



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Trabajo Fin de Grado

Análisis psicosocial del Mobbing

Alumno: Raquel Díaz Trujillo

Tutor: Prof. Dña. M^a del Pilar Berrios Martos
Dpto: Psicología Social

Junio, 2016

ÍNDICE

0. RESUMEN.....	2
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Historia y antecedentes del acoso psicológico en el trabajo.....	3
1.2. Conceptualización del acoso psicológico en el trabajo.	4
2. CUANTIFICACIÓN: PREVALENCIA DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO.....	6
3. TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO	9
4. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL MOBBING	14
4.1. Principales causas del mobbing.....	14
4.2. Principales consecuencias del mobbing.	17
5. FASES DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO	19
6. EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO.....	22
6.1. Evaluación del acoso psicológico laboral.....	22
6.2. Diagnóstico del acoso psicológico laboral.	24
6.3. Estrés descrito por la víctima.	24
7. ¿QUÉ HACER ANTE EL MOBBING?	25
7.1. Prevención.	25
7.2. Intervención.	26
7.2.1. <i>Programas de intervención informales</i>	30
7.2.2. <i>Programas de intervención sistemáticos</i>	30
7.3. Vías judiciales de actuación.	30
8. CONCLUSIONES	31
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
10. ANEXO I.....	39

0. RESUMEN

El acoso psicológico laboral ha sido reconocido como un riesgo psicosocial que produce grandes problemas a nivel laboral y social por influir negativamente en la salud de los trabajadores y en el rendimiento de la empresa. El objetivo del presente trabajo es hacer una revisión de las principales aportaciones que se han hecho desde la Psicología Social para explicar este fenómeno y para evaluarlo e intervenir en situaciones de riesgo. Por ello, se describe este problema como una forma de violencia física o psíquica que se produce en el trabajo, que se manifiesta por comportamientos distintos producidos de manera persistente durante cierto periodo de tiempo. Seguidamente se analizan las diferentes fases y las consecuencias devastadoras que tiene para las víctimas, lo que justifica la necesidad de detectarlo a tiempo e intervenir. Además, se plantea la necesidad de prevenirlo para disminuir la prevalencia que tanto ha aumentado en los últimos años.

Palabras clave: *Acoso laboral, mobbing, violencia, trabajo, consecuencias, prevención.*

ABSTRACT

The psychological work harassment has been recognized as a risk psicosocial that produces big problems to labor and social level for negatively influence in the health of the workers and the performance of the company. The aim of the present work is to do a review of the principal contributions that have been done from the Social Psychology to explain this phenomenon and it to evaluate and to intervene in situations of risk. For it, this problem is described as a form of physical or psychic violence that takes in the workplace, which it manifested for different behaviors produced of a persistent way during certain period of time. After, there are analyzed the different phases and the devastating consequences that it has for the victims, which justifies the need to detect it in time and to intervene. In addition, there appears the need to anticipate it to diminish the prevalencia that so much it has increased in the last years.

Keywords: *Work harassment, mobbing, violence, work, consequences, prevention.*

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Historia y antecedentes del acoso psicológico en el trabajo.

Un riesgo psicosocial laboral es un acontecimiento, una situación o un hecho que se da como consecuencia de la organización del trabajo, que afecta negativamente al estado de salud del trabajador y cuyas consecuencias son de alta gravedad. En los últimos años, gracias a la entrada en vigor en España de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995), el mobbing ha sido identificado como uno de los principales riesgos psicosociales del trabajo y se ha convertido en un tema importante de investigación y estudio.

La conciencia social sobre este problema ha aumentado considerablemente debido a la amplitud y gravedad de sus consecuencias, y todos los estudios y datos consultados parecen coincidir en varios aspectos: los claros efectos que este acoso psicológico tiene para la salud de los trabajadores, la gravedad de sus consecuencias y las múltiples formas en que éstas pueden manifestarse.

La idea de que un ambiente de trabajo mal organizado puede crear condiciones que favorezcan el acoso psicológico parece ser la más extendida para explicar el origen del mobbing.

En 1859, Charles Darwin, en su estudio sobre los animales ya hacía referencia a la exclusión de los líderes antiguos por los más jóvenes, y también a la exclusión de algún miembro enfermo o que no dejara avanzar a la manada.

Pero el término mobbing fue utilizado por primera vez en 1966 por el etólogo austríaco Konrad Lorenz (considerado uno de los padres de la etología obtuvo el Premio Nobel en 1973 por sus estudios del comportamiento animal) para estudiar el comportamiento entre animales, afirmando que grupos de una misma especie atacaban a nuevos miembros del grupo, y sobre todo, a los más débiles de éste. Según este autor, una correcta definición de mobbing sería: *“El ataque de una coalición de miembros en contra de uno de su misma especie, por alguna diferencia, defecto o rasgos significativos”* (Lorenz, 1966).

En los años 70, el médico sueco Peter P. Heinemann estaba interesado en estudiar las conductas hostiles de los niños en las escuelas. Este autor publicó el primer libro que aborda el problema de violencia entre grupos de niños, y tomó prestado de Lorenz el término mobbing para referirse a esto.

El psicólogo sueco Dan Olweus (1973) continuó estudiando la violencia en la escuela, y la denominó “Maltrato entre Iguales por Abuso de Poder”, considerándola una modalidad de mobbing. Poco después se empezó a utilizar el término bullying para hacer referencia a la violencia en el contexto escolar.

En 1976, Brodsky, en su libro “The Harassed Worker” hablaba del “trabajador hostigado” y hacía referencia por primera vez a algunos casos de mobbing. Aunque dicha obra no tuvo mucha influencia en el estudio del mobbing ya que estaba más enfocada a accidentes laborales, estrés y agotamiento.

No sería hasta los años 80 cuando el mobbing comenzara a tener gran relevancia, gracias a Heinz Leymann, un psicólogo alemán que aplicó este término a la psicología laboral.

1.2. Conceptualización del acoso psicológico en el trabajo.

Las ideas del etólogo Konrad Lorenz sirvieron de inspiración a Heinz Leymann, considerado el primer autor que analiza de forma sistemática y rigurosa el acoso psicológico en el trabajo. Este autor acuñó en los años 80 el término de mobbing y lo definió como *“una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas 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 esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo”*. (Leymann, 1990). Esta definición es la que adopta el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en 1998.

La Organización Mundial de la Salud (2002), lo definió como *“el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tenga un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación”*.

Autores como Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003) señalan diversos elementos característicos del acoso psicológico laboral: a) comportamientos hostiles frecuentes, persistentes y duraderos en el tiempo; b) conductas y acciones negativas que van desde comentarios verbales, injurias e insultos hasta amenazas y violencia física, por lo que vemos que el mobbing incluye diversos modos de violencia psicológica; c) el mobbing puede incluir

a una o varias personas, en las que se percibe un desequilibrio de poder entre acosador y víctima, que hace que ésta última se vea incapaz de afrontar la situación; d) el estatus entre acosador y víctima, donde el acoso se puede producir desde un estatus superior hacia los estatus más inferiores, al contrario o incluso dentro de un mismo estatus.

Otra de las definiciones de mobbing más utilizada es la del psicólogo español Iñaki Piñuel y Zabala (2001), que lo define como: *“Un continuado, deliberado y degradante maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros compañeros, subordinados o jefes que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener así su salida de la organización a través de diferentes modalidades ilícitas”*. Por otra parte, también es relevante la definición de José Luis González de Rivera (2006), catedrático de Psiquiatría y Psicología Médica, quien lo define como: *“El mantenimiento persistente e intencional de pautas de maltrato psicológico, que tienen lugar de manera injusta y desmedida, sin posibilidad de escape ni defensa, favorecidas o permitidas por el entorno en el que tienen lugar, y cuya finalidad última es eliminar al acosado o destruir su salud y sus capacidades”*.

Para que una conducta sea calificada de acoso psicológico o mobbing se requiere que se cumplan todas las condiciones citadas en la definición de Leymann, es decir, es necesario que los comportamientos de acoso se produzcan de manera más o menos cotidiana, con cierta intensidad y durante un período mínimo que ha quedado establecido en seis meses, para no confundir el mobbing con otros comportamientos negativos como pueden ser el rechazo o exclusión de una persona por parte de sus compañeros sin persecución, sufrir estrés por tener que trabajar mucho y rápidamente o contar con un jefe excesivamente exigente. Aunque, también decir, que depende el tipo de comportamiento no tiene por qué producirse de manera cotidiana, ya que lanzar un rumor o algún tipo de injuria contra alguien puede provocar consecuencias lo suficientemente profundas como para ser considerado acoso laboral sin necesidad de que se produzca semanalmente.

El Mobbing se ha considerado conducta delictiva desde diciembre de 2010, introducido en el Código Penal por la Ley Orgánica 5/2010, que considera el acoso psicológico como *“la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder, no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe*

la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud”. (BOE, 2011, pág. 53961).

Una vez que se ha explicado con detalle este concepto y sus aspectos básicos, a continuación se abordarán aspectos como la cuantificación del acoso, los tipos, sus principales causas y consecuencias, las fases por las que se pasan, la evaluación de este problema, la intervención para solucionarlo y la prevención para que no llegue a producirse.

