

EL TELETRABAJO. UN NUEVO ESCENARIO PARA EL ACOSO LABORAL

ADRIANA R. FERNÁNDEZ

El teletrabajo es una forma de organización laboral que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente. Esta modalidad exige los mismos derechos y deberes que tiene el empleado presencial para el teletrabajador.

El teletrabajo es una modalidad creciente de trabajo posibilitada por la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), cuyos beneficios potenciales son cada vez más reconocidos y promovidos por los gobiernos, los empleadores y los trabajadores. El teletrabajo puede aportar numerosos beneficios laborales y sociales. Los beneficios para los trabajadores pueden ser, entre otros, desplazamientos más cortos, menos gastos personales relacionados con el trabajo y una mejor conciliación de la vida laboral y familiar, incluida una mayor capacidad para equilibrar las responsabilidades profesionales y de prestación de cuidados, y más oportunidades de trabajo. Los empleadores pueden beneficiarse de una mayor productividad, menos gastos generales y el acceso a una oferta más amplia, diversa, y calificada de trabajadores. En lo que respecta a los gobiernos, el teletrabajo puede ser una estrategia para afrontar los problemas medioambientales y de congestión urbana, y para promover oportunidades de empleo incluyentes para todos.

Los teletrabajadores tienen las mismas obligaciones y gozan de los mismos derechos fundamentales que sus homólogos que desempeñan modalidades de trabajo tradicionales en las instalaciones de trabajo de sus empleadores. Todas las leyes y normas aplicables a estas modalidades tradicionales de trabajo también se aplican a los teletrabajadores, con la salvedad de las normas que son específicas para las modalidades tradicionales de trabajo. El teletrabajo debería ser una modalidad voluntaria y reversible, y debería ofrecer a los trabajadores oportunidades regulares de reunirse en persona con sus supervisores y colegas. En los casos en los que el teletrabajo es apropiado, se debería facilitar el recurso a esa modalidad de trabajo sin discriminación.

Dicho esto, forzoso es recordar que la pandemia del Covid 19 del 2020 nos llevó a trabajar en forma conectada en lo que llaman “trabajo remoto forzado”, que permitió continuar con la actividad económica. Seguramente es una opción muy importante y lo que no hay duda alguna es que el teletrabajo llegó para quedarse en muchas empresas.

Dice Alberto Fantini que la experiencia demuestra que esta situación coyuntural puso sobre la mesa una cantidad de desafíos que en el tiempo debieron ser abordados por los legisladores y políticos con la sanción de las leyes. Entre algunos de estos desafíos se destaca: El principio de voluntariedad; el principio de reversibilidad; la importancia del acuerdo individual entre las partes; la organización del trabajo, seguridad y salud, la desconexión digital, la dimensión de género y el teletrabajo, la jornada, la libertad de asociación.

La pandemia y la situación originada por la misma empujó la digitalización masiva. En lo que hace a nuestro país se sancionó la Ley de Teletrabajo 27.555 en relación de dependencia. La reglamentación de la Ley 27.555, como Régimen Legal del Contrato de Teletrabajo, surge como Decreto 27/2021, publicado en el Boletín Oficial el 20 de enero del 2021.

El teletrabajo es una forma de organizar y realizar el trabajo a distancia a través del uso de las TICs en forma autónoma o subordinada. En este punto es fundamental destacar ciertos aspectos de la ley. La ley garantiza el derecho a la desconexión digital, a la intimidad y a las tareas de cuidado. También establece que la modalidad será voluntaria y de forma escrita y que los gastos estarán a cargo del empleador.

La ley 27.555 tiene por objeto establecer los presupuestos legales mínimos para la regulación de la modalidad de Teletrabajo en aquellas actividades que, por su naturaleza y particulares características, lo permitan. Los aspectos específicos se establecerán en el marco de las negociaciones colectivas.

El art 2 establece que se incorpora al Título III “De las modalidades del contrato de trabajo” del Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la ley 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, el siguiente texto: Capítulo VI Del Contrato de teletrabajo: art. 102 bis: Concepto: *“Habrá contrato de teletrabajo cuando la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios, en los términos de los artículos 21 y 22 de esta ley,*

sea efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja, o en lugares distintos al establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación. Los presupuestos legales mínimos del contrato de teletrabajo se establecerán por ley especial. Las regulaciones específicas para cada actividad se establecerán mediante la negociación colectiva respetando los principios de orden público establecidos en esta ley”.

En el texto se aclara que los derechos a los que acceden estos empleados son los mismos que quienes tienen modalidad presencial, y se indica que deberán dictarse normas de higiene y seguridad. También se dispone que habrá participación sindical en el control del cumplimiento de la normativa y en las verificaciones destinadas “a la protección de los bienes e informaciones del empleador”. El decreto 27 (reglamentario) aclara que las disposiciones de la ley no se aplicarán cuando las tareas se hagan en espacios pertenecientes a clientes del empleador, ni cuando se realicen remotamente en forma esporádica y ocasional, a pedido de quien trabaja o por una cuestión excepcional. Un dato no menor es la necesidad de un acuerdo, expresado por escrito, en el caso en que alguien sea movido de un puesto presencial a uno remoto. Eso es por la voluntariedad del teletrabajo.

