formación en la gestión de las relaciones humanas.

Luego de ocurrida la situación analizada, en el documento elaborado por el comité de expertos de 2003 y que dio lugar al repertorio de la OIT de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo y medidas para combatirla, se tuvo especialmente en cuenta este aspecto relacionado con la gestión del personal y los equipos. Así se ha dicho que debe estar encaminada a crear un entorno laboral basado en el respeto mutuo y para adoptar medidas de control, entre las cuales deben formularse estrategias a los fines de prevenir, reducir, gestionar y sensibilizar para lograr la cooperación para combatir y hacer frente a la violencia en el lugar de trabajo.

Para lograr estos objetivos es preciso promover activamente el dialogo social y la comunicación, que la organización y el personal compartan una visión y metas comunes, que los directores estén comprometidos a combatir la violencia en el lugar de trabajo, que la organización fomente que los problemas se compartan y se solucionen en grupo y facilite un entorno positivo en el que se reconozcan las iniciativas del personal, se formulen comentarios y observaciones y se creen oportunidades para el desarrollo personal y profesional.

7.2) La cultura organizacional

La situación analizada, desarrollada en un contexto laboral cuya tarea especializada es precisamente preservar los derechos de los trabajadores, nos lleva necesariamente a una cuestión más amplia que está insita en la cultura misma y es cómo restablecer el respeto entre los individuos en el mundo laboral.

Que se haya admitido por cuestiones culturales la violencia laboral a tal punto que ha podido pasar desapercibida, no significa que sea tolerable.

Ahora bien, debemos tener en cuenta que la cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común y que ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización. Expresa asimismo los valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestados en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado.

Si nos proponemos reorientar las culturas, es claro que debemos tener presente que las recientes investigaciones realizadas, porque nos permiten percibir y reconocer este tipo de violencia. Antes permanecía oculto y escondido por una cultura que no nos

¹⁵ Piñuel y Zavala, I., *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Ed. Sal Terrae 2001 y Ed. Suma de Letras, S. L., Nov. 2003, p. 47. Este autor, pionero en la divulgación e investigación sobre el tema en España, ha llevado a cabo –además– los únicos trabajos que fueron publicados por revistas científicas hasta la fecha, esto es, los barómetros Cisneros de los que se han realizado cinco ediciones. Sus otros libros (*Mobbing. Manual de Autoayuda*. Ed Aguilar. 2003 y *Neomanagement Jefes tóxicos y sus víctimas*, Ed Aguilar, 2004), amplían los estudios anteriores

¹⁶ Piñuel y Zabala, I., *El Mobbing o Acoso Psicológico en el Trabajo*, J. A. número especial del 27.4.05

dejaba incursionar en el terreno de lo sutil, pero real e insidioso, que permanecía inadmisiblemente impune y exento de reproche.

Ahora lo sutil es evidente, pero lo que es más importante aún es que ello, afortunadamente, tal como lo señala Hirigoyen, nos permite augurar un cambio importante en las relaciones humanas tanto en lo cotidiano como en la faz laboral que involucra a la vida misma¹⁷. Podemos decir entonces que están cambiando los paradigmas, esto es, los conceptos que conforman la estructura mental a través de la cual se perciben tanto al mundo exterior y sus sensaciones, como sus experiencias personales. Tales conceptos son producto de la experiencia, del entrenamiento, de las enseñanzas, pero fundamentalmente de los patrones culturales existentes en una sociedad¹⁸.

Debemos tener en cuenta que, contrariamente a lo que se piensa, el acoso psicológico no es una forma adecuada para mejorar al trabajador, elevar su competencia y rendimiento o ayudarlo o animarlo a aprender. Como dice Piñuel y Zabala, siempre es un método de destrucción que termina con el capital humano de la organización¹⁹.

Y, en lo atinente a la gestión de los recursos humanos observamos también en la actualidad una loable preocupación por la creación de un clima corporativo en el que los trabajadores puedan realizar sus necesidades de progreso y ser reconocidos por esa realización, a la vez de formar parte de un grupo social que les acuerde un sentido de pertenencia.

Además, la equidad en el lugar de trabajo estimula en gran medida la estima y favorece también el clima de respeto que contribuye a la motivación del trabajador y mejora la productividad.

La propuesta válida es entonces la que implemente estrategias de control a través de la información y formación de los dirigentes propiciando una reorientación de la cultura organizacional para que esté centrada más en lo humano y basada en la seguridad, en el trabajo decente, en los valores éticos, en la dignidad, en el respeto mutuo, en la igualdad de oportunidades, en la cooperación, en la calidad del servicio, en la no discriminación y en la tolerancia.

Un cambio de esta naturaleza generará un nuevo entorno laboral en el que las dinámicas grupales naturalmente se encaminarán a la realización de acciones éticas y, por lo tanto, constructivas que, a su vez, permitan el desarrollo de una sociedad más justa e integrada.