2. CUANTIFICACIÓN: PREVALENCIA DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO

La obtención de datos sobre la prevalencia de este tipo de conductas de acoso no es fácil, ya que este tipo de información solo se puede obtener, principalmente, de las entrevistas y cuestionarios realizados a las propias víctimas de mobbing, y éstas víctimas tienden en la mayoría de las ocasiones a negar o minimizar el problema, ya que se niegan a aceptar que no pueden hacerle frente. Otras personas, en cambio, tienen a maximizar y aumentar el problema, por lo que podemos ver que hay distintas percepciones de las situaciones de acoso.

El propio reconocimiento de la víctima de que está inmersa en una situación de acoso laboral se denomina “subjetivo o autoperceptivo” y, como ya hemos dicho anteriormente, no es normal que la víctima se reconozca como tal, por lo que hay un acusado descenso en las cifras de prevalencia cuando nos basamos en que la víctima lo reconozca por ella misma.

Como ya hemos dicho, hay personas que tienden a no reconocer el problema y a minimizarlo, y otras personas que prefieren maximizarlo, por lo que puede haber distintas percepciones de una misma situación de acoso. Para poder entender y solucionar esto, sería conveniente tener en cuenta tres aspectos: las diferentes formas de medida que utilicemos (Nielsen, Matthiesen y Einarsen, 2010), las características de la población estudiada y del tipo de organización a la que pertenece y, en último lugar, las diferencias en la cultura de cada país. Este método se denomina “objetivo o conductual”, en contraposición con el método subjetivo del que hablábamos anteriormente, y utiliza una serie de cuestionarios para evaluar la prevalencia del mobbing en distintos países y en distintas economías y organizaciones. Cuestionarios como el Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT) (Leymann, 1990), y el Negative Acts Questionnaire (NAQ) (Einarsen y Raknes, 1997)

Las cifras de prevalencia del acoso psicológico laboral son muy dispares, según se han encontrado en diferentes estudios y han señalado diferentes autores. A continuación, se detallan diferentes datos sobre prevalencia del mobbing (ver Tabla 1).

Tabla 1. Prevalencia del mobbing según diferentes autores (García Izquierdo, Meseguer, Soler y Sáez, 2014).

Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia (2003)	Entre 5% y 10% de la población activa.
Einarsen y Hauge (2006)	Entre 1% y 10% de la población activa.
Segurado y cols. (2008) y González-Trijueque y Graña (2009)	5'8% de la población activa. 57% de las víctimas eran policías.
Eurofound (2010) y Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (2010)	2,6% de la población activa.

Por otro lado, en un intento por obtener datos fiables y más o menos estables acerca de la prevalencia del acoso psicológico laboral, también se realizó un estudio utilizando dos tipos de barómetros: CISNEROS I (Piñuel y Oñate, 2001) y CISNEROS II (Piñuel y Oñate, 2002).

Según el barómetro CISNEROS I, el 11,44% de la población activa ha sido víctima de acoso laboral, y según el barómetro CISNEROS II, esta cifra se incrementa hasta el 15%. Este último barómetro presenta datos tan relevantes como los siguientes:

- Un 33,72% (1 de cada 3) de la población activa manifiesta haber sufrido maltrato psicológico en algún momento de su vida laboral.
- Más del 16% de la población activa reconoce haber sido víctima de acoso psicológico laboral en los últimos seis meses.
- Un 67,12% (2 de cada 3) no reconoce haber sufrido o estar sufriendo en este momento el problema del mobbing.
- Al menos un 45% de trabajadores reconoce haber presenciado algún caso de mobbing a lo largo de su experiencia laboral.

Además, según la frecuencia con la que se experimentan las conductas de acoso, la prevalencia cambia:

- De acuerdo con un criterio más estricto, el 1,6% de los trabajadores sufren conductas de acoso diariamente o varias veces por semana.

- De acuerdo con un criterio menos estricto, aumenta a un 3,6% la cifra de trabajadores que son víctimas de acoso solo una vez por semana o alguna vez al mes.

Otro dato a destacar en cuanto a las conductas de mobbing es que pueden sufrirlo tanto hombres como mujeres, pero se ha comprobado que la prevalencia en mujeres es mayor, un 55% frente al 45% de los hombres. Además, los casos de acoso laboral son más frecuentes en trabajadores con edades comprendidas entre 31 y 50 años. Al mismo tiempo, son las mujeres las que más reconocen y se declaran como víctimas de acoso psicológico laboral (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2004).

Si tenemos en cuenta aspectos como el sector laboral y el tipo de organización, se ha comprobado que los casos de acoso son más frecuentes en el sector público, con un 9,1% frente al 4,8% de los casos registrados en el sector privado. Además, la prevalencia también cambia según el número de trabajadores de la empresa, siendo más frecuente en empresas con menos de 50 trabajadores, de las que se obtienen un 6,1% de víctimas frente a empresas con 50 o más trabajadores, donde se reconocen como víctimas un 5,4% de empleados. Esta situación puede deberse a la falta de comités de seguridad y salud en las empresas pequeñas, tal y como ordena la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Además, los casos de acoso aumentan en trabajadores que están afiliados a alguna organización sindical, siendo las víctimas un 8,2% frente a los empleados que no están afiliados; en personas que consideran que su trabajo intercede en su vida personal, siendo en este caso de un 8,4% las víctimas y, por último, en los trabajadores con antecedentes o situación actual de baja laboral, en los que la prevalencia es de un 8,2 % (González y Graña, 2009).

En cuanto a los agresores, el 74% de los acosados señalan que los autores de las conductas de acoso son sus superiores, el 16% afirma que las conductas de acoso laboral proceden tanto de sus superiores como de algunos compañeros y, por último, el 9,7% señalan como autores de las conductas de acoso laboral solamente a sus compañeros (García Izquierdo, Meseguer, Soler y Sáez, 2014).

Estos datos de prevalencia posiblemente puedan ser explicados por la falta de concienciación y sensibilización acerca del problema, como por ejemplo no conocer qué es el mobbing, por lo que no podemos identificarlo, o asumir que los comportamientos violentos

son inevitables en las relaciones entre las personas (Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, 2004).

3. TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Se han identificado diferentes tipos de violencia en el trabajo, y vamos a hacer una clasificación en función de diferentes criterios: en primer lugar, en función de quién están implicados en ella y de la relación entre ellos; en segundo lugar, según el tipo de las conductas de acoso; en tercer lugar, según la dirección del acoso y, por último se explicará un tipo “especial” de acoso que merece ser analizado con detalle, como es el caso del acoso sexual.

En cuanto a quién están implicados en la violencia y la relación mantenida entre ellos, la clasificación más aceptada es la de la División de Seguridad y Salud Ocupacional (2012), que protege a los trabajadores de los riesgos laborales. En esta clasificación se distinguen tres tipos de violencia (Riquelme, 2006):

- Tipo I. En este tipo, los agresores que llevan a cabo la violencia no guardan ningún tipo de relación personal ni profesional con la víctima que la sufre. En este tipo de violencia en el trabajo enmarcamos los robos y atracos en comercios, bancos, etc.
- Tipo II. En este tipo de violencia sí existe alguna relación laboral entre agresor y víctima. Habitualmente suele producirse la violencia por parte de los clientes o usuarios hacia los trabajadores. Los profesionales que más se ven afectados por este tipo de violencia son el personal sanitario y el personal docente.
- Tipo III. En este tipo la relación entre agresor/agresores y víctima es estrictamente profesional. Puede producirse de los superiores a algún trabajador, de superiores y compañeros hacia algún trabajador o entre compañeros.

Dentro de estos tres tipos de violencia, podemos distinguir cuatro tipos de conductas de acoso (Sanmartín, 2004):

- Agresión física. Empujar, golpear, amenazas con algún arma blanca, escupir.
- Agresión física grave. Golpear, dar patadas, arañar, lanzar objetos o armas con la intención de producir un daño, tirar al suelo, etc.
- Agresión verbal. Insultar, gritar, hablar con desprecio, utilizar vocabulario soez con la intención de hacer daño.

- Agresión verbal grave. Amenazar al trabajador, amenazar a familiares o personas de su entorno, etc.

Gracias al cuestionario Negative Acts Questionnaire (NAQ) (Einarsen y Raknes, 1997), se han podido identificar de manera mucho más detallada las principales conductas hostiles que sufren las víctimas en los casos de mobbing (ver Tabla 2).

Tabla 2. Clasificación de las principales conductas de acoso psicológico laboral (Einarsen y Raknes, 1997).

ATAQUES RELACIONADOS CON EL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> -Se les intenta someter o eliminarlos de su puesto de trabajo usando calumnias e injurias contra ellos. -El esfuerzo en su trabajo es infravalorado. -Se le oculta constantemente información que sería relevante para el buen desempeño de su trabajo. -Se deja a la víctima sin nada que hacer, a pesar de haber tareas para ella, para luego poder acusarla de falta de rendimiento. -Se le asignan a la víctima tareas que están muy por debajo de su rendimiento. -Explotación excesiva en el trabajo, superior a la de cualquier compañero. -Se le asignan tareas humillantes. -Sus errores son los protagonistas y se le hace pagar por ellos.
ATAQUES CON AISLAMIENTO SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> -Se le aísla, evitando que se exprese o comunique con sus jefes o compañeros. -No son tenidos en cuenta sus opiniones ni deseos. -Prohíben a la víctima expresarse, no se le habla, se le ignora.
ATAQUES REFERENTES A SU VIDA PRIVADA
<ul style="list-style-type: none"> -Mediante calumnias se intenta destruir su reputación personal y profesional. -Dar a entender a la víctima que sufre de problemas psicológicos. -Reírse y menospreciar su vida privada.