No caben dudas que el teletrabajo, fue la novedad del 2020 en materia laboral, al menos en nuestro país, destacando que no es una categoría profesional, sino una nueva modalidad prevista en nuestra ley laboral en el art. 102 bis, y que ha llegado con mucho desconcierto, con la implementación precaria que supieron encontrar y administrar cada empleador y trabajador, en un marco de buena fe y continuidad laboral. En este contexto la Ley N° 27.555 que se implementara a los noventa días de finalizado el ASPO, es de suma importancia.

La nueva ley, además incorpora nuevas instituciones, conceptos, derechos y obligaciones para las partes en un mundo cambiante hacia un nuevo paradigma.

Nos enseña Viviana Díaz que el teletrabajo sembró el avance hacia los nuevos modelos laborales, que no implican 100% de virtualidad sino un esquema con distribución de la carga horaria y que refleja el recomendable 3x2, tres días de trabajo remoto y dos días de presencial, sin dejar de denominarse teletrabajo. No se trata de ningún híbrido.

Formato mixto o parcial, que facilite el “cara a cara”, porque la presencialidad no es reemplazable y los dos días bajo este formato, suman a la mejora de la empleabilidad y a la mejor productividad laboral.

En este orden de ideas nos explica Julio Grisolia que en el nuevo escenario de las relaciones laborales es “teletrabajo seguro 3x2”. Se trata de distribución de la jornada laboral, que hace a la modalidad de teletrabajo seguro, y que también ha sido receptado por la ley 27.555 (BO 14/8/2020). Este esquema ideal u otro similar (2x3, 4x1) se va a terminar imponiendo. La excepción será el trabajo presencial todos los días de la semana o el trabajo remoto todos los días de la semana; y será así para los casos puntuales que así lo requieran, ya sea por las características de la propia actividad, por la prestación de la tarea o por las propias necesidades del trabajador.

Al generalizarse esta nueva modalidad de trabajo, esta nueva forma de organización laboral que debemos recordar se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, me pregunté si en el contexto de este nuevo paradigma habría más o menos situaciones de acoso laboral, y como se desarrollaría la acción o conducta hostil, es decir como sería la mecánica teniendo en cuenta que el trabajador no se encuentra en lugar de trabajo, que no hay compañeros ni jefes a la vista que al menos puedan percibir que algo está ocurriendo o que podrían testificar en un eventual proceso sobre las actitudes perversas y hostiles de las que fue víctima el trabajador acosado. Esto es lo que desde el punto de vista estrictamente procesal llamamos “los indicios”. Es cierto que aún en el trabajo presencial el acosador es muy hábil y cuida muchos los detalles que lo puedan comprometer y que generalmente no hay pruebas directas de acoso, porque esta forma perversa, premeditada y a perpetuidad que configura una situación de acoso laboral, no se realiza frente a testigos y si los hay es tan sutil y perverso el hostigamiento que cuesta percibirlo incluso para la víctima a pesar de ser muy dañino.

Ante estos interrogantes y al tener la posibilidad de abordar en profundidad el “teletrabajo” a través de colegas especialistas en el tema, pude concluir que, ante esta nueva modalidad de trabajo posibilitada por la tecnología de la información y las comunicaciones (TICs), cuyos beneficios potenciales son cada vez más reconocidos, el “acoso laboral” lejos de desaparecer, por el contrario se transformó en lo que la

doctrina llama “Telemobbing”, para continuar perpetrándose en desmedro de sus víctimas y de una manera quizás mucho más perversa y cruel.

Recordemos que es el acoso laboral o mobbing. Se refiere a una situación, a un flagelo laboral, en el que una persona o grupo de personas ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado, más de seis meses, sobre otra/s persona, en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que, finalmente terminen por abandonar su trabajo. La finalidad es la intimidación para lograr el abandono del trabajo por parte de la víctima, es decir que lo que principalmente se busca es la salida del trabajador afectado.

Como elementos de la situación tenemos por un lado a la víctima y al victimario, hostigador, “mobber”, y que la acción es amenazar, acechar, perseguir, conducente a producir sentimientos negativos como miedo, desánimo, preocupación, crearle inseguridad, interferir en sus dinámicas mentales, dificultad para la realización de tareas y sobrecargarles con exigencias y expectativas que no puede cumplir, desprecio hacia el trabajador afectado -o víctima- que puede provocar graves problemas psicológicos o incluso físicos en los trabajadores, ya sea dentro o fuera del trabajo. El acoso es un proceso, en sí mismo de desmoralización deliberado y continuado. Se busca un efecto de soledad, incompreensión, desilusión y desesperanza.

Envidia, celos, rivalidad, competitividad cruel y mal comprendida, diseños incorrectos de las tareas, desigualdades, discriminación, poder, falta de seguridad, desinteligencias en el poder de dirección, pueden ser algunas de las causas más frecuentes en el inicio del acoso laboral, también llamado psicoterror laboral o mobbing. También es importante destacar que no es posible una situación de acoso sin la complicidad y permisividad del resto de los compañeros. Son los colaterales u observadores cómplices. Es un ajeno a las partes y puede no participar del acoso en forma directa, pero por indiferencia, cinismo, conveniencia propia, perversión o bien para mitigar el aburrimiento consiente y colabora con el acosador.