Es de esperar que el fallo que comentamos sirva de ejemplo para que otros tribunales, a la hora de juzgar se adentren en los conflictos y detecten las causas de la violencia laboral y sancionen las conductas que la originan para garantizar con ello el logro de tutelas reales y efectivas.

TRANSCRIPCIÓN DEL FALLO COMENTADO

DAÑOS Y PERJUICIOS. Acoso psicológico en el ámbito laboral de la Organización Internacional del Trabajo. Concepto de “mobbing”. Conductas que lo constituyen. Carácter de la enumeración. Valoración. Intencionalidad. Carga de la prueba del acoso. Procedencia de la indemnización de los daños causados a la agente internacional a quien no se le dispensó el respeto debido.

SUMARIO:

1.- Según el artículo 13.10 del Reglamento del Personal de la O.I.T. la expresión acoso moral comprende cualquier acto, conducta, comentario o solicitud que no es bienvenida por el receptor y que,

¹⁷ Hirigoyen, M.F., conferencia dada en Valencia, España, 17.9.04 subvencionada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, www.lasbarricadas.net

¹⁸ Lefcovich, M. L., Cambio de paradigmas en la gestión de los recursos humanos, <http://www.redtelework.com>

¹⁹ Piñuel y Zabala, I, Manual de Autoayuda cit., p.66.

razonablemente, puede ser considerada en toda circunstancia como una conducta de naturaleza discriminatoria, ofensiva, humillante, intimidatoria o violenta, o cualquier intrusión a la privacidad, las que se pueden dar en forma singular, simultánea o consecutiva.

2.- La enumeración de conductas que constituyen acoso moral contenida en el art. 13.10 del Reglamento del Personal de la O.I.T es meramente enunciativa y no taxativa.

3.- Las conductas que pueden observarse como constitutivas de acoso moral no necesitan ser intencionales, por cuanto algunos agentes, sin intención de dañar a sus colegas, pueden actuar en determinada forma que “el efecto” de su conducta, si bien no es la finalidad, hiera o perjudique la dignidad de sus colegas e infrinja, con ello, los derechos protegidos por el Reglamento del Personal de la O.I.T..

4.- Quien debe probar los hechos es la persona que alega haber sufrido el acoso moral.

5.- En tanto el acoso moral es de difícil acreditación, corresponde tomar en consideración todos los elementos que resulten del examen de los hechos alegados

6.- La definición de acoso moral dada por el Reglamento del Personal de la O.I.T. es muy amplia, siendo el único límite que la conducta, acto, comentario o solicitud realizados por la parte acusada de hostigamiento “pueda, en cualquier circunstancia, razonablemente ser considerada una conducta hostigante”. Ello requiere una valoración objetiva que no depende del análisis subjetivo que pueda hacer el acusado o de cuales fueron las intenciones que pudo haber tenido, sino de un análisis que contemple solamente si la conducta que se le enrostra puede, en todas las circunstancias, ser razonablemente considerada como hostigamiento.

7.- Si bien los casos de conductas de acoso moral dadas por el artículo 13.10 del Reglamento del Personal de la O.I.T. implican “agresiones repetitivas o persistentes”, en la definición que contiene la norma se pueden encuadrar todas las conductas enumeradas en la lista que menciona. sea que hayan ocurrido “individual, simultánea o consecutivamente”.

8.- En tanto el tribunal apelado no ha evaluado si las conductas ambiguas del agente acusado de mobbing podían “razonablemente, en todas las circunstancias” ser consideradas como constitutivas de una conducta hostigante, la decisión recurrida no se basó en todas las circunstancias que debieron ser tomadas en cuenta para permitir resolver el caso en base al pleno conocimiento los hechos, por lo que corresponde dejar sin efecto lo resuelto y devolver la causa para que ser examinada nuevamente por el Tribunal inferior.

8.- Toda vez que no existen dudas acerca de que a la demandante no se le ha demostrado el respeto y la dignidad con que deben ser tratados todos los agentes civiles internacionales, merece compensación por los daños sufridos y debe ser resarcida, sin perjuicio de que se llegue a un acuerdo con aquélla, lo cual se admite excepcionalmente.

Resolución Nro. 2370 Tribunal Administrativo de la Organización Internacional del Trabajo,

Ginebra, 21 de mayo de 2004,

Considerando la demanda deducida por la Sra. M.H.L.d.M contra la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) el 20 de febrero de 2003 y ampliada el 23 de mayo de 2003, la contestación efectuada por la Organización el 20 de enero de 2004, la contrademanda del 5 de marzo y la respectiva contestación por parte de la O.I.T. del 20 de abril de 2004;

Considerando los artículos II, párrafo 1, y el VII del Estatuto del Tribunal;

Habiendo examinado las presentaciones;

Considerando que los hechos del caso y las presentaciones de las partes pueden ser resumidos como se indica seguidamente:

A. La demandante, nacida en 1953 y de nacionalidad brasilera, se unió a la Oficina Internacional del Trabajo –concretamente a la Secretaría de la O.I.T.– en abril de 2000 mediante un contrato a corto-plazo como Analista de Política de grado P.5. Desde el 1º de septiembre de 2000 trabajó como Economista Política Senior mediante un contrato de plazo fijo en el Programa de Seguridad Socio-Económica InFocus. Los primeros dos años de su nombramiento fueron a prueba. Luego fue transferida en dos oportunidades, en abril y en septiembre de 2002, dejando el servicio para la Organización el 31 de mayo de 2003 cuando el contrato expiró.