VIOLENCIA FÍSICA
-Continuamente es víctima de amenazas, violencia física u ofertas y amenazas sexuales, forzando a la víctima a abandonar su puesto de trabajo.
ATAQUES A LAS ACTITUDES
-Ataques a las creencias culturales y políticas de la víctima, e incluso ataques a su propia nacionalidad.
RUMORES
-Continuamente se lanzan rumores sobre la víctima, falsos en la mayoría de las ocasiones, y se habla de ella a sus espaldas.
ATAQUES DE TIPO PSICOLÓGICO
-Se intenta reducir o eliminar la autoestima y confianza en sí misma de la víctima, destruyendo su salud física y psicológica. -Desestabilizarlos emocionalmente usando cualquier tipo de conducta, buscando que la víctima “explote”.

También es importante diferenciar dos tipos de violencia de una manera más global (Unión General de Trabajadores; UGT, 2006):

- Violencia interna. Producida dentro de una empresa o un entorno u organización laboral. La que es producida entre jefes, empleados, socios, etc. Dentro de ésta enmarcamos la violencia tipo III vista anteriormente.
- Violencia externa. No tiene que producirse necesariamente dentro del entorno laboral. Aquí pueden verse implicados jefes, trabajadores, clientes, usuarios, pacientes, etc. Dentro enmarcamos las violencias tipo I y II.

Por otra parte, también se clasifican los tipos de mobbing según la dirección de las conductas de acoso (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Tipos de Mobbing según la dirección de las conductas de acoso (Del Castillo y Almirall, 2004).

<p>Mobbing ascendente</p>	<p>El acoso es producido a los jefes superiores por parte de sus trabajadores. Se suele producir porque los trabajadores no aceptan a esa persona como jefe, bien por su forma de trabajar o bien por motivos personales. Es el tipo de mobbing menos frecuente.</p>
<p>Mobbing descendente</p>	<p>La víctima del acoso es un trabajador y los agresores son personas que ocupan un nivel superior en la jerarquía de la empresa. Suele producirse por un abuso de poder o por miedo de los jefes superiores a perder su posición en la empresa. Es el tipo más frecuente.</p>
<p>Mobbing horizontal</p>	<p>Un trabajador es acosado por parte de algunos compañeros que ocupan su mismo lugar en la empresa. Los acosadores suelen manipular a los demás compañeros para que también vayan contra la víctima. Se puede producir por falta de trabajo o por algún motivo personal.</p>

Por último, hay un tipo de acoso en el trabajo tan complejo que requiere ser tratado a parte. Se trata del acoso sexual, definido por La Comunidad Europea (1991), como: *“La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona*

que es objeto de la misma. La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo y/o dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato”.

Según Giner (2012), el acoso sexual puede definirse como *“cualquier comportamiento físico, verbal o no verbal no deseado de índole sexual con el propósito de atentar la dignidad de una persona cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”*

Este tipo de acoso está considerado como delito en el artículo 184 del Código Penal y afecta al entorno, al rendimiento y a la vida laboral y personal, produciendo efectos muy negativos para la salud, la moral y la confianza de la víctima, como por ejemplo altos niveles de ansiedad y depresión que provocan que la víctima sufra bajas en el trabajo, presente un bajo rendimiento e incluso que abandone el trabajo.

Las principales conductas de acoso sexual son las siguientes:

- Conductas físicas, como roces, tocamientos que no son necesarios o intento de violación.
- Conductas verbales, como insinuaciones molestas u obscenas, proposiciones o comentarios ofensivos de tipo sexual.
- Conductas no verbales, como materiales o fotos de contenido sexual o pornográfico, gestos o miradas con intención sexual.

Por último, se distinguen dos tipos de acoso sexual:

- Acoso quid pro quo. Suele producirse por un jefe o una persona de la empresa que ocupa una jerarquía superior hacia un trabajador de jerarquía inferior. Aquí se le obliga al trabajador a elegir entre acatar lo que se le pide sexualmente o a ver perjudicados ciertas condiciones y aspectos de su trabajo (someterlo a peores condiciones, despido, no renovación del contrato). Es decir, se realiza un abuso de poder para obtener beneficios sexuales.

- Acoso sexual ambiental. Este tipo de acoso se produce cuando se crea un clima de trabajo amenazador, humillante y sexual, y es lo suficientemente grave como para alterar y cambiar de manera negativa las condiciones laborales del trabajador. Aquí lo normal es hacer alusiones, bromas, comentarios groseros o exigir a la víctima que lleve ropa sexualmente insinuante.

4. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL MOBBING

4.1. Principales causas del mobbing.

El mobbing puede producirse por diferentes causas: 1) la organización y características del trabajo y la empresa, 2) aspectos relacionados con el rendimiento y la actividad laboral, 3) las propias características personales tanto del acosador como de la víctima y 4) las interacciones entre los miembros de la organización (Giner, 2012).

1) Entre las principales causas relacionadas con la organización y características del trabajo y la empresa, destacan:

- La ambigüedad de rol, es decir, los trabajadores no tienen claro lo que se espera de ellos dentro de la empresa, por lo que no tienen una visión clara de su función y esto les provoca malestar psicológico.
- El conflicto de rol, que surge cuando las exigencias del trabajo y los aspectos que se esperan del trabajador son incompatibles o incongruentes entre sí, por lo que no encuentran la manera más adecuada de encaminar su trabajo.
- La presión del tiempo a la hora de realizar las tareas, porque a la víctima se le suele exigir que realice todo el trabajo que le corresponde pero en la mitad de tiempo y además, se le asignan malos horarios para realizar estas tareas, como puede ser horario nocturno.
- La sobrecarga de trabajo, porque en lugar de realizar el mismo trabajo que realizaba antes se le suelen otorgar muchas más tareas, todo esto acompañado de la carga mental que esto supone, porque la víctima puede no estar cualificada para algunas de las tareas otorgadas.
- Los estilos de liderazgo utilizados en la empresa, destacando el autoritario, con el deseo de los jefes y superiores de mantener su puesto y estatus dentro de la misma y de lograr la obediencia por parte de los trabajadores (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garosa y Morante, 2004).

- Organización de la empresa demasiado flexible, o por el contrario, demasiado rígida y empresas que carecen de normas o las que hay son inadecuadas. (Cantera, Cervantes y Blanch, 2008).
- Empresas de mayor tamaño. Se ha demostrado que el acoso es más frecuente en empresas más grandes, con más carga de trabajo y con mayor número de empleados.
- Empleo precario. Los estudios demuestran que la falta de experiencia en un trabajo puede provocar que el problema se genere con mayor facilidad.
- Características del entorno de trabajo. El acoso es más frecuente en empresas con economía inestable, en las que predomina el individualismo y en las que hay patrones previos de conducta agresiva. Dentro de este entorno de trabajo encontramos dos tipos de participantes en el acoso: los participantes activos, que a pesar de saber que el acoso se está produciendo, “se compran” con diversos favores personales o profesionales, como mejorar sus condiciones de trabajo para que no revelen lo que se está produciendo; y, por otro lado, los participantes pasivos, que aun sabiendo que se está produciendo una situación de acoso no quieren ver, oír ni hablar del tema y solo dicen que se trata de asuntos personales entre agresor y víctima. También la empresa o departamento central indican que se trata de asuntos personales, y tratan de convencer a la víctima de que este comportamiento es algo normal dentro de una organización. Si la víctima insiste en que quiere justicia, no se le hace caso o se le miente.

2) Por otra parte, las principales causas relacionadas con el rendimiento y la actividad laboral son:

- La falta de interés por el trabajo.
- La denegación de días libres o vacaciones y trabas a la hora de poner al alcance de la víctima los materiales necesarios para su trabajo (papel, fotocopias, medios informáticos, etc).
- Excluir a la víctima de proyectos donde compañeros de su misma categoría sí están incluidos, impedirle que avance en su trabajo e incluso negarle recursos económicos que el trabajador debería obtener por el mismo.
- Comunicación ineficaz o inexistente entre jefes y trabajadores, o entre los propios trabajadores.