El mobbing puede ser horizontal entre compañeros de trabajo o pares, ascendente, por parte de sus inferiores, o descendente, también llamado “bossing”, del inglés “boss”, “jefe”, por parte de superiores jerárquicos.

Entonces pues, sabremos reconocer que existen diversas especies de acoso laboral, entre ellos el mobbing estratégico que es un tipo de acoso descendente o “institucional” que se caracteriza porque forma parte de las políticas de la empresa, utilizado como estrategia, a veces como una lenta alternativa de despido, cuyo objetivo suele ser que el acosado rescinda su contrato de forma voluntaria, para evitar que el empleador deba abonarle la indemnización que debería percibir el trabajador por el despido sin causa. El mobbing de dirección o gestión, es llevado a cabo por la dirección de la empresa, a fin de prescindir de un trabajador que cuestiona todas las políticas de la empresa.

El mobbing, así conceptualizado como violencia psicológica, provoca en la víctima ansiedad, depresión, estrés, desmotivación laboral, y perturbación en sus tareas, pudiendo ocasionar incluso accidentes o agresiones físicas. La sintomatología que presentan las víctimas de acoso es muy estereotipada y están estrechamente vinculadas a la intensidad y duración de la agresión más que a su estructura psíquica. Sin embargo, hay una serie de consecuencias tipo que abarcan aspectos personales y familiares de la víctima, aspectos empresariales y sociales que afectan la vida individual y a la sociedad en su conjunto. La vergüenza y la humillación son consecuencias específicas del acoso laboral y son los sentimientos que más mitigan la dignidad del trabajador. La honra y el honor se ven degradados ya que comprende conductas atentatorias contra la autoestima y la reputación de la víctima.

Como sostiene la Dra. Adela Pérez del Viso, el acoso laboral, es una “acción que es parte de la vida laboral, es éste un fenómeno de tal naturaleza, que transforma el trabajo (que tendría que ser una actividad creadora y un fruto espiritual del ser humano trabajador) en una verdadera tortura diaria. Todos los días, la víctima se levanta y sabe que tiene que ir a trabajar (o bien, ponerse a trabajar, actualmente, en la versión teletrabajo) y se pregunta si podrá aguantarlo nuevamente, o bien si no le convendría renunciar, por su propia salud.”

En virtud de los cambios profundos que las tecnologías han generado en la forma de desarrollar nuestro trabajo, la forma en la que tiene lugar el acoso laboral también ha evolucionado. En efecto, el teletrabajo ha variado la manera en que se entablan las relaciones en el ámbito laboral.

El ciber-acoso implica hostigamiento virtual, intencional y continuo contra un individuo o grupo, que se lleva a cabo a través de medios tales como el correo electrónico, las redes sociales, los blogs, la mensajería instantánea, los mensajes de texto y los teléfonos móviles. En el ciber-acoso laboral, muchas veces el damnificado ni siquiera se entera de que se lo está atacando, pero percibe las consecuencias: puertas que se cierran, miradas recelosas y frialdad por parte de interlocutores, antes amistosos y vueltos esquivos.

El problema se agrava si ante esta nueva realidad laboral, normalizamos dichas situaciones hostiles y perversas que vulneran derechos humanos fundamentales.

Prestigiosa doctrina sobre el tema nos dice que estamos frente a lo que se ha denominado “el acoso a distancia”. Se trata del acoso laboral que evolucionó a través del teletrabajo o trabajo en casa y ha tomado forma a través de dos puntos esenciales: el uso de los medios virtuales como el correo electrónico, mensajería instantánea y las plataformas de videoconferencia y la confusión en el límite de los horarios laborales y personales. De ahí que, se considera de suma importancia determinar la forma en que el teletrabajo podría contribuir en la flexibilización de las garantías laborales y propiciar circunstancias adversas para los trabajadores, relacionadas con el acoso laboral.

Volviendo al teletrabajo, como anticipáramos la ley garantiza nuevos derechos para el trabajador, entre ellos el derecho a la desconexión digital, el principio de reversibilidad, el principio de voluntariedad, la formalidad en el acuerdo o convenio individual que hace a su existencia y que requiere instrumentación, la interrupción de la jornada laboral para aquellos casos de teletrabajadores con tareas de cuidado, el principio de igualdad de trato para los teletrabajadores, la compensación de gastos al trabajador, la capacitación y entrenamiento para prevenir enfermedades o fobias causadas por el mal uso de la tecnología, estas son algunas de las novedades legislativas incluidas en la nueva normativa. El derecho a la desconexión y a la

verdadera conciliación de la vida privada con la laboral, son conceptos vinculados a la salud mental, y debiera facilitar la prevención de la violencia tecnológica.

Así vemos que la ley 27.555 “Régimen legal del Contrato de Trabajo. Modalidad del Contrato de Teletrabajo” garantiza ciertos derechos fundamentales de origen constitucional, derechos de origen legal y los nuevos derechos.

