



Spanish

Guía para los trabajadores

A workers guide

INTIMIDACION EN EL SITIO DE TRABAJO. (Workplace bullying)

¿Qué es intimidación en el lugar de trabajo?

La intimidación en el lugar de trabajo es:

"el trato desfavorable que reiteradamente recibe una persona por parte de otra u otras, y que puede considerarse como una costumbre inaceptable o inadecuada".

En otras palabras, intimidación es la clase de comportamiento que atemoriza, ofende, degrada o humilla a un trabajador; ya sea ante la presencia de compañeros de trabajo o la clientela.

Intimidación puede ocurrir entre:

- **un trabajador y un gerente (o supervisor)**
- **compañeros de trabajo**
- **un trabajador y otra persona en el lugar de trabajo; por ejemplo: un aprendiz**

La costumbre de fastidiar tal vez sea habitual en el lugar donde usted trabaja (como sería la ceremonia de "iniciación"); sin embargo, si la costumbre le ofende, significa que es inadecuada.

Cabe la posibilidad que – dentro de lo razonable – haya diferencias de opinión, disputas y problemas, como parte de la relación entre los trabajadores. Pero cuando el comportamiento se vuelve inaceptable, y le ofende o daña, entonces existe intimidación en el lugar de trabajo y no debe ser permitida.

Es muy importante que no se culpe a sí mismo por lo ocurrido.

Clases de Intimidación

La intimidación en el lugar de trabajo sigue un patrón de conducta, que se caracteriza por el abuso propiciado por trabajadores o compañeros de trabajo, que puede variar desde lo imperceptible hasta lo más evidente; como podría ser:

- Gritos, insultos a voz en cuello, abusos, palabras ofensivas, comentarios inaceptables sobre la apariencia de la persona, estilo de vida o vida privada, calumnias personales o a la familia.
- Menosprecio de su opinión o crítica constante
- Aislar a los trabajadores de la interacción normal por razones de trabajo, o del entrenamiento y oportunidades de trabajo o de superación
- Trabajo excesivo, presión exagerada, plazos imposibles de cumplir
- Estar subempleado, hacer creer a alguien que es inútil
- Denigrar el rendimiento de trabajo, ocultar intencionalmente información o material relacionados con el trabajo, o proveer información incorrecta
- Cambios inexplicables en las labores, tareas sin sentido, tareas que no están a su alcance de realizar, o cuando se debe y no se reconoce su mérito
- Entromisión en sus cosas personales o equipo de trabajo
- Burlas o ser objeto constante de travesuras/bromas
- Mostrar material escrito o gráfico que le denigra u ofende
- Sanciones irracionales por parte de la administración, por ejemplo:
demora excesiva en el trámite de solicitudes para capacitación, permisos o pago de salario

Cuando la intimidación involucra agresión o amenaza de agresión, el problema se convierte en un asunto para la policía; por más informes remítase a la guía sobre violencia en el trabajo (busque pormenores de este folleto, en el dorso de esta publicación)

¿Cómo le afecta?

Entre los efectos que usted podría padecer debido a la intimidación están:

- Nivel alto de estrés, angustia, falta de sueño, etc. (Para obtener información sobre como sobrellevar el estrés de trabajo, lea la publicación Stress at Work guide for employers – los detalles pueden encontrarse al final de esta página).
- Salud precaria, se siente extenuado/a, sufre ataques de pánico, no puede tomar decisiones, etc.
- Incapacitado/a para trabajar, pérdida de la autoestima y confianza en sí mismo/a, sensación de aislamiento social en el trabajo, pobre rendimiento y desempeño.

Esto puede perjudicar a la empresa de la siguiente manera:

bajo rendimiento, peligro en el lugar de trabajo, incremento del absentismo, moral de trabajo baja, incremento de las demandas por indemnización laboral y civil.

¿Qué puede hacer usted en caso de ser intimidado/a en el lugar de trabajo?

- **Lleve un diario y anote todos los problemas de intimidación que ha sufrido en el lugar de trabajo.**
- **Es difícil detectar y comprobar la intimidación en ciertos casos.**

Es por eso que es importante llevar un recuento de lo sucedido, incluyendo:

- Los hechos; lo más detalladamente que sea posible
- Los nombres y direcciones de las personas que están dispuestas a apoyar su demanda.

Este diario puede ser usado para apoyar su caso después y puede ser admitido como prueba valedera ante los Tribunales.

Hacer frente al matón (bully)

Algunas veces la solución podría estar en enfrentar al/a provocador/a del problema, manifestando que a usted le molesta la actitud de intimidación y que desearía que el problema terminara.

También puede pedir a la persona encargada de evitar la intimidación en el lugar de trabajo (el patrono tal vez ha designado a alguien) que enfrente, en su nombre, al/a provocador/a del problema.

Si lo anterior no resulta, debe hacer lo siguiente.

Sepa sus derechos

La mejor manera de saber cuales son sus derechos es consultar con el sindicato (Union), el gobierno u otras agencias que aparecen en la lista al final de este folleto.