3) En tercer lugar, las causas relacionadas con las propias características personales tanto del acosador como de la víctima:

- Tener antecedentes de violencia en la familia o existir violencia en la familia en la actualidad.
- Inseguridad en el lugar de trabajo o sensación de que la organización y gestión en el lugar de trabajo no son adecuadas.
- Edad y sexo. Los estudios demuestran que las edades en las que más se produce acoso laboral son entre los 18 y los 30 años y que las mujeres son más propensas a ser víctimas de acoso laboral. Una de las razones puede ser porque son las que con más frecuencia suelen desempeñar profesiones de “alto riesgo” para el mobbing: profesoras, trabajadoras sociales, enfermeras, etc.
- Características del trabajador acosador. Posee un perfil relacionado con la delincuencia, con un consumo de alcohol o drogas, con una falta de afectividad hacia los demás, con una carencia de impulsos o con enfermedad mental como la esquizofrenia paranoide, que puede desembocar en actos violentos. Se describe a estos acosadores como personas excesivamente celosas, controladoras, con grandes ansias de poder y con una personalidad que tiende a la violencia y agresión (Davenport, Schwartz, Pursell y Elliott, 1999), y que pueden cometer esos actos de acoso como una forma de proteger sus inseguridades y su autoestima, de ahí que se vuelvan cobardes si se le hace frente y que busquen el respaldo de la empresa o del mayor número de compañeros posibles. Suelen ser personas que no tienen ningún sentimiento de culpa y no suelen ser trabajadores muy eficaces. Suelen atacar aprovechando momentos de enfermedad o debilidad física de la víctima.
- Características del trabajador víctima. Suelen ser personas que están muy comprometidas con la empresa, son muy eficaces ya que están suficientemente cualificados para el trabajo, trabajan muy bien en grupo y tienen un fuerte sentimiento de compañerismo. Son independientes, emprendedores y con iniciativa y suelen ser muy apreciados por sus compañeros hasta que aparece el problema. Por el contrario, diversos autores como Brodsky las describen como personas compulsivas, paranoicas y con falta de competencias sociales (Brodsky, 1976) y otros autores hablan de las víctimas como personas poco estables emocionalmente y con alta capacidad a sufrir ansiedad y depresión (O’Moore, Seigne, McGuire y Smith, 1998) (Zapf, 1999).

4) En último lugar, en cuanto a las interacciones entre los miembros de la organización, se considera que en cualquier empresa donde los miembros interactúan cotidianamente entre sí los conflictos son algo normal, pero el que la situación empeore y se llegue al acoso psicológico puede deberse a desacuerdos en el ajuste entre los miembros para establecer el lugar y el rol que cada uno ocupa en la empresa o la popularidad en el grupo para llevar a cabo estos comportamientos de acoso. En los últimos años, el acoso laboral es más frecuente debido a la competencia de los empleados, tanto en el ámbito laboral como en ámbitos personales.

4.2. Principales consecuencias del mobbing.

En lo que respecta a las consecuencias, el mobbing se ha considerado un estresor psicosocial que tiene unas consecuencias bastante negativas. Estas consecuencias afectan a diferentes indicadores de la calidad de vida laboral y de la salud de los trabajadores. Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesoy (1996), citaron como principales consecuencias: problemas psicológicos, psicosomáticos y músculo-esqueléticos. Por otra parte, Kaukiainen y cols. (2001) también descubrieron que los problemas físicos, cognitivos y sociales eran mucho mayores en las víctimas de mobbing que en las no víctimas.

No obstante, los afectados no son únicamente los trabajadores acosados. Las devastadoras consecuencias del mobbing afectan: 1) a la víctima, 2) a la organización, y 3) a la sociedad (Giner, 2012).

1) En cuanto a las consecuencias para la víctima, éstas no son las mismas en todas las personas debido a que las habilidades que poseen y los recursos para hacer frente al problema son muy distintos. La principal consecuencia del mobbing es la ansiedad, cuyos síntomas se clasifican en tres niveles (Cano, 2002):

- Nivel Cognitivo-Subjetivo. Miedo, inseguridad, preocupación, dificultad para tomar decisiones, temor a perder el control, pensamientos negativos sobre uno mismo y sobre la manera de tratar a los demás, dificultades para concentrarse en el trabajo, etc.
- Nivel fisiológico. Gastritis y otras molestias de estómago, dificultades para respirar, taquicardia, temblores, sudoración, mareos, dolores de cabeza, náuseas, sueño interrumpido, pesadillas, etc.
- Nivel motor. Comer, beber o fumar de manera excesiva, intentar evitar las situaciones temidas, llorar, quedarse paralizado, etc.

Añadido a la ansiedad, es frecuente que la víctima sienta fracaso, frustración, impotencia, apatía y baja autoestima. El estrés también es característico del mobbing y aumenta mucho más cuanto menor es el apoyo que recibe la víctima y cuanto más sola se encuentra.

- A nivel social estos individuos se vuelven sensibles, desconfiados y muy susceptibles. También son frecuentes las conductas de aislamiento, de ira y de querer venganza contra los acosadores.
- A nivel laboral se encuentran muy desmotivados, humillados en el trabajo, insatisfechos y con un rendimiento bajo. Lo más usual es que las víctimas de mobbing abandonen el lugar de trabajo, pero en algunos casos no es así por el miedo de no encontrar otro empleo.

2) En relación con la organización, podemos distinguir tres tipos de consecuencias (Cano, 2002):

- A nivel social. Con el acoso laboral disminuye la cohesión, la cooperación, la colaboración y la ayuda y disminuyen las adecuadas relaciones y la comunicación entre los diferentes miembros de la empresa. También aumentan los conflictos en el trabajo, las quejas y las denuncias.
- A nivel de rendimiento. Disminuye la productividad en el trabajo, lo que da lugar a un descenso en la cantidad y en la calidad del trabajo. La víctima no puede trabajar en grupo debido a los problemas de comunicación con sus compañeros. En general, el rendimiento global de la empresa se puede ver disminuido hasta en un 20 %.
- En cuanto a los accidentes. En la organización aumentan los accidentes, tanto por negligencia en el trabajo como accidentes voluntarios.

También hay otros tipos de consecuencias para la empresa como perder la reputación o el estatus debido a un problema de este tipo.

3) Por último, respecto a las consecuencias para la sociedad, la más destacada son los costes económicos por bajas laborales, que son demasiado elevados. Otra consecuencia grave para la sociedad es la jubilación anticipada, que tal y como se han obtenido en estadísticas realizadas por la Seguridad Social, al menos el 25% de los trabajadores mayores de 55 años se retiran antes de tiempo, y al menos un quinto de estas jubilaciones anticipadas manifiestan haber sufrido un periodo de acoso prolongado a lo largo de su vida laboral. (Johanson, 1987).

5. FASES DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

Resulta complicado establecer una serie de fases fijas por las que pasa este problema, debido a que estas fases quedan determinadas por las peculiaridades de cada caso, es decir, por las características del agresor o agresores, por las propias características de la víctima y por las características de la organización o entorno donde se desarrolla el problema.

Lo más complicado en el acoso laboral es que la propia víctima y los testigos detecten cuando comienza y por qué está teniendo lugar, ya que podemos distinguir diversas maneras de acoso, como ya hemos mencionado en puntos anteriores, y no todas igualmente detectables, como por ejemplo:

- Conductas relacionadas con la comunicación. No se le informa a la persona sobre sus tareas, no se le dirige la palabra, se le amenaza y se le critica sobre cualquier aspecto de su vida.
- Conductas relacionadas con la reputación de la víctima. Se le ridiculiza, se burlan de ella, se lanzan rumores o comentarios negativos falsos acerca de su persona.
- Conductas relacionadas con el trabajo. Se le dan tareas en exceso, tareas que no corresponden a esa persona, tareas monótonas y que nadie quisiera hacer, o tareas para las que la víctima no está lo suficientemente cualificada.

Dicho esto, vamos a explicar con más detalle las diferentes fases del problema. Leymann (1996), uno de los investigadores más reconocidos en este ámbito, distinguió entre cuatro fases: 1) Conflicto, 2) Estigmatización o Mobbing, 3) Intervención desde la empresa u organización y 4) Marginación o Exclusión de la vida laboral.

Otros autores (Piñuel, 2001; Parés, 2004; Riquelme, 2006), han distinguido cinco fases, añadiendo a las fases de Leymann una primera fase denominada Fase de Seducción (Ver Figura 1)



Figura 1. Fases de desarrollo del Mobbing. (Riquelme, 2006).

1. Fase de Seducción. Los autores que defienden ésta como la primera fase del problema la consideran, además, la fase fundamental de éste. En esta fase lo que intenta el agresor es ganarse la confianza de la víctima, e incluso de sus familiares o entorno más cercano. Lo que el agresor intenta es “engatusar” a la víctima y conocer todos sus puntos débiles para, posteriormente, atacar en aquellos aspectos que más le duelen.

2. Fase de Conflicto. En cualquier organización o empresa son normales y cotidianos los conflictos, ya sea por la organización del propio trabajo, ya que están implicadas muchas personas con intereses y objetivos diferentes y contrapuestos; o bien por problemas personales que nada tienen que ver con lo estrictamente laboral, como pueden ser la personalidad, la forma de relacionarse con los demás, los estilos de vida, etc. La mayoría de los conflictos suelen resolverse de manera satisfactoria, bien porque el problema esté solucionado definitivamente o bien porque el paso del tiempo ha dado lugar a que el conflicto vaya disminuyendo. Si esto no es así, el conflicto se convierte en un problema mucho más profundo, que puede estigmatizarse y dar lugar a la siguiente fase.

3. Fase de Estigmatización o Mobbing. En esta fase es cuando una de las partes se convierte en el agresor y empieza a hostigar a la víctima iniciando conductas de acoso. El acosador busca aliados en el resto de compañeros, e incluso les amenaza con tomar represalias contra ellos si no le ayudan. La víctima no sabe qué está pasando ni qué está haciendo mal y se siente culpable. Esta fase se puede prolongar en el tiempo si la víctima no habla con el

acosador, con la organización o hace hincapié para resolver el problema, si no quiere denunciarlo, si la propia víctima, los compañeros o incluso la organización niegan el problema y si hay dificultad para probar los hechos.