Entre los primeros “derechos constitucionales o fundamentales”, encontramos el art. 3° que garantiza al teletrabajador los mismos derechos y obligaciones que las personas que trabajan bajo la modalidad presencial y su remuneración no podrá ser inferior a la que percibían o percibirían bajo la modalidad presencial.

El art. 4 referido a la jornada laboral que debe ser pactada previamente por escrito en el contrato de trabajo de conformidad con los límites legales y convencionales vigentes, tanto en lo que respecta a lo convenido por hora como por objetivos.

El art. 12 que dispone que las personas que se desempeñen bajo la modalidad de teletrabajo gozarán de todos los derechos colectivos, considerándolas, a los fines de la representación sindical, como parte del conjunto de quienes trabajen en forma presencial.

Respecto de los “derechos derivados de las leyes aplicables al contrato de trabajo”: encontramos el art. 9 referido a los elementos de trabajo, debiendo el empleador proporcionar el equipamiento -hardware y software-, las herramientas de trabajo y el soporte necesario para el desempeño de las tareas, y asumir los costos de instalación, mantenimiento y reparación de las mismas, o la compensación por la utilización de herramientas propias de la persona que trabaja. La compensación operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva.

El art. 11 relativo al deber del empleador de garantizar la correcta capacitación de sus dependientes en nuevas tecnologías, brindando cursos y herramientas de apoyo, tanto en forma virtual como presencial para su mejor adaptación, y ello no implicará una mayor carga de trabajo.

El art. 14 sobre higiene y seguridad laboral, con el objetivo de brindar una protección adecuada a quienes trabajen bajo la modalidad laboral del teletrabajo. La autoridad de aplicación determinará la inclusión de las enfermedades causadas por esta modalidad laboral dentro del listado previsto en el artículo 6°, inciso 2, de la ley

24.557. Los accidentes acaecidos en el lugar, jornada y en ocasión del teletrabajo, se presumen accidentes en los términos del artículo 6°, inciso 1, de la ley 24.557.

Por último, los “derechos específicos del teletrabajo”, “los nuevos derechos”:

El art. 5° nos habla de la Desconexión Digital. La persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo tendrá derecho a no ser contactada y a desconectarse de los dispositivos digitales y/o tecnologías de la información y comunicación, fuera de su jornada laboral y durante los períodos de licencias. No podrá ser sancionada por hacer uso de este derecho. El empleador no podrá exigir a la persona que trabaja la realización de tareas, ni remitirle comunicaciones, por ningún medio, fuera de la jornada laboral.

En este aspecto la reglamentación flexibilizó la norma al disponer que cuando la actividad de la empresa se realice en diferentes husos horarios o en aquellos casos en que resulte indispensable por alguna razón objetiva, se admitirá la remisión de comunicaciones fuera de la jornada laboral. En todos los supuestos, la persona que trabaja no estará obligada a responder hasta el inicio de su jornada, salvo que concurren los supuestos contenidos en el artículo 203 de la Ley No 20.744 (t.o. 1976). No se podrán establecer incentivos condicionados al no ejercicio del derecho a la desconexión. Los incrementos vinculados a la retribución de las horas suplementarias no serán considerados incentivos.

¿Qué es el derecho a la desconexión digital? Es el derecho que tienen los empleados a no contestar mensajes, llamadas, mails, WhatsApp y otro tipo de comunicaciones fuera de su horario laboral, licencia o vacaciones.

En el debate por el teletrabajo, uno de los puntos fundamentales fue el llamado derecho a la desconexión digital que implica que los trabajadores no tienen la obligación de conectarse a ningún dispositivo digital con un motivo puramente profesional durante sus períodos de descanso.

El derecho a la desconexión había sido regulado de manera pionera en Francia en el 2017, y le siguieron países como Alemania, España, Italia, Filipinas, Canadá, Bélgica y EEUU.

La doctrina sostiene que el derecho a desconexión es el derecho que tiene todo trabajador a no recibir mensajes, mails o llamadas laborales fuera del horario de trabajo

y durante licencias, días de descanso y vacaciones. Opinan los especialistas que aun cuando no contestemos el mensaje, seguro seguiremos pensando en el trabajo y cuestiones laborales pendientes, impidiéndonos disfrutar de nuestro tiempo de descanso. Para evitar vulnerar este derecho a la desconexión podríamos pensar en mails programados en el servidor para que lleguen al otro día en el horario correspondiente o utilizar sistemas de alertas instantáneos, o mecanismos como poner una advertencia antes de enviar un mail de que se está enviando fuera de horario.

Es obvio que la razón de ser de este derecho es separar la vida familiar de la laboral, dándole a cada una su espacio y tiempo. Esto es salud y buena salud.

La OIT ha planteado desde sus inicios, a través de convenios y recomendaciones la fijación de la duración máxima de la jornada y de la semana de trabajo como uno de los temas de mayor importancia para mejorar las condiciones de trabajo a nivel local. Sin embargo y en este nuevo paradigma pareciera que el debate sobre el tiempo de trabajo sigue presente, producto de la introducción de nuevas tecnologías en materia de comunicación.