En noviembre de 2001 la demandante elevó a la Defensora del Pueblo una denuncia en virtud del artículo 13.15 del Reglamento del Personal de la O.I.T., alegando que su supervisor la había acosado moralmente. La Defensora del Pueblo realizó una investigación y presentó el correspondiente informe el 2 de abril de 2002, en el cual concluyó que dos de las denuncias por acoso eran fundadas, mientras que las dos restantes no estaban abonadas por elemento probatorio alguno. La Defensora del Pueblo también efectuó una serie de recomendaciones que no se aplicaron por falta de acuerdo entre la demandante y su supervisor. Sin embargo, en función de lo recomendado por aquélla, la Oficina transfirió provisionalmente a la demandante a otro puesto, mientras que el Consejo de Informes decidía si debía seguir bajo las órdenes del supervisor acusado y si éste podía continuar evaluando su trabajo.

El 10 de mayo de 2002 la demandante elevó su denuncia por acoso a la Junta de la Organización con arreglo al artículo 13.16 del Reglamento del Personal. Habiendo examinado el caso basado en la denuncia originalmente presentada ante la Defensora del Pueblo, la Junta afirmó, en el informe del 7 de octubre de 2002, que sin perjuicio de que no había suficiente evidencia para determinar si los hechos descriptos llegaban a configurar hostigamiento o acoso, la conducta del supervisor de la denunciante aparecía como ambigua y había sido percibida por la demandante como “discriminatoria, humillante e intimidatoria”. Según la opinión de la Junta, tal conducta constituía un incumplimiento del supervisor de su deber de “tratar a sus colegas con dignidad” y “evitar causarles un daño innecesario”. La Junta recomendó, entre otras cosas, que la demandante fuese transferida a otro lugar de trabajo y que su supervisor “ante la ausencia de un entrenamiento intensivo para el ejercicio de funciones que tengan que ver con el manejo de personal” fuera asignado a una posición donde “sus manifiestas habilidades como investigador (...) no fuesen limitadas por preocupaciones relacionadas con la gestión de los recursos humanos”.

Mediante una carta del 18 de noviembre de 2002, el Director a cargo de la Oficina de la Dirección General comunicó a la demandante que toda vez que la Junta había concluido que la conducta del supervisor no llegaba a configurar un caso de acoso, el Director General había resuelto desestimar su denuncia. Esta es la decisión impugnada. En consecuencia, la demandante solicitó a la Junta la revisión de lo decidido, petición que fue rechazada el 4 de agosto de 2003 conjuntamente con las otras demandas atinentes a la no renovación de su contrato y a las represalias sufridas desde la presentación de la denuncia.

B. En primer lugar, la demandante sostiene que tanto las recomendaciones de la Junta como la decisión impugnada basada en ellas, adolecían de errores de hecho, presentaban conclusiones equivocadas y habían omitido considerar los hechos pertinentes para la decisión del asunto. En particular, la damnificada señaló numerosos pasajes del informe de la Junta en los que la descripción de los hechos presentaba un menor detalle que la correspondiente narración de la Defensora del Pueblo, y argumentó que, en consecuencia, tales omisiones fueron las que llevaron a la Junta a arribar a conclusiones erróneas.

En segundo término, la demandante expuso que las consideraciones de la Junta, y por extensión la decisión del Director General, eran equivocadas por cuanto se habían basado en testimonios falsos o poco confiables. Según afirmó, muchos de los firmantes de la carta escrita en apoyo del supervisor refutando el acoso alegado, dependían laboralmente de él ya que la renovación de sus correspondientes contratos de trabajo estaba bajo su órbita; mientras que otros ni siquiera estaban en posición de explicar su visión de los hechos puesto que habían ingresado al Programa donde ambos trabajaban, luego de ocurridos los incidentes. Aseguró también que algunos testigos que depusieron ante la Junta habían preparado sus testimonios luego de leer el informe de la Defensora del Pueblo, el cual no debía haberles sido exhibido dado su carácter confidencial.

En tercer lugar, la demandante afirma que la Organización violó sus propias reglas

-particularmente, el capítulo XIII del Reglamento del Personal- así como también las normas relativas al servicio civil internacional, por haber incurrido en una conducta de acoso a su respecto mediante la actuación de uno de sus miembros. Habiendo analizado la definición de acoso dada en el artículo 13.10 del Reglamento citado, la cual es descripta por la demandante como “más bien restrictiva” comparada con las definiciones contenidas sobre el tema en el cuadernillo de la Organización Mundial de la Salud²⁰, señala que la Junta admitió que ella sufrió repetidamente incidentes de mobbing y agresión psicológica por parte de su supervisor, pero erró al no calificar tal conducta como acoso moral. Refiriéndose al caso planteado, agregó que aunque el Tribunal compartiese la conclusión de que la conducta del supervisor no constituía hostigamiento, la Organización tendría, sin embargo, la obligación de compensarla por los daños derivados de un comportamiento atentatorio contra su dignidad personal y profesional.