4. Fase de Intervención desde la empresa u organización. En esta etapa, el problema llega finalmente a la organización o empresa, que según el estilo de dirección de ésta y la legislación, podrán llevar a cabo dos tipos de medidas:

- Medidas positivas: la organización o empresa investigan el problema en profundidad, ven qué tipo de conductas de hostigamiento ha estado realizando el acosador y procede a cambiar de puesto de trabajo o bien al acosador o bien a la víctima y a amonestar al acosador tal y como merece haciéndole ver que lo que ha cometido es una falta grave y que jamás se volverá a tolerar algo así en la organización.
- Medidas negativas: la organización no investiga el problema en profundidad, por lo que suele negarlo, dejando a la víctima totalmente desamparada y dejando el camino libre del acosador para seguir con el hostigamiento, o por el contrario, la organización puede ver a la víctima como el principal problema, insistiéndole en que tiene que cambiar sus características o su forma de trabajar y minimizando al máximo las consecuencias del problema dejando a la víctima igualmente desamparada y no teniendo en cuenta que el origen del problema procede de otra parte. Esto da lugar a continuas bajas médicas, a un despido de la víctima o a una pensión a la víctima por invalidez, lo que da lugar a que se pase a la quinta y última fase.

5. Fase de Marginación o Exclusión de la vida laboral. Aquí el trabajador combina cortos períodos de trabajo con largos tiempos de baja laboral, o definitivamente el trabajador abandona el mundo laboral con una pensión por incapacidad. En otras ocasiones, si el trabajador pertenece al ámbito privado, puede tomar la decisión de renunciar a su puesto de trabajo como única solución a su problema, debido a que la organización no ha hecho nada para ayudarlo. Si en cambio pertenece al ámbito público, puede pedir un cambio de su puesto de trabajo o el traslado a otra ciudad.

6. EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

6.1. Evaluación del acoso psicológico laboral.

La evaluación del acoso psicológico laboral es un proceso que nos ayuda a obtener la información necesaria para poder llevar a cabo medidas preventivas y de intervención.

En el proceso de evaluación se distinguen una serie de fases (Salanova y Schaufeli, 2002):

1. Primer contacto con la organización o empresa. Aquí se produce el primer contacto con la población que se quiere evaluar y se les informa qué proceso se va a seguir y cuál es la finalidad. En esta fase se pide y se recopila toda la información necesaria para llevar a cabo la evaluación: a qué se dedica la empresa, número de trabajadores, horario, tipos de contrato, tareas, etc. A continuación, hay que seleccionar las técnicas de evaluación. Se pueden utilizar diferentes técnicas como observación, cuestionarios, entrevistas, dinámicas de grupo, etc, todas ellas por separado o combinadas. Desde el punto de vista clínico, fundamentalmente se utiliza la entrevista semiestructurada, donde es necesario realizar una exploración profunda del problema, de las conductas que se están llevando a cabo, el tiempo que llevan desarrollándose, etc. También es muy importante ver cómo el problema ha afectado al trabajador en sus ámbitos familiar, personal, social y laboral; intentar descubrir cuáles son las posibles causas del problema, por si coincidiera el inicio del mismo con un cambio de jefe, por un cambio en su puesto de trabajo o con algo similar, y también es necesario evaluar las características de personalidad del trabajador para encontrar aquellas que puedan asociarse con el problema.

2. Uso de cuestionarios. En España se están utilizando gran cantidad de ellos para evaluar el problema de mobbing, como pueden ser:

- El Test de Salud Total (Langner, 1962). Está formado por 22 ítems, normalmente asociados a condiciones laborales. Nos aporta información sobre el estado de salud general a través de sintomatología psicósomática y depresivo-neurótica.
- Cuestionario de Salud General (Goldber, 1972). Está compuesto por 12 ítems y se utiliza para valorar la salud mental y para detectar problemas de reciente aparición.
- Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO (Meliá y cols., 2006). Se evalúan las condiciones psicosociales de trabajo y se identifican los riesgos. Se evalúan 7 factores como la carga mental, el rol en el trabajo, la autonomía, las

relaciones entre trabajadores, la participación en el trabajo, las tareas que se deben realizar y el interés por el trabajador.

- Método ISTAS 21 (Pejtersen, Kristensen, Borg y Bjorner, 2010). Elaborado para identificar la exposición a diferentes riesgos psicosociales. También se evalúan salud general y estrés.
- Cuestionario de factores psicosociales (Lahera y Gongorra, 2002). Identifican situaciones de riesgo basándose en los modelos de Demanda-Control-Apoyo y el de Esfuerzo-Recompensa.
- Cuestionario multidimensional DECORE (Luceño, Martín, Miguel y Jaén, 2005). Evalúa 4 tipos de riesgos psicosociales: demandas cognitivas, recompensas, apoyo organizacional y tareas y lugar de trabajo.

3. Trabajo de campo. En esta fase se aplican las técnicas elegidas en la fase anterior. Es decir, se lleva a cabo la observación, se administran las escalas o cuestionarios que se crean pertinentes o se realizan las entrevistas.

4. Análisis de los datos obtenidos. Tras haber recogido información a partir de las distintas técnicas trabajadas se analizan los datos a través de métodos informáticos y de técnicas estadísticas. Se suelen utilizar dos tipos de análisis: el estadístico descriptivo y el epidemiológico, para ver si hay aparición de enfermedades derivadas del acoso.

5. Valoración de los resultados. En esta fase se interpretan los datos, que nos sirven para especificar los riesgos existentes en el trabajo, cuándo se producen, cuánto tiempo llevan produciéndose y las medidas para eliminarlos.

6. Comunicación de los resultados. Los datos obtenidos finalmente se recogen en un informe y deben ser comunicados tanto a los jefes superiores como a los trabajadores. Es fundamental y muy útil tener una reunión con los trabajadores para hablar sobre el problema, explicarle las graves consecuencias que puede tener e informarles sobre medidas de prevención

Por otra parte, también debemos decidir qué tipo de evaluación se va a llevar a cabo, existiendo dos tipos (Lazarus y Folkman, 1986):

1. Evaluación primaria. Se realiza la evaluación de la situación de riesgo en general, para garantizar la supervivencia y el bienestar del trabajador afectado.

2. Evaluación secundaria. Es una evaluación de los recursos de los que dispone el propio trabajador afectado para hacer frente al problema (recursos tanto personales, como sociales y económicos). La propia víctima valorará estos recursos y si cree que son suficientes y puede

afrontar el problema de manera favorable, considerará la situación como un reto. En cambio, si la propia víctima considera que no posee los recursos suficientes para hacer frente a la situación, la considerará como una amenaza y esto le generará sentimientos de incapacidad, frustración y ansiedad.

6.2. Diagnóstico del acoso psicológico laboral.

Para diagnosticar un caso de acoso laboral hay que tener en cuenta aspectos como el daño a la víctima y el modo en que se organiza el trabajo. Hay que destacar que el daño a la víctima no es lo más fiable, ya que esto va a depender más del aguante y la resistencia de la persona que de las conductas de acoso recibidas, por lo que esto nos va a servir más para tasar el daño sufrido por la víctima, que para diagnosticarlo.

En cuanto al modo en que se organiza el trabajo, habrá empresas en las que las condiciones de trabajo no sean las más adecuadas y, sin embargo, no se haya desarrollado ningún tipo de acoso hacia ningún trabajador. En cambio, pueden existir empresas en las que la organización y las condiciones de trabajo sean óptimas y sí se haya diagnosticado un caso de acoso en uno o varios trabajadores.

Por lo tanto, lo más fiable para diagnosticar un caso de mobbing es evaluar la situación general para conocer de dónde viene el problema y plantear posibles soluciones. Para ello obtenemos información acerca de las propias características del trabajador, las tareas que desempeña, las condiciones en las que trabaja y las consecuencias que ha podido tener para él en todos los ámbitos (Giner, 2012).

6.3. Estresor descrito por la víctima.

El mobbing es un problema extremadamente subjetivo ya que a cada víctima puede afectar de una manera distinta, aunque casi todas describen una sintomatología común, compuesta por estrés, ansiedad, insomnio, cambios de personalidad, cansancio, trastornos psicósomáticos y, en casos más extremos, depresión, afectando estos síntomas a tres niveles: físico, psíquico y social. A todos estos síntomas generales, las propias víctimas añaden que el acoso laboral les hace perder ilusión por el trabajo, por la sociedad y por la vida en general.

Según Hirigoyen (2006), *“el mobbing consigue desgastar, usar y minar a las personas, que pierden las ilusiones y la esperanza”*; según Fidalgo (2002), *“el entorno social de la víctima también padece las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada y sin expectativas ni ganas de trabajar”*; y, por último, según Piñuel (2005), *“la*

víctima sufre una desestabilización grave y alteraciones emocionales y de la personalidad que afectan a su esfera de relaciones sociales y familiares, generando problemas de relación social y de pareja”.

La Junta de Andalucía cuenta con un modelo de denuncia que los propios trabajadores pueden rellenar si están siendo víctimas de un caso de acoso laboral. (Ver Anexo 1).

7. ¿QUÉ HACER ANTE EL MOBBING?

7.1. Prevención.

De acuerdo con Pérez (2009) se pueden distinguir tres tipos de prevención: primaria, secundaria y terciaria.