Adela Pérez del Viso (UNTREF, cohorte 2019) sostiene que el trabajador queda a disposición durante una jornada de doce horas, por lo menos. Se desdibuja la relación trabajo/ tiempo libre. El tiempo se “perfora”. Es “poroso”. Se le piden horas extras sin reconocerlas como tales. La parte empleadora está todo el tiempo controlando al trabajador, a través del e-mail, WhatsApp, etc., por lo que existe una mayor “capacidad de control” del empleador por medio de los medios digitales. En ese sentido, el teletrabajo actúa como un mecanismo que desarticula la organización sindical de los trabajadores.

Desde esta perspectiva de análisis, podemos afirmar que trabajar fuera de registro por seguir conectado no se ajusta a derecho y no respetar por el empleador el derecho a la desconexión, podría conceptualizarse como una forma de violencia y/o acoso laboral en el marco del Convenio 190 de la OIT sobre “LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO”. Basta recordar el art. 1° que define que es Violencia y Acoso en el Trabajo y sobre todo el art. 3° que le da marco fáctico a las conductas descriptas por el Convenio y se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo

o como resultado del mismo:... inc. d) *“en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación”*.

En efecto, el teletrabajador se encuentra a disposición de su empleador a veces más de 12 horas al día, vulnerándose toda legislación laboral, en lo que hace a la limitación de la jornada de trabajo y el derecho al descanso. En cierta forma se desdibuja la relación trabajo y tiempo libre y muchas veces este derecho no pasa de ser una declaración genérica, que muchas legislaciones no regulan como se debe hacer uso de este derecho y puede tener consecuencias graves. En efecto la imposición de una obligación de conexión digital continua puede entrar en contradicción con derechos expresamente reconocidos (la desconexión digital) configurados en el marco de la sociedad digital.

Por lo demás, los mensajes, correos electrónicos y mensajes de whatsapp enviados de manera frecuente y persistente sin justificación alguna, pueden considerarse formas de acoso laboral. Ni habar cuando se presiona al teletrabajador o intimida a través de Whatsapp, redes sociales o correos electrónicos.

El problema consiste en establecer si las comunicaciones enviadas a un trabajador o empleado vía correos electrónicos, redes sociales, whatsapp u otro tipo de aplicativos informáticos por fuera del horario o jornada laboral, configura dicha conducta hostil y perversa de la que hablamos como configurativas de acoso laboral o en este caso de Telemobbing.

Así encontramos un particular tipo de Mobbing o Tecno Acoso en prácticas como por ejemplo “La Conexión Permanente” y podría configurarse de la siguiente manera:

Exigir el trabajador esté conectado fuera del horario laboral.

Mandar correos y recibir varias llamadas al día para vigilar su rendimiento de trabajo.

Verse obligado a contestar mensajes, llamadas o videollamadas fuera del horario laboral.

Amenazar de despido a quienes no cuenten con internet.

Impedir la desconexión digital de la persona mediante correos electrónicos, videollamadas, tareas que salgan fuera de los horarios establecidos o hacer una mala

aplicación del derecho a la desconexión y por consiguiente la violación de derechos como la intimidad personal y la salud, además de una extensión ilegal de la jornada laboral no retribuida, puede causar en los trabajadores agotamiento y desidia laboral.

Se le pide al teletrabajador que se quede “conectado”, u “on line”, y que cuando surja una consulta o un trabajo, como puede ser un correo electrónico, o un mensaje de whastApp lo respondan inmediatamente, o bien se encarguen de practicar la tarea encomendada, sea un informe, reporte, exposición, etc.

También pueden darse situaciones en el que se solicita al trabajador una excesiva cantidad de tareas, u objetivos determinados a culminar en la jornada laboral que es de imposible cumplimiento dentro de las ocho horas de jornada, y el teletrabajador debe no solo excederse en su jornada para poder cumplir acabadamente con lo solicitado, sino también, trabajar de manera ininterrumpida.

El derecho a la desconexión digital es un derecho vinculado en forma directa con la prevención de riesgos laborales, en especial los riesgos psicosociales.

Entre los factores de riesgo psicosociales más comunes asociados a la hiperconexión o hiperconectividad encontramos:

Tecnoestrés: Estado psicológico negativo relacionado con el uso de TICs o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos disponibles relacionados con el uso de las TICs que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TICs”.

Síndrome de agotamiento (Burnout o Síndrome de estar quemado): que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

Problemas de conciliación de la vida personal y laboral: la percepción o inclinación a estar todo el tiempo disponible genera el peor equilibrio entre la vida laboral y familiar.

Aislamiento: Aun insertos en un mundo de hiperconexión y redes sociales, el uso y abuso de las nuevas tecnologías para el desempeño del trabajo puede acarrear la sensación de aislamiento y soledad, no cubriendo la necesidad de una red de apoyo social.

Es importante mencionar, que no existe un solo tipo de acoso laboral, y que pueden existir innumerables situaciones, directamente proporcional a la cantidad de

relaciones laborales que existan, las que pueden existir en el ámbito laboral de forma presencial, también pueden ocurrir de manera virtual.