La demandante pide al Tribunal que deje sin efecto la decisión impugnada y que reconozca que sufrió daños como resultado del acoso psicológico por parte del supervisor o, bien como resultado del incumplimiento de éste de su deber de respetar su dignidad. También solicita al Tribunal que recomiende al Director General la reasignación del supervisor, la aplicación de sanciones disciplinarias a su respecto como así también con relación a los que hubieren participado en el proceso de hostigamiento y, asimismo, la implementación de políticas de supervisión a gerentes; que disponga que la Organización renueve su contrato de plazo prefijado por dos años más y que la reasignen a un lugar de trabajo acorde con sus habilidades, entrenamiento y experiencia; y que ordene asimismo al Director General a expresar públicamente que su reputación ha sido “injustificadamente deshonrada” y que posee plena confianza en sus capacidades personales y profesionales. Reclama la suma de U\$S 100.000 por daños físicos y psicológicos; U\$S 250.000 por daños morales; el salario de dos años y los daños relacionados con las represalias sufridas desde que presentó la denuncia de acoso y por la “irregular la falta de renovación” de su contrato de plazo fijo; y U\$S 25.000 por los costos, más intereses. Finalmente, solicita el dictado de las medidas que el Tribunal considere justas, necesarias y equitativas. La demandante pide la celebración de nuevas audiencias y que se ordene a la demandada la presentación de una serie de documentos.

C. En su réplica, la Organización sostiene que la demanda es admisible hasta lo que concierne a la decisión del Director General del 18 de noviembre de 2002. Sin embargo, considera que los reclamos relativos a las subsecuentes circunstancias que la demandante alude, por ejemplo, la solicitud de revisión efectuada a la Junta, la no renovación de su contrato y las alegadas represalias sufridas a posteriori, son inadmisibles por falta de agotamiento de los recursos internos. Entiende que muchos de los reclamos resarcitorios son inadmisibles, por cuanto exceden el alcance del presente procedimiento, tienen como finalidad “reemplazar las funciones administrativas de los órganos de la O.I.T. por una sentencia judicial”, o bien por ser simplemente insubstanciales.

La Organización pone de resalto que dado que el marco legal del asunto está establecido por el Reglamento del Personal de la Organización Internacional de Trabajo, son inadmisibles las alegaciones realizadas con base en definiciones de acoso moral que la demandante extrajo de otras fuentes. También recuerda al Tribunal la jurisprudencia según la cual la carga de la prueba recae sobre la parte que alega el acoso.

De acuerdo con la O.I.T., la principal razón por la cual la Junta concluyó en que la conducta del supervisor no constituía acoso moral era por la ausencia de “intencionalidad”. Refiriéndose al artículo 13.10 del Reglamento del Personal y a la Resolución 2100, argumenta que la “intención” es un elemento esencial para que se configure el hostigamiento, y puesto que no ha habido evidencia alguna que acredite su existencia, la Junta determinó correctamente que el acoso moral no había sido probado.

En respuesta al primer argumento esgrimido por la demandante, la demandada explica que cuando todas las conclusiones de la Defensora del Pueblo son refutados por una de las partes, no se le puede atribuir efecto a las recomendaciones efectuadas sin que se vulneren los derechos procesales. Bajo estas circunstancias, los hechos deben ser establecidos por procedimientos que sigan los elementales principios jurídicos y que ofrezcan, por ello, el debido resguardo que requiere el proceso judicial, lo cual se encuentra satisfecho en los procedimientos seguidos por la Junta, pero no en los instrumentados ante la Defensora del Pueblo. Por esta razón, la Organización considera que la comparación realizada con la descripción “más detallada” de los hechos realizada por la Defensora del Pueblo no constituye una base

²⁰ Publicado por la Organización Mundial de la Salud, en Protecting Workers’ Health Series nro. 4, “Psychological Harassment at Work”.

sólida para aseverar que las conclusiones de la Junta (las que la Organización juzga correctas) han sido incompletos o erróneos. Sin embargo, examina cada uno de los errores u omisiones alegados por la demandante y concluye que no hay elementos que permitan apartarse de las conclusiones de la Junta.

La Organización considera irrelevante el argumento de la demandada en función del cual calificó de falsos o poco confiables algunos de los testimonios prestados por cuanto adujo que ni siquiera algunas de las declaraciones habían sido utilizadas por la Junta para fundar su decisorio. Apunta que esto fue confirmado por la propia Junta al presentar el resumen de sus conclusiones como respuesta a la solicitud de revisión efectuada por la demandante.