1. Prevención primaria. Se trata de actuar antes de que aparezcan los casos de acoso, por lo que se considera la auténtica prevención. Con ella se trata de reducir los casos de acoso en las organizaciones. Las actividades principales para llevarla a cabo son: establecer una organización adecuada en la empresa, donde los puestos de trabajo y los roles de cada empleado queden claros; mejorar la comunicación y la autonomía de los trabajadores; promover un clima de seguridad y justicia en la empresa; otorgar a los trabajadores formación básica y específica sobre riesgos laborales, y concretamente, sobre acoso laboral; evitar un exceso de competitividad entre los trabajadores, que puede generar este tipo de problema; también otorgar formación a los directivos para que sean capaces de identificar casos de acoso dentro de su empresa y poder tratarlos a tiempo.

2. Prevención secundaria. Consiste en la detección precoz de los casos de acoso, es decir, consiste en actuar una vez que el problema ha comenzado, pero hacerlo lo más rápido posible para obtener mejores resultados. Las actividades llevadas a cabo son: evaluar periódicamente riesgos en el trabajo, para poder detectar a tiempo casos de acoso; llevar a cabo un programa de resolución de conflictos para mediar entre los objetivos del acosador y de la víctima; poner a disposición de la víctima algún modo de comunicación, como un teléfono o un buzón, donde puedan expresarse sin miedo; realizar estudios de conductas para conocer la tasa de absentismo en el trabajo, problemas de disciplina, bajo rendimiento, etc.

3. Prevención terciaria. La intervención se produce una vez que el problema ya está avanzado, pero consiste en dar una respuesta rápida a las denuncias de acoso a través de un tratamiento serio y constante, para poder reducir eliminar el problema por completo lo antes posible. Aquí la prevención depende de la gravedad de cada caso y de las condiciones

emocionales de la víctima, quien debe pedir ayuda psicológica y médica cuando sea necesario, evitar otras fuentes de excesivo estrés, apoyarse en la familia, amigos y en otras personas que no forman parte del entorno del problema y, por último, seguir formándose en el trabajo para que el problema no afecte demasiado a este ámbito y su rendimiento no se vea perjudicado.

Para contestar a la pregunta inicial ¿qué hacer ante el mobbing? hay que tener en cuenta, por un lado, cómo debe actuar la víctima (Ver Figura 2), y por otro, cómo debe actuar un testigo que presencie un caso de mobbing (Ver Figura 3).

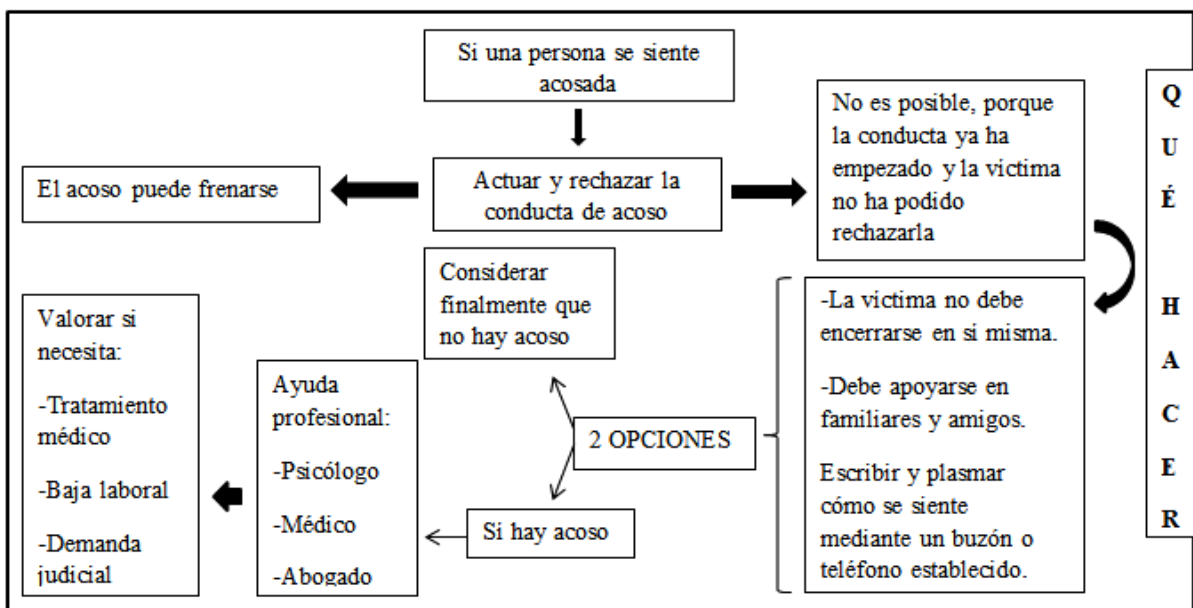


Figura 2. Qué hará la víctima ante el problema de mobbing (Junta de Andalucía, 2015).

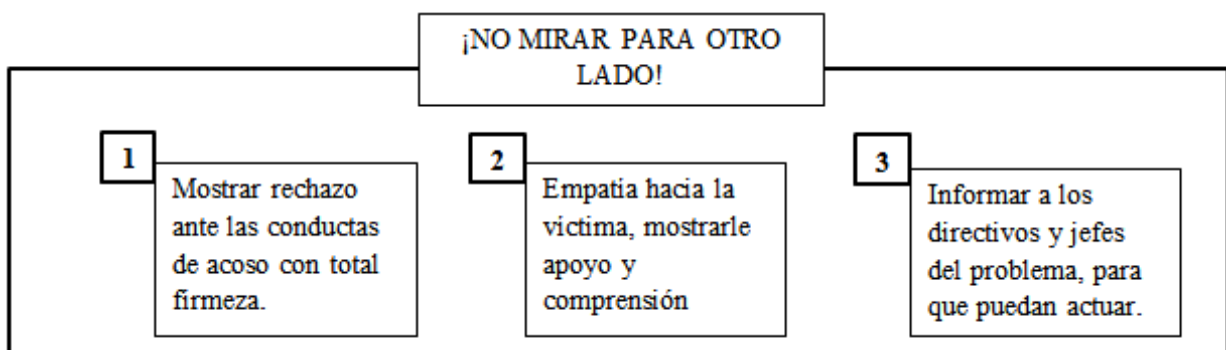


Figura 3. Qué hará un testigo ante el problema de mobbing (Junta de Andalucía, 2015).

7.2. Intervención.

La intervención sobre las conductas de acoso laboral es un tema muy complejo, ya que es adecuado intervenir desde diferentes ámbitos y a diferentes niveles.

Desde el punto de vista del trabajador hay que intervenir mediante un tratamiento terapéutico llevado a cabo por expertos en este tipo de problemas. Este tratamiento debe ayudar a la recuperación psicológica de la víctima, pero no debe ser sintomático ni exclusivamente farmacológico. Hay que dirigir cualquier tratamiento a que la víctima acabe reconociendo el problema, sepa hacerle frente y rompa el miedo generado hacia el acosador. Es fundamental el posicionamiento del psicólogo a favor de la víctima (Vinyamata, 2004).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) señala que es esencial disponer de una metodología propia para tratar casos de este tipo. Los datos más adecuados que hay que recopilar para llevar a cabo un buen tratamiento son: 1) datos personales, familiares, sociales y laborales de la víctima, 2) análisis en profundidad de la empresa y del puesto de trabajo actual, 3) trayectoria profesional, 4) descripción en orden cronológico del problema de mobbing intentando encontrar el origen del mismo, 5) estrés, problemas de alimentación y sueño, frecuencia de éstos, calidad de vida..., 6) empleo de cuestionarios específicos sobre acoso, 7) cumplimiento de la definición de mobbing en características, frecuencia y duración, 8) detección de psicopatologías o adicciones previas como factores de vulnerabilidad (Pérez-Bilbao, Nogareda, Martín-Daza y Sancho, 2001).

En primer lugar, resulta imprescindible recopilar información sobre la víctima (datos personales, aspectos familiares, apoyo social, comportamiento en el trabajo, enfermedades, descripción de su problema...) que podremos obtener bien de escritos que la víctima haya dirigido anteriormente al Comité de Seguridad y Salud y a la propia empresa, o bien directamente a través de una entrevista personal con la víctima.

Posteriormente, vamos a comprobar si la persona sufre algún tipo de daño o patología. Para ello se cuenta con diferentes instrumentos útiles en este tipo de intervención, destacando el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT (Leymann, 1990) y el Negative Acts Questionnaire Revised, NAQ-R (Einarsen y Raknes, 1997). Después de esto hay que comprobar que las patologías encontradas han sido desarrolladas a raíz del problema de mobbing, que este problema es el principal estresor y que por sí solo es suficiente y necesario para producir el daño psicológico (Borrás, 2002; Carbonell, 2008; Ege, 2002; González-Trijueque, 2007; Soria y Garrido, 2005).

Una vez identificado el daño sufrido, la intervención se centrará en poder diferenciar el acoso psicológico laboral de otros riesgos psicosociales como pueden ser el estrés laboral o la mala relación con algunos compañeros (Padial y De la Iglesia, 2002). Para esto, vemos si el

acoso cumple todas las características, frecuencia y duración para poder ser considerado como mobbing.