De acuerdo a la ley de 1995 sobre Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo (Workplace Health & Safety Act 1995):

- El patrono tiene la obligación de velar por la salud y seguridad del personal. La intimidación puede dañar la salud y seguridad de los trabajadores, por lo tanto es obligación del patrono impedir o poner fin a la intimidación.
- Usted también tiene la obligación tener mucho cuidado cuando esté trabajando. Eso significa obedecer las indicaciones del patrono con respecto al tema de salud y seguridad en relación con la intimidación en el lugar de trabajo, como por ejemplo: informar sobre la intimidación que ocurre en el sitio de trabajo.
- Cuando la intimidación va acompañada de discriminación o acoso sexual, la denuncia puede ser presentada de acuerdo a la Ley de 1991 sobre Antidiscriminación en Queensland.
- Si usted es despedido/a como consecuencia de presentar una denuncia, usted tiene el derecho de presentar una demanda de acuerdo a lo estipulado en la Ley de 1997 sobre Asuntos Laborales de Queensland en relación con despidos injustos.

¿Qué se puede hacer en contra de la intimidación en el lugar de trabajo?.

Investigue si existe en el lugar de trabajo, una política en materia de intimidación.

Investigue si su patrono ha establecido una política en materia de intimidación y la manera de presentar una denuncia. Puede ser que la información sobre la intimidación en el lugar de trabajo esté:

- En el programa introductorio, en las sesiones informativas, boletines de la empresa
- En el tablero de los anuncios
- En las reuniones de trabajo de los empleados y sesiones para impartir instrucciones
- Disponible en otros idiomas

Procedimiento conciliatorio

Investigue cuales son los procedimientos conciliatorios:

- En el lugar de trabajo

- En su Adjudicación (Award) – muchas de las adjudicaciones contienen procedimientos conciliatorios que pueden serle útiles para solucionar su situación

Si cree que lo siguiente no le traerá consecuencias negativas, usted puede:

- Acercarse y pedir consejo a la persona encargada de eliminar intimidación en el lugar de trabajo, cuando usted sea víctima de un/a matón/a (bully)
- Informar a su supervisor/a inmediato/a y tratar de resolver el problema juntos
- Si esto no funciona, o si el supervisor/a es parte del problema, hable con el/la jefe superior inmediato/a
- Buscar mediación; como por ejemplo la que ofrece Dispute Resolution Centre (vea al final de esta página)

Si lo anterior no ha dado resultado, usted puede presentar una queja por escrito en el lugar de trabajo; o si las medidas anteriores no resultan debido a lo grave del problema.

El patrono puede hacer una investigación sobre los hechos de intimidación.

Los resultados podrían ser los siguientes:

- Rechazo de la queja cuando no ha sido confirmada
- La comprobación del hecho
- Castigo para el culpable
-

Terapia y rehabilitación

Puede ser que usted decida recibir terapia y/o rehabilitación.

Superación personal

Puede ser que usted decida matricularse en un curso sobre como desarrollar su personalidad y que le ayude a enfrentar el problema, mientras su situación se resuelve.

El curso puede comprender:

- Mejora de la habilidad de comunicación con los demás
- Solución de conflictos
- Manejo del estrés
- Confianza en sí mismo/a y como tener amor propio.

Puede hallar información en:

Información y remisión

Australian Council of Trade Unions (Qld), OHS Unit
Beyond Bullying Association
Centacare
Dispute Resolution Centre
Division of Training (Apprenticeship Operations)
Division of Workplace Health & Safety
Legal Aid Queensland
Queensland Anti-discrimination Commission
Queensland Chamber of Commerce and Industry
Queensland Industrial Relations Commission
Relaxation Centre of Queensland
Translating & Interpreting Service
Wageline
Workers Medical Centre
Working Women's Service (Queensland)

Guías Libros y artículos Videos

Stress at Work Adams, A. (1992) BBC (1994)
Information for Bullying at Work Bullying at
Employers, Division Virago Press, Londres Work: Combating
Of Workplace Health & Offensive Behaviour
Safety Downing, J. (1995) in the Workplace
Finding your voice (Qld Distributors:
Violence at Work, Allen & Unwin, Sydney Boyd, Faye & Assoc)
A Workplace Health and
Safety Guide, Division Gorman, P. (1995) Video
Of Workplace Health "Bullying in the workplace", Communications
And Safety Partnerships: linking aspects (1995) Workplace
Of workplace health and safety Harassment (Qld)
Workplace Bullying, The way ahead, Conference Distributors: Boyd,
Employer's Guide, 16-18 Jul 1997, Kingfisher Bay Faye & Associates)
Division of Workplace Resort, SIA, Brisbane.
Health and Safety
McCarthy, P.: Sheehan, M.,
Wilkie, S., and Wilkie W. (eds)
(1998) Bullying: Causes, Costs and
Cures, Beyond Bullying Association
Inc.
Randall, P. (1997) Adult Bullying:
Perpetrators and Victims, Routledge,
London.
Spry, M. (1998)
Workplace Harassment: What is it
And What Should You Do About it?
40(2) Journal of Industrial Relations,
pp. 232 - 246