La O.I.T. sostiene que son insustanciales las alegaciones de la demandante en cuanto a que fue hostigada por la organización a través de las acciones de uno de sus empleados y observa que no ha presentado evidencia alguna para establecer que realmente hubo “intención” en dichas acciones.

Considera la Organización que las audiencias solicitadas por la demandante no serán de gran utilidad y solicita al Tribunal que rechace el requerimiento de que se presenten los documentos por cuanto sólo han sido identificados en forma general.

D. En su nueva respuesta a los argumentos esgrimidos por la Organización, la demandante alega que ni el Reglamento del Personal ni la jurisprudencia del Tribunal apoyan el criterio que establece que la “intención” es un elemento del acoso moral. Cuestiona la afirmación que hace la Organización acerca de que los procedimientos ante la Junta resguardan debidamente las garantías del proceso, por cuanto sostiene que la propia Junta no es independiente de la Organización.

La demandante aduce asimismo que la prueba producida para sustentar sus alegaciones es suficiente para abonar la presunción de que hubo acoso moral, por lo que la carga de la prueba se invierte y es entonces la institución la que debe probar que los daños físicos y psicológicos que padeció no se debieron a su culpa.

E. Al contestar los últimos puntos alegados por la demandante, la Organización mantiene su posición poniendo énfasis en que aún cuando algunos aspectos del análisis de la Defensora del Pueblo la benefician, la ausencia de garantías para las partes en el proceso seguido ante la Defensoría, impide que sus conclusiones puedan ser consideradas confiables cuando los hechos son refutados. Con relación a la crítica realizada respecto de los procedimientos seguidos ante la Junta, alega que las garantías de las partes están aseguradas en lo concerniente a la investigación de los hechos, puesto que los testigos son examinados por ambas partes durante las audiencias ante la Junta y todo el material presentado se encuentra sujeto al control de las partes.

CONSIDERACIONES

1. La demandante, que se unió a la O.I.T. el 1° de abril de 2000 y dejó la Organización el 31 de mayo de 2003, presentó una denuncia alegando acoso moral por parte del Director del Programa de Seguridad Socio-Económica InFocus, al que fue asignada hasta el 3 de abril de 2002. El 1° de noviembre de 2001 presentó la denuncia ante la Defensora del Pueblo en virtud de lo dispuesto por el artículo 13.15 del Reglamento del Personal de la Organización. Luego del informe preliminar de marzo, que fue remitido al Director General, a la demandante y al agente involucrado, la Defensora del Pueblo modificó algunas de sus consideraciones en el informe final del 2 de abril de 2002. Allí concluyó que las alegaciones de la demandante eran fundadas, en tanto que otras no lo eran y finalizó su informe con 11 recomendaciones. En particular, consideró que la demandante debía ser transferida por cuanto debía tenerse por irreparable la ruptura de la relación personal y profesional entre ella y el supervisor y asimismo consideraba que la Oficina debía compensar a la demandante por el daño profesional y personal sufrido a raíz del acoso moral.

2. Cuando recibió el informe, la Oficina transfirió inmediatamente a la demandante. Considerando que la Organización no había tomado ninguna medida que llevara -según lo recomendado por la Defensora del Pueblo- a una posible solución del proceso iniciado por acoso moral, el 10 de mayo de 2002 la demandante mantuvo su denuncia ante la Junta – en concordancia con el art. 13.15, párrafo 10, del Reglamento del Personal de la Organización-. Según su punto de vista, la actitud pasiva de la Administración hacia la ampliamente conocida conducta del supervisor “equivalía a una tolerancia tácita del acoso moral (lo cual era) particularmente inaceptable en una organización establecida para

proteger la dignidad y defender los derechos de los trabajadores en el mundo entero". Asimismo, la demandante solicitó a la Junta que recomendara a la O.I.T. que:

- reconociera públicamente ante todos los miembros del personal y las personas con quienes ella mantuvo relaciones profesionales, que por un período de por lo menos un año había sufrido acoso moral, que su reputación había sido injustamente deshonrada y que la Administración continuaba manteniéndola una alta estima, y que le seguía mereciendo total confianza;

- le abonara en dos pagos las sumas de U\$S 100.000 por los daños provocados, por un lado, en su reputación y por haberle causado efectos adversos en su salud, y por el otro, por el error de la Administración en la gestión del conflicto, debiendo los pagos ser dobles en caso de que la O.I.T. no permitiera que ella accediera a la rehabilitación pública solicitada;

- revocara la transferencia decidida en abril; y que

- la restituyera en sus funciones como investigadora en su especialidad y que se le permitiera una normal evolución laboral.

Habiendo fracasado en las dos últimas medidas solicitadas, la demandante pidió a la Junta que declarara que la relación contractual entre ella y la O.I.T. había terminado por una falta atribuida a la Organización y que, por ende, se la compensara con el pago de diversas indemnizaciones que sumarían un total de U\$S 415.000.