Siguiendo con el análisis de la ley 27.555, otro nuevo derecho consagrado y que es preciso destacar es el previsto en el art. 6°, que se refiere a la “*compatibilización de la vida laboral y la familiar*”, lo que se conoce como “*tareas de cuidado*”. Las personas que trabajen bajo esta modalidad y que acrediten tener a su cargo, de manera única o compartida, el cuidado de personas menores de trece (13) años, personas con discapacidad o adultas mayores que convivan con la persona trabajadora y que requieran asistencia específica, tendrán derecho a horarios compatibles con las tareas de cuidado a su cargo y/o a interrumpir la jornada. Cualquier acto, conducta, decisión, represalia u obstaculización proveniente del empleador que lesione estos derechos se presumirá discriminatorio resultando aplicables las previsiones de la ley 23.592. En este caso es la misma ley la que presume que se tratará de un caso de discriminación que torne aplicable sin más la ley antidiscriminatoria y recordemos que el acoso es un acto discriminatorio porque siempre señala el rechazo hacia una diferencia.

El art. 8° “*Reversibilidad*”: “El consentimiento prestado por la persona que trabaja en una posición presencial para pasar a la modalidad de teletrabajo, podrá ser revocado por la misma en cualquier momento de la relación. En tal caso, el empleador le deberá otorgar tareas en el establecimiento en el cual las hubiera prestado anteriormente, o en su defecto, en el más cercano al domicilio del dependiente, en el cual puedan ser prestadas. Salvo que por motivos fundados resulte imposible la satisfacción de tal deber. El incumplimiento de esta obligación será considerado violatorio del deber previsto en el artículo 78 del Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la ley 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias. La negativa del empleador dará derecho a la persona que trabaja bajo esta modalidad a considerarse en situación de despido o accionar para el restablecimiento de las condiciones oportunamente modificadas. En los contratos que se pacte la modalidad de teletrabajo al inicio de la relación, el eventual cambio a la modalidad presencial operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva.

Recordemos que uno de los tantos derechos vulnerados por una situación de acoso es justamente el deber de ocupación previsto por el art. 78 de la L.C.T.

Dice la norma que el derecho a la reversibilidad y el cumplimiento de la obligación resultante deberán ajustarse a los deberes impuestos en los artículos 9o y 10 del Código Civil y Comercial de la Nación y 62 y 63 de la Ley de Contrato de Trabajo, de acuerdo con los fines que el ordenamiento tuvo al concederlo.

En este caso la norma se refiere lisa y llanamente a la obligación genérica de las partes y el deber de buena fe, aspectos contractuales que se quebrantan ante una situación de acoso laboral.

Por último, el art. 15 se refiere a la “Protección a la intimidad. Sistema de Control y Derecho a la Intimidad”. Si hay algo que afecta una situación de acoso es el derecho a la intimidad de la víctima y ello es lo que más mitiga la dignidad del trabajador. Dice la ley los sistemas de control destinados a la protección de los bienes e informaciones de propiedad del empleador deberán contar con participación sindical a fin de salvaguardar la intimidad de la persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo y la privacidad de su domicilio.

La tecnología plantea preguntas complicadas en torno a la privacidad y acerca de dónde trazan los empleadores la línea entre mantener la productividad de una fuerza de trabajo que trabaja desde casa y la vigilancia perturbadora. Así por ejemplo hay programas de monitoreo de empleados que cada tantos minutos, toma una fotografía de los sitios web que el trabajador explora, los documentos que redacta y los sitios de redes sociales que se visitan. Aún más desde un celular puede marcar los lugares a los que el empleado concurre durante la jornada laboral. En definitiva, un monitoreo digital parecería excesivamente invasivo y acosador.

Sobre esto y otros aspectos, ejemplos de Telemobbing hay muchísimos, entre los más frecuentes, se encuentran el de quitarle la clave de ingreso “VPN” (Virtual Private Network) a la plataforma laboral al teletrabajador; cuando no copian al trabajador en cadenas de correos electrónicos de anuncios corporativos relevantes, o no anoticiarlo al teletrabajador de reuniones claves, haciéndole notar un “vacío” al quedar relegado de dichas reuniones e informaciones relevantes.

Otros ejemplos muy comunes de acoso digital que afecta directamente la intimidad y la dignidad del trabajador encontramos: Cuando se presiona y se intimida al trabajador por medio de chismes o rumores a través de WhatsApp, redes sociales o

correos electrónicos. Ejercer presión mediante redes sociales, cualquier ataque en una red social tiene un impacto importante en nuestra salud mental.

Exposición en herramientas de comunicación al forzar a una persona a intervenir en una videoconferencia sin prepararla, marcar reuniones en momentos en los que se sabe que la persona no puede acudir con la intención de dejarla fuera.

Llamar la atención sobre algún aspecto de su trabajo que haya sido negativo mediante un correo electrónico a varias personas o en una videoconferencia con más trabajadores.

Generar grupos de trabajo clasificando a sus participantes, destinar tareas que son más desagradables al trabajador acosado y dejarlo fuera de proyectos interesantes.