Cuando ya se ha determinado que la víctima está sufriendo un caso de acoso laboral, resulta fundamental que ésta pueda afrontar el problema a través de un despliegue de habilidades asertivas, siendo lo más importante el enfrentamiento con el miedo. El miedo es una representación de la falta de confianza y asertividad que la víctima presenta.

Hay que ayudar a la víctima a que rompa el miedo al acosador y a sus continuos ataques, a aumentar su nivel de confianza y a darle fuerzas para responder con respuestas adecuadas, además de ayudarle a adquirir destrezas emocionales firmes y duraderas.

Se han detectado dos maneras por las que intervenir en el problema de mobbing (Casado, 2004):

1. Intervención dirigida al problema. Consiste en cambiar la situación del sujeto para que no suponga una amenaza para él, ayudándole a utilizar sus propios recursos a nivel social, laboral y familiar. Para ello es muy útil realizar labores de mediación y reorganizar su entorno de trabajo cuando sea posible. Si esto no es posible, habría que determinar soluciones como un cambio de trabajo o, directamente, una prejubilación. Aquí, el paciente tiene derecho a recibir por parte del psicólogo un informe escrito y veraz sobre su estado actual y los tratamientos que se le han administrado.

2. Intervención dirigida a la emoción. Se lleva a cabo cuando la situación en sí no se puede cambiar en ese momento y cuando la víctima se evade y evita afrontar el problema. También es muy importante cuando el mobbing da lugar a trastornos de ansiedad y depresión. Es fundamental realizar una evaluación del problema, ver hasta qué punto constituye una amenaza para la vida diaria del sujeto y hasta qué punto afecta a su bienestar, hacer que la víctima acepte la realidad y acepte que sus recursos son limitados para hacer frente al problema, aunque hay que resaltar su capacidad para tolerar y soportar el problema durante un largo periodo de tiempo. También que la víctima acepte que sus intereses no siempre van a coincidir con los de otros, y que no siempre los demás van a querer lo mejor para nosotros. Esto puede “hundir” a la víctima en un principio pero es algo importante para poder afrontar el problema de manera adecuada.

Desde el punto de vista de la empresa es fundamental orientar la intervención a la cualificación y formación de los empleados, el estilo de liderazgo, la inteligencia emocional,

planificación y organización del trabajo, y trabajo en equipo. Un aspecto importante dentro de la empresa es revisar y planificar las relaciones sociales entre jefes y trabajadores y entre los propios trabajadores. También es muy importante conocer el clima laboral, los protocolos de actuación de la empresa ante los casos de mobbing y los planes de acción preventiva.

Otro aspecto fundamental es que la empresa cuente con servicios especializados que apliquen programas de ayuda, como son los servicios de atención psicológica, que vigilen la evolución del caso y que envíen a las víctimas (en caso de ser necesario) a profesionales externos, como un médico. También es necesario que la empresa cuente con una política de igualdad de trabajadores, en la que se incluya el trato adecuado entre ellos y se aborden adecuadamente todas las conductas de acoso que se desarrollen.

Todo lo anterior queda reflejado en las propuestas de autores como Martín, Pérez y López (1998) que proponen lo siguiente: *“Para intervenir en la problemática descrita, otro medio lo constituyen los servicios internos de psicología. El contar dentro de la empresa con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores desempeñado por profesionales de la psicología puede resultar adecuado. Este tipo de servicio podría desarrollar tareas tales como el tratamiento de problemas de carácter personal y apoyo psicológico a los trabajadores, así como el desarrollo de acciones preventivas para evitar la aparición de problemática psicosocial”...*

Debería atender a las deficiencias del diseño del trabajo (proporcionar un trabajo con un bajo nivel de estrés, alto control del trabajo, alta capacidad de decisión, suficiente autonomía temporal...), al comportamiento de los líderes (deberían desarrollar habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas del mobbing para su reconocimiento temprano), y a la protección de la posición social de la persona (desarrollando reglas claras, explícitas, escritas y públicas sobre resolución de conflictos personales, que garantice el derecho a la queja y el anonimato y que prevea sistemas de mediación y/o arbitraje)” (p. 97).

Todo esto permite tener un mayor conocimiento sobre el mobbing, realizar intervenciones personalizadas según el caso de cada trabajador y llevar a cabo un seguimiento a lo largo del tiempo para asegurar que el problema se está reduciendo o ni siquiera se está desarrollando.

Además, Aramburu-Zabala (2002) ha distinguido dos tipos de intervención.

7.2.1. Programas de intervención informales

Destinados a prestar apoyo a la víctima y enviarla si es necesario a otros profesionales como médicos o jueces. En cualquier organización o empresa la intervención recae sobre el psicólogo o el médico, que suele tratarlo con apoyo social o con medicación tal como tranquilizantes o antidepresivos. Aunque las intervenciones informales suelen recaer más en ámbitos fuera de lo laboral, como es algún compañero que se presta a ayudarle, su pareja, amigos o su familia, considerando que ellos son los que mejor le pueden proporcionar apoyo social, que es la solución más eficaz para esto. Al no tratarse de profesionales, de ahí que se considere intervención informal.

7.2.2. Programas de intervención sistemáticos

Se trata de una intervención con profesionales y desde dentro de la empresa. Para esto, es fundamental que ésta tome los conflictos y el problema como algo “normal” y que puede resolverse igual que cualquier otra cosa. Uno de los programas eficaces para intervenir en el mobbing serían programas destinados a los trabajadores para mejorar sus relaciones interpersonales cuando éstas no funcionan, tanto en el ámbito laboral como fuera de él. Otro programa eficaz para intervenir en este problema es el de acogida e integración a las personas de reciente incorporación a la empresa. También, y lo más utilizado por los trabajadores es asistir a los servicios internos con los que cuente la empresa, siendo servicios de psicología o medicina. Estos servicios nos permiten conocer mejor cual es el origen del problema y realizar una intervención más personalizada de cada víctima.

En estos programas sistemáticos es fundamental que los propios trabajadores participen, que tanto estos trabajadores como los jefes y directivos estén cualificados y formados para participar en este tipo de programas y que estos programas estén adecuadamente organizados.

Lo negativo de estos programas de intervención es que pueden individualizar el problema y dar la sensación de que se culpa a la propia víctima, algo que no ayuda para nada a superar el problema. Por lo tanto, aún más eficaz que la intervención sería la prevención, de la que ya hemos hablado anteriormente.

7.3. Vías judiciales de actuación.

El acoso laboral ha sido recogido como una práctica ilegal tanto en la Constitución Española como en el Estatuto de los Trabajadores.

Si se aborda el acoso laboral desde el punto de vista jurídico se abren tres posibles vías de actuación (Giner, 2012):

1. Vía Administrativa. Se anuncia el acoso laboral mediante denuncia ante la Dirección Provincial a espera de que la Administración abra al acosador un expediente disciplinario.
2. Vía Laboral. El procedimiento comienza con una denuncia ante el Juzgado de lo Social.
3. Vía Penal. El acoso laboral se anuncia mediante una querrela ante un Juzgado de lo Penal.

8. CONCLUSIONES

Como ya hemos visto, el acoso psicológico en el ámbito laboral , también conocido como mobbing, es uno de los principales riesgos psicosociales de los que podemos hablar, ya que los datos de prevalencia son mucho mayores en los últimos años y las consecuencias derivadas de este problema pueden ser realmente devastadoras y amplias, afectando tanto al ámbito laboral como social, lo que fundamentalmente produce la disminución en el rendimiento del trabajo e incluso el abandono del puesto; hasta consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel cognitivo-subjetivo, fisiológico y motor. Podemos encontrar diferentes tipos de mobbing, aunque todos ellos cuentan con estas características negativas de las que hemos hablado, ya sea mobbing ascendente, producido de los trabajadores a sus propios jefes; mobbing descendente, producido por los jefes o directivos hacia los trabajadores o mobbing horizontal, producido entre trabajadores que ocupan un puesto similar dentro de la organización, todos ellas pudiendo contar tanto con violencia física como con violencia verbal y pudiendo producirse tanto dentro de la propia empresa como fuera de ella. Este problema se desarrolla a través de cinco fases que van desde “engatusar” a la víctima, el acoso propiamente dicho, la intervención de la empresa sin éxito en la mayoría de ocasiones y, finalmente, el abandono final por parte de la víctima del puesto de trabajo.

Como cualquier otro problema se debe evaluar, distinguiendo entre evaluación primaria donde se evalúa el problema en sí mismo, y evaluación secundaria, donde se evalúa un aspecto tan fundamental como son los recursos que la propia víctima tiene para hacer frente al problema. Pasando ambas evaluaciones por una serie de fases, donde se aplican técnicas de evaluación tales como entrevistas y cuestionarios, y donde se analizan e interpretan los datos obtenidos.