3. El 7 de octubre de 2002, habiendo escuchado a cada una de las partes y a algunos testigos, la Junta dictó un informe en el que se analizaba detalladamente las alegaciones planteadas por la demandante contra su supervisor, concluyendo que, a pesar de que éste había actuado de forma ambigua en sus relaciones laborales con la demandante, y sin perjuicio de entender que aparentemente había cometido errores en la forma de manejarse en dicha relación, no había elementos suficientes para concluir que la totalidad de los hechos investigados revelaran una conducta ostensiblemente hostigante. Sin embargo, la Junta consideró que el supervisor había fallado en su obligación -que tenía como agente de la organización con facultades de dirección y gerenciales- de tratar a sus colegas con dignidad y evitar causarles cualquier tipo de daño innecesario. Tomando en cuenta todas las circunstancias del caso, recomendó que la Administración transfiriera a la demandante a un puesto relacionado con su perfil profesional (lo cual había sido recientemente efectuado), que se le proveyera el adecuado entrenamiento para permitirle que se familiarizara con el modus operandi de la nueva oficina y que se le asegurara que su situación no iba a sufrir ningún tipo de perjuicio por haber presentado una denuncia contra su supervisor. Asimismo, la Junta recomendó que éste fuese asignado a un puesto de trabajo donde "sus manifiestas habilidades como investigador de importancia y relevancia internacional, no estuviesen limitadas por preocupaciones relacionadas con el manejo de los recursos humanos".

Luego de recibir este informe, la demandante efectuó una presentación para que la Junta reviera su decisión, solicitud que fue rechazada el 4 de agosto de 2003.

4. El 18 de noviembre de 2002 el Director de la Oficina de Dirección General le comunicó a la demandante la decisión del Director General por la cual habiendo la Junta determinado que "la conducta del supervisor no había constituido hostigamiento", la Oficina no admitía el reclamo por acoso. Asimismo, se le informó que el Departamento de Desarrollo de Derechos Humanos estaba dispuesto a asistirle "para permitirle una mejor introducción en su nuevo puesto de trabajo, para que así, se familiarizara con el modus operandi de la Oficina".

5. La demandante pide al Tribunal la revocatoria de la decisión del Director General y que admitiese que su supervisor – respecto del cual había solicitado la aplicación de sanciones disciplinarias y su transferencia- la había acosado moralmente o, que sentenciara que él le había causado daños su dignidad. Sus reclamos están expuestos arriba en el punto B. Critica la decisión de la Junta y la de la Dirección General que se fundó en la primera, por considerar que no había sufrido de acoso alguno, y, por otro lado, apoya las conclusiones del informe de la Defensora del Pueblo.

6. A esta altura procede examinar el marco legal en el que debe ser examinada la denuncia por acoso moral. La demandante considera que sobre las víctimas de acoso moral no recae la carga de la prueba. Cita numerosos textos legislativos que contemplan esta solución, a los que, según su criterio,

corresponde adherirse pese a que no son vinculantes. También destaca que, dado que los hechos fueron analizados por la Defensora del Pueblo en un informe imparcial, las conclusiones de la Junta no ofrecen las necesarias garantías de independencia y, por lo tanto, no deben ser tenidas en cuenta. Por su parte, la demandada argumenta que ante la falta del elemento “intención”, no corresponde declarar culpable a ningún agente acusado de acoso moral.

7. Sobre estas cuestiones el Tribunal sólo se referirá a los textos legales y a la jurisprudencia que resulten de aplicación.

8. En el presente caso, el texto a aplicar es el artículo 13.10 del Reglamento del Personal de la O.I.T., el cual, en su párrafo 3, define al acoso moral como se indica a continuación:

“la expresión “acoso moral” comprende cualquier acto, conducta, comentario o solicitud que no es bienvenida por el receptor, y que puede, de forma razonable ser considerada en toda circunstancia como una conducta de naturaleza discriminatoria, ofensiva, humillante, intimidatoria o violenta, o cualquier intrusión a la privacidad. Esto incluye, sin tener carácter limitativo, los siguientes comportamientos, los cuales pueden darse en forma singular, simultánea o consecutiva:

a. intimidación o acoso moral en el lugar de trabajo (bullying o mobbing): a saber, agresión persistente o repetitiva, por una o más personas, ya sea de forma verbal, psicológica o física, en el lugar de trabajo o en cualquier ámbito conectado con el mismo, que resulta para quien reclama, humillante, despreciativo, intimidatorio o discriminatorio, como ser:

- i. medidas para excluir o aislar al damnificado de sus actividades profesionales;
- ii. ataques negativos persistentes contra la labor personal o profesional sin razón o legitimación alguna;
- iii. manipulación de la reputación profesional o personal del damnificado, mediante el rumorero o chismes o la ridiculización del agraviado;
- iv. abuso de la posición de poder mediante la constante desvalorización del trabajo del damnificado, o mediante la asignación de trabajos, objetivos o fechas de entrega imposibles de cumplimentar;
- v. control irrazonable o inapropiado de la labor del damnificado; y
- vi. negación irrazonable o infundada de permisos al damnificado para que pueda retirarse o entrenarse. (...)