Provocar con premeditación el aislamiento de la persona acosada evitando que acuda a reuniones presenciales. Dejarlo fuera de la interacción social presencial que se pueda dar en las oficinas. Recordemos que propiciamos el esquema 3 por 2, formato mixto o parcial, que facilite el "cara a cara", porque la presencialidad no es reemplazable y los dos días bajo este formato, suman a la mejora de la empleabilidad y a la mejor productividad laboral. Por lo demás este sistema se infiere de la propia ley 27.555 al incorporar el art. 102 bis a la L.C.T. que dispone *"Habrá contrato de teletrabajo cuando la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios, en los términos de los artículos 21 y 22 de esa ley (LCT) sea efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja , o en lugares distintos al establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación"*.

Otra forma de acoso laboral digital o telemobbing es no respetar horarios ni privacidad. Podemos destacar: No tener un horario para comer y para descansar porque se está "en casa". La obligación de encender la cámara sin un fin o propósito definido o pedir la ubicación del empleado. Cambios sorpresivos del turno laboral. Exigencias a trabajar sin ningún fundamento objetivo. Acoso sexual.

Otra mecánica de acción hostil tiene que ver con lo que se denomina: "Medición de productividad": Medir la productividad a través de los minutos que los trabajadores pasan frente a sus pantallas. Minimización de logros y esfuerzos. Ser tratado de forma

discriminatoria respecto a tus compañeros. Exigir una gran carga de trabajo en tiempo irrazonable. Gritar y humillar frente a los compañeros criticando el desempeño.

Por último, también está la conducta que afecta sobremanera los sentimientos y la dignidad del acosado al ignorarlo o excluirlo: Deliberadamente no incluir en grupos de Whatsapp a algún miembro del equipo. Deliberadamente no enviar invitaciones a videoconferencias donde debe estar presente el colaborador.

Además, el acoso moral a distancia se puede cristalizar mediante la omisión a la víctima de información relevante, con el objetivo de que el teletrabajador no asista a una reunión, o no posea cierta información que lo vulnere en sus derechos o lo deje en situación desventajosa.

En definitiva, las TICs no son ni buenas ni malas por sí mismas, el abuso digital, o sea la sobrecarga de información y comunicación puede llegar a ser un factor de riesgo psicosocial nocivo para la salud de un trabajador, al no garantizar el derecho al descanso físico y mental, ni la conciliación entre trabajo, la vida personal y familiar.

Ahora bien, como identificar al acoso bajo estos nuevos paradigmas de trabajo:

La exposición social que generan las nuevas tecnologías, mediante redes sociales, aplicaciones de comunicación, videoconferencias generan nuevos nichos en los que el acosador puede ejercer presión. Estas nuevas formas de ejercer presión laboral deben ser observadas con el fin de poder minimizar sus efectos. En este sentido, podemos actuar desde dos vías diferentes:

Dos formas de actuar:

1) Por parte del trabajador: comunicar cualquier tipo de actuación que suponga una agresión por parte de un compañero o un superior. Nunca debemos sentirnos culpables, en ningún caso una persona acosada tiene responsabilidad alguna por esa situación. Por eso debemos saber y entender que denunciar la situación es primordial. Conocer nuestras reacciones es la clave en la gestión de conflictos. Se dice que es importante fomentar la empatía como herramienta clave en la comunicación.

2) Por parte de la empresa: La clave, más aún en situación de teletrabajo, es la clara definición de las funciones y responsabilidades de cada persona. Ser conscientes de cuáles son nuestras tareas y de cuáles son los límites de dichas tareas. En esta búsqueda el daño intencionado no tiene cabida.

Es importante mencionar, que no existe un solo tipo de acoso laboral, y que pueden existir innumerables situaciones, directamente proporcional a la cantidad de relaciones laborales que existan, las que pueden existir en el ámbito laboral de forma presencial, también pueden ocurrir de manera virtual.

No existe en la actualidad, una ley nacional específica que regule el acoso laboral, sin embargo, diversas normas nacionales, mencionan a la temática como lo son, las disposiciones constitucionales de los arts. 19, 14 bis, como asimismo el art. 75 inc. 22 de la C.N. que incorpora tratados y declaraciones sobre derechos humanos a los que se les otorgó jerarquía constitucional luego de la reforma del año 1994. Entre estos instrumentos internacionales encontramos: la Declaración Americana sobre Deberes y Derechos del Hombre (art. 2); la Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 2 parr. 1 y art. 7); el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas (art. 2 y 7); el Pacto de San José de Costa Rica (art. 1); y la Convención para la eliminación de todas formas de Discriminación contra la mujer. Asimismo, el Convenio N 111 de la OIT de No Discriminación. Además, se encuentra la Ley Antidiscriminatoria N° 23.592 que puede ser de aplicación a un caso de acoso laboral porque en definitiva el acoso laboral importa una discriminación arbitraria contra la víctima, es una forma de discriminación hostil. Si bien el acoso laboral no está contemplado especialmente en la LCT, en este orden de ideas podemos mencionar los arts. 17 y 81, que refieren a los principios de no discriminación y de igualdad. Por su parte el Código Civil y Comercial de la Nación contiene diversas normas aplicables ante una situación de acoso laboral e incluso el Código Penal (arts. 89 y 110).

La Argentina ratificó mediante la Ley 27.580, sancionada por el Congreso Nacional el 15 de diciembre 2020, el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre “La Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo”, y depositó el instrumento de ratificación en la OIT el 23 de febrero de 2021, siendo ello de gran impacto en la legislación laboral actual.

Si bien existían a la fecha algunas legislaciones jurisdiccionales, que trataban especialmente la materia, era necesaria una ley de obligatoriedad a nivel nacional, que pudiera poner sobre el tapete y visibilizar la problemática del acoso en las relaciones laborales.

Hasta el momento, la jurisprudencia nacional se pronunciaba condenando toda practica de acoso, y algunos casos se fueron soslayando con respecto al Telemobbing.

En el caso “LLAMBIR MARIA ELSA C/ AGUAS CORDOBESAS S.A.” de la Cámara Laboral de Córdoba, Sala X, del 11/11/2004, la justicia condenó a la empresa Aguas Cordobesas S.A., teniendo por reconocido el hecho de que la demandada ejercía acoso moral sobre la Sra. Llambir. Acoso que se materializaba en una política de presiones que se vio exteriorizada, entre otras cosas, por el reemplazo de sus claves de informática y telefónica, y en el no otorgamiento de tareas, a fin de que aceptase la propuesta de retiro que ofrecía la empleadora, notablemente inferior al monto que legalmente le correspondía.

Todas las conductas señaladas como conductas abusivas o de violencia psicológica que sufre un trabajador o trabajadora de manera sistemática en el ámbito laboral, pueden continuarse en la modalidad de teletrabajo.

Es pues, ante este nuevo escenario de teletrabajo, que el acoso laboral se pudo efectuar a través de múltiples vías: correos electrónicos, telellamadas, aplicaciones de mensajería instantánea (chats) o, simplemente, mediante la marginación de los medios tecnológicos disponibles evitando que los teletrabajadores ingresen a las plataformas destinadas a la ejecución de las tareas encomendadas, como así también realizar unilateralmente por el empleador el cambio o quita de clave.

De lo expuesto puede extraerse sin hesitación alguna que no es imprescindible compartir un mismo espacio físico o tener un contacto personal y directo para que un trabajador pueda ser víctima de acoso laboral ya que, del mismo modo que se puede ser trabajador a distancia, se puede ser “víctima a distancia” de acoso, produciéndose lo que se denomina “telemobbing”, entendido como el acoso laboral, mediante cualquier conducta de hostigamiento, o amenaza al trabajador, a través del uso de las “TICs” (tecnologías de la información y comunicación).

Es una realidad que cuando estamos en presencia de situaciones de acoso en el ambiente laboral perjudica tanto al trabajador afectado como a la misma empresa, puesto que se produce un gran deterioro transformando un ambiente de armonía laboral, en un ambiente nocivo de trabajo. Este ambiente nocivo laboral se da usualmente, como consecuencia de la ausencia de respuestas por parte de los

empleadores ante situaciones denunciadas por los trabajadores, ya sea por cinismo o indiferencia en el caso de acoso horizontal, o bien por la adopción de acciones insuficientes, equivocadas u oblicuas por los responsables de ejercer un debido control laboral. Recordemos que en este caso el antijurídico reprochable al empleador es no haber tomado ninguna medida contra el empleado acosador en uso de sus facultades disciplinarias y que se relaciona con el deber de seguridad que la Constitución Nacional y la LCT pone a su cargo.

Por otro lado, es importante tomar conciencia de que esta situación nociva generada por el acoso laboral o el Telemobbing, conduce a un continuo y creciente estado de litigiosidad laboral, que comprende a los acosadores y a los empleadores responsables de asegurar un ambiente de armonía y de seguridad en el trabajo.

Con el teletrabajo ha quedado demostrado que las situaciones de acoso laboral se pueden manifestar y producir independientemente al tipo de ubicación. Por ello las tipologías o conductas de carácter acosador ya no solo se van a manifestar por un medio físico, sino que también pueden y se producen por medios tecnológicos como el teletrabajo.

Cabe destacar que, a diferencia del trabajo presencial, en el caso de teletrabajo existe una ventaja importante que es la identificación de las situaciones de acoso, ya que se cuenta con estructuras tecnológicas, tanto aplicaciones como programas, que permiten demostrar y acreditar que ciertas conductas detectadas por medios digitales, puedan ser consideradas como acoso laboral digital o telemobbing por los tribunales laborales.

Como enseña Grisolia, se trata de buscar y encontrar relaciones laborales sanas, es decir, la mejor forma de prestar las tareas con beneficios para el trabajador y el empleador. Respetando los derechos del trabajador y obteniendo productividad para el empleador. Un sistema ganar-ganar.

Por todo ello, comparto una reflexión final “en un mundo online y conectado como el actual, debemos ser especialmente cuidadosos porque, allí donde no importan –o pueden no importar- la distancia entre las partes, sí tienen importancia las conductas entre las mismas”.