Esta enumeración meramente enunciativa y no taxativa demuestra que el tipo de conducta que puede observarse como constitutiva de acoso moral no necesita ser intencional. Debe tenerse en cuenta que algunos supervisores, sin intención de dañar a sus colegas, pueden actuar en determinada forma que “el efecto” de su conducta, si bien no es la finalidad, hiera o perjudique la dignidad de sus colegas e infrinja con ello, los derechos protegidos por el capítulo XIII del Reglamento del Personal. La Organización está por lo tanto equivocada cuando sostiene que, ante la ausencia de intencionalidad, la conducta del supervisor de la denunciante no puede ser encuadrada dentro de la definición de hostigamiento dada por el artículo 13.10 de el Reglamento del Personal.

9. Sin embargo, las denuncias de acoso moral deben estar sustentadas en hechos específicos y sobre este punto el Tribunal mantiene su postura (ver especialmente las resoluciones 2067 y 2100) en el sentido de que quien debe probar los hechos es la persona que alega haber sufrido el hostigamiento. Toda vez que estos hechos son de difícil prueba, tanto los órganos internos de apelación de la Organización como el mismo Tribunal deben ser muy cuidadosos en tomar en consideración todos los elementos que resulten del examen de los hechos alegados; pero la carga de la prueba no puede ser invertida, como lo sugirió la demandante en este caso, quien en su oportunidad, hizo referencia a diversas sentencias de la Corte Europea de Derechos Humanos que apoyaban su punto de vista, aún cuando ella, en la respuesta a la contrademanda, reconoció que tales argumentos no eran relevantes ni vinculantes. Las conclusiones de la Defensora del Pueblo, si bien deben ser tenidas en cuenta, no resultan vinculantes.

10. Dos aspectos de la definición de acoso en la mencionada norma deben ponerse de resalto: primeramente, la definición que se da es muy amplia, siendo el único límite que la conducta, acto, comentario o solicitud realizados por la parte acusada de acoso moral “pueda, en cualquier circunstancia, razonablemente ser considerada una conducta hostigante”. Ello requiere una valoración objetiva, que no depende del análisis subjetivo que pueda hacer el acusado o de cuales fueron las

intenciones que pudo haber tenido, sino de un análisis que contemple solamente si la conducta que se le enrostra puede, en todas las circunstancias, ser razonablemente considerada como hostigamiento.

11. Como segunda cuestión, debe tenerse en cuenta que si bien los ejemplos de conductas de acoso moral dadas por el artículo 13.10 implican “agresiones repetitivas o persistentes”, dicha definición permite considerar también acoso moral a todas las conductas enumeradas en la lista que menciona la norma, sea que hayan ocurrido “individual, simultánea o consecutivamente”.

12. La demandante reiteró ante el Tribunal las acusaciones que ya había efectuado en los procedimientos internos y ante el Defensor del Pueblo. Argumenta que su supervisor llevó a cabo acciones para que quedara aislada del ambiente profesional, que asimismo la desacreditó frente a sus colegas, particularmente cancelando en reiteradas ocasiones –y casi siempre, a último momento– su participación en reuniones científicas donde tenía que hablar; y que la humilló ante el público durante una conferencia que estaba constituida por miembros de la comunidad científica de su especialidad.

13. En su informe, la Junta hizo mención a que algunos hechos habían sido “suficientemente demostrados y no habían sido refutados”, tales como la conducta del supervisor de la demandante en una reunión de noviembre de 2000, donde tuvo lugar una acalorada discusión entre ambos y en la Conferencia de mayo de 2001, la cancelación de la misión a Bari también en mayo de 2001, como así también la tardanza en la preparación del reporte de evaluación periódica del desempeño de la demandante. Sin embargo, otros incidentes –tales como la cancelación a último momento de misiones fuera del país que le habían sido previamente asignadas a la demandante– no fueron analizados ni siquiera mencionados.

14. Sobre la base de los hechos examinados, la Junta concluyó que la conducta del supervisor de la demandante había sido “ambigua” en su relación laboral, mencionando que, por ejemplo, aquél había demorado la entrega de la evaluación de desempeño de la demandante por razones “poco claras y contradictorias”. Sin embargo, a pesar de la ambigüedad de la conducta del agente, la Junta entendió que no había evidencia suficiente que permitiese inferir el acoso de los eventos presentados. Agregó además que de la prueba producida y de las declaraciones de los testigos no era posible concluir que los eventos descritos hubieran constituido un patrón de conductas que pudiesen ser considerados como “un proceso de acoso moral” contra la demandante.

15. Sin embargo, al mismo tiempo que la Junta concluía de esa forma, también ponía de relieve que la secuencia de los hechos que dieron lugar a la denuncia habían ocasionado sufrimientos físicos y psíquicos a la demandante, quien había percibido la conducta de su supervisor como “discriminatoria, humillante e intimidatoria” y, asimismo, que el agente acusado había “fallado en el cumplimiento de su deber que como supervisor de personal y director de funciones le competía de impartir un trato digno a sus colegas y de evitar causarles a ellos cualquier daño innecesario”.

16. El enfoque de la Junta plantea algunas dificultades; la primera de ellas es que la definición de acoso abarca actos individuales y no necesariamente requiere un “proceso de hostigamiento”. La segunda se presenta cuando se considera que la conducta del acusado ha sido percibida como “discriminatoria, humillante e intimidatoria”, lo cual significa que la Junta se refirió a la definición dada por el ya mencionado artículo 13.10. La tercera dificultad se observa con el uso de la palabra “ambigua” para describir la conducta del supervisor, sin especificar qué consecuencias dañosas pudo ocasionar según la percepción de la demandante respecto de su desempeño ante el supervisor.

17. La Junta debió haber investigado si, en vista del sufrimiento psicológico y físico que le había causado a la demandante la conducta ambigua del supervisor –lo cual está reconocido– los actos de los que era acusado podían ser considerados “razonablemente, en todas las circunstancias” como constitutivos de una conducta hostigante. Asimismo, la Junta no aclaró qué circunstancias podían resultar explicativas o justificativas de esa conducta ambigua, por lo cual, mientras que las razones dadas para justificar las acusaciones son más que obvias, no se advierten qué razones podrían haber mitigado o excusado la responsabilidad del supervisor. Así, la Junta debió haber examinado aquellas circunstancias, para luego valorarlas y de esa manera equilibrar los diversos factores que rodearon a la “conducta ambigua” para poder determinar si existió o no hostigamiento. Así, por ejemplo, si a la luz de las circunstancias se podía concluir que la conducta había tenido un propósito válido en el manejo del personal o que fue el resultado de un error excusable, o inclusive si había sido por una mera ineficiencia del supervisor, ello podría permitir concluir que “en todas las circunstancias” no hubiera podido razonablemente

considerarse a la referida conducta ambigua como hostigamiento. Por otro lado, si es que la conducta fue tal que sólo afectó a la demandante, o si fue así por la especial situación de vulnerabilidad en la que se hallaba por estar trabajando a prueba lo que la afectó más severamente que a sus compañeros de labor, lo cual hubiera permitido considerar que esa conducta fue discriminatoria e, inclusive sin intencionalidad y, por lo tanto, concluir que tal comportamiento podía ser calificado razonablemente como acoso. Estos ejemplos, por supuesto, no pretenden ser taxativos.

18. En función de lo expuesto, resulta evidente que las conclusiones a las que arribó la Junta no se basaron en todas las circunstancias que debieron ser tomadas en cuenta para permitir una decisión adoptada en base al pleno conocimiento los hechos. En consecuencia, la decisión del Director General del 18 de noviembre de 2002 en la cual, dado que la Junta concluyó que “los diferentes aspectos de la conducta del supervisor no constituían hostigamiento” se decidió desestimar “su demanda por hostigamiento” debe ser dejada sin efecto y corresponde, por ende, devolver la causa a la Organización para que sea examinada nuevamente por la Junta, salvo que se llegue a un acuerdo entre la denunciante y la Oficina. El Tribunal considera en forma excepcional la posibilidad de este tipo de acuerdos, puesto que no hay dudas acerca de que a la demandante no se le ha demostrado el respeto y la dignidad con que deben ser tratados todos los agentes civiles internacionales, y porque, en definitiva, merece compensación por los daños sufridos.

19. El Tribunal desestima las solicitudes de interdicto y amparo, puesto que no le compete dictar resoluciones de ese tipo respecto de las organizaciones, así como también rechaza los reclamos referidos a la no renovación del contrato y a “las represalias” que la demandante dice haber sufrido desde la denuncia, por ser inadmisibles tal como han sido presentados, y considera, asimismo, innecesario llevar a cabo las audiencias solicitadas por dicha parte.

20. La demandante tiene derecho a percibir una suma por los costos, la cual es fijada por el Tribunal en 7.000 francos suizos.

DECISION

Por las razones expuestas se resuelve:

- 1. Dejar sin efecto la decisión del Director General del 18 de noviembre de 2002.*
- 2. Devolver el caso a la Organización para que allí se dicte una nueva decisión bajo las condiciones y con las reservas efectuadas en el punto 18 de la presente.*
- 3. Disponer que la Organización abone a la demandante la suma de 7.000 francos suizos por costos.*
- 4. Desestimar las restantes quejas presentadas.*

Firman la presente sentencia, dictada el 21 de mayo de 2004, el Presidente del Tribunal, Sr. Michel Gentot, el Vicepresidente, Sr. James K. Hugessen, y la Juez, Sra. Mary G. Gaudron, por ante mí que doy fe, Catherin Comtet, Secretaria, Conste.

Publicado en Ginebra, el 14/7/041.