Y, por último, y para hacer frente a este problema podemos tanto intervenir como prevenir. Se puede intervenir tanto desde el punto de vista informal, donde las víctimas deben buscar apoyo en familiares y amigos, como desde el punto de vista sistemático, consistente en pedir ayuda a la empresa cuando sea necesario, encargándose ésta de revisar las relaciones sociales entre empleados y jefes y de determinar si realmente hay acoso o no. Si determinan que hay acoso, se proporciona a la víctima ayuda psicológica o médica, donde valoran si necesita cualquier tipo de tratamiento, si es necesario baja laboral y si debe recurrir a la justicia para denunciar el caso. En el caso de la prevención, lo mejor es actuar antes de que se produzca el acoso y fomentar en la empresa un clima lo suficientemente positivo para que nunca se produzca. Si, en cambio, el acoso ya se ha producido, se intenta detectarlo a tiempo y actuar lo más rápido posible para reducirlo o eliminarlo, evitando que avance y las consecuencias sean devastadoras.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aramburu-Zabala, L. (2002). Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 20(2), 337-350.
- Boletín Oficial del Estado, BOE (2011). *Protocolo de Actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado*. Madrid, España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.
- Borrás, L. (2002). El mobbing o acoso moral en el trabajo. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 2(2), 113-120.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto, Canadá: Lexington Books, DC Heath and Company.
- Cano, A. (2002). Síntomas que pueden provocar el estrés laboral. *Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés*. Recuperado en 2016 de www.ucm.es
- Cantera, L., Cervantes, G. y Blanch, J. (2008). Violencia ocupacional: el caso de los profesionales sanitarios. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 49-58.
- Carbonell, E. J. (2008). *El acoso laboral antes llamado mobbing*. Valencia, España: Tirant lo Blanch.

- Carretero, N., Gil-Monte, P. R. y Luciano, J. V. (2011). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema*, 23(4), 617-623.
- Casado, F. D. (2004). Abordaje clínico y comprensión de un trastorno de estrés: el mobbing. *Apuntes de Psicología*, 22(2), 257-265.
- Davenport, N., Schwartz, D., Pursell, R. y Elliott, G. (1999). *Mobbing: emotional abuse in the american workplace*. Iowa, EE.UU.: Civil Society Publishing.
- Del Castillo, N. P. y Almirall, P. J. (2004). Un proceso lesivo: El Mobbing I. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 5(2), 53-59.
- División de Seguridad y Salud Ocupacional (2012). Manual para el profesor de Seguridad y Salud en el trabajo. Recuperado en 2016 de https://www.uco.es/webuco/buc/centros/tra/libros/manual_profesor_fp_para_el_empleo.pdf
- Ege, H. (2002). *Mobbing: conoscerlo per vincerlo*. Milán, Italia: Franco Angeli
- Einarsen, S., Raknes, B. I. y Matthiesen, S. M. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychology*, 4, 381-401.
- Einarsen, S., y Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C. L. (2003). *The concept of bullying at work. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise*. Londres, Reino Unido: Taylor y Francis Books Ltd.
- Einarsen, S. y Hauge, L. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-274.
- Eurofound. The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2010). *5th European Working Conditions Survey (EWCS)*. Recuperado en 2016 de www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm

- Fidalgo, M. (2002). Acoso psicológico en el trabajo: mobbing. En M. Fidalgo (Presidencia), Ponencia en el acto de graduación del curso de nivel intermedio en Prevención de riesgos Laborales. Barcelona.
- García-Izquierdo, M., Meseguer, M., Soler, M. I. y Sáez, M. C. (2014). Avances en el estudio del acoso psicológico en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 83-90.
- Giner, G. A. (2012). Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Anales de Derecho*, 30, 254-296.
- Goldber (1972). Cuestionario de Salud General. Recuperado en 2016 de http://www.hvn.es/enfermeria/ficheros/cuestionario_de_salud_de_goldberg.pdf
- González, D. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7(1), 41-62.
- González, D. y Delgado, S. (2008). El acoso psicológico en el lugar de trabajo. Antecedentes organizacionales. *Boletín de Psicología*, 93, 7-20.
- González, D. y Delgado, S. (2011). Propuesta metodológica para la evaluación pericial de la víctima de Mobbing. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 11, 143-166.
- González, J. L. (2006). *Crisis emocionales*. Madrid, España: Espasa.
- González-Trijueque, D. y Graña, J. L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21(2), 288-293.
- González-Trijueque, D. y Graña, J. L. (2013). Adaptación psicométrica de una versión española del cuestionario de conductas negativas revisado (NAQ-R). *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 13, 7-28.
- Hienemann, P. P. (1972). *Mobbing-gruppvald blant barn och vuxna*. Estocolmo, Suecia: Natur och Kultur.
- Hirigoyen, M. F. (2006): *El acoso moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona, España: Paidós.
- Johanson, U. (1987). *Utveckla det miinskliga kapitalet I Developing the human capital*. Estocolmo, Suecia: SPF-Verlag.

- Junta de Andalucía (2015). *Prevención del Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo u otra discriminación en la Junta de Andalucía*. Sevilla, España: Instituto Andaluz de Administración Pública.
- Kaukiainen, A. y cols (2001). Overt and covert aggression in work setting in relation to the subjective well-being of employees. *Aggressive Behavior*, 27, 360-371.
- Lahera, M. y Gongorra, J. J. (2002). *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Navarra, España: Instituto Navarro de Salud laboral.
- Langner (1962). Test de Salud Total. Recuperado en 2016 de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_421.pdf
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal-moral (“mobbing”) en el trabajo. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- López, A. y Ufarte, M. J. (2013). El mobbing en la profesión periodística: análisis empírico del acoso psicológico en el trabajo y su influencia en el periodista y en la empresa informativa. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 19(2), 1017-1028.
- Lorenz, K. (1966). *Sobre la agresión*. México, México D. F.: Siglo XXI.
- Luceño, L. M., Martín, J., Miguel, J. J. y Jaén, M. (2005). El Cuestionario Multidimensional DECORE: Un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Ansiedad y Estrés*, 11, 189-202.
- Martín, F., Pérez, J., López, J. A. (1998). *El Hostigamiento Psicológico en el Trabajo: mobbing*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT).
- Mayoral, S. (2008). Mobbing: principales debates teóricos e implicaciones prácticas en el ámbito laboral español. *Acciones e investigaciones sociales*, 26, 91-125.

- Meliá, J. L. y cols. (2006). *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona, España: Foment del Treball Nacional.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2004). *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid, España: MTAS.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. A., (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E. y Morante, M. E. (2004). Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 20(3), 277-289.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B, y Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 955-979.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand*, 14(6), 568-574.
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Ginebra, Suiza: Departamento de Protección del Ambiente Humano.
- Padiá, O. y De la Iglesia, M. (2002). El mobbing como enfermedad de trabajo. *Lan Harremanak, Revista de Relaciones Laborales*, 7, 231-240.
- Parés, M. (2004). Fases del Mobbing. Recuperado en 2016 de www.acosomoral.org
- Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V. y Bjorner, J. B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 8-24.
- Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martín-Daza, F., y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Pérez, J. (2009). *Manual de Prevención docente: Riesgos laborales en el sector de la enseñanza*. Valencia, España: Nau Llibres.
- Piñuel, I. (2001). Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido. *Aedipe*, 17, 19-55.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander, España: Sal Terrae.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en España. Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral. *Lan Harremanak, Revista de Relaciones Laborales*, 2(7), 35-62.
- Piñuel, I. (2005): *Mobbing, manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo*. Barcelona, España: Debolsillo.
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias Sociales Online*, 3(2), 39-57.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. B. (2002). *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Sanmartin, J. (2004). *El laberinto de la violencia. Causas, tipos y efectos*. Barcelona, España: Ariel.
- Segurado, A., Agulló, T., Rodríguez, J., Agulló, M., Boada i Grau, J. y Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso en la policía local. *Psicothema*, 20(4), 739-744.
- Soria, M. A. y Garrido, E. (2005). *El acoso psicológico laboral (mobbing). Manual de psicología jurídica e investigación criminal*. Madrid, España: Pirámide.
- UGT (2006). *Guía sobre la violencia psicológica en el trabajo*. Madrid, España: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- Verona, M. C. y Santana, R. (2012). El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran “algunos”. *Criterio Libre*, 10(17), 147-176.
- Vinyamata, E. (2004). *Guerra y paz en el trabajo. Conflictos y Conflictología en las organizaciones*. Valencia, España: Tirant lo blanch

Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1), 70-85.

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, D. y Vartia, M. (2003). *Empirical findings on bullying in the workplace. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*. Londres, Reino Unido: Taylor y Francis Books.

10. ANEXO I

Modelo de Denuncia por Acoso establecido por la Junta de Andalucía.

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE _____

MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO

1	SOLICITANTE		
<input type="checkbox"/>	PERSONA AFECTADA	<input type="checkbox"/>	ÓRGANO ADMINISTRATIVO
<input type="checkbox"/>	UNIDAD DE PREVENCIÓN	<input type="checkbox"/>	DELEGADO/A DE PREVENCIÓN
<input type="checkbox"/>	CENTRO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	<input type="checkbox"/>	ÓRGANO DE REPRESENTACIÓN DEL PERSONAL
2	TIPO DE ACOSO		
<input type="checkbox"/>	LABORAL O MOBBING	<input type="checkbox"/>	DISCRIMINATORIO
<input type="checkbox"/>	SEXUAL	<input type="checkbox"/>	POR RAZÓN DE SEXO
3	DATOS DE LA PERSONA AFECTADA		
PRIMER APELLIDO:		SEGUNDO APELLIDO:	NOMBRE:
NIF:		SEXO: <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER	TELÉFONO:
4	DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA		
CENTRO DE TRABAJO/UNIDAD DIRECTIVA:		PUESTO DE TRABAJO:	
VINCULACIÓN LABORAL:			
<input type="checkbox"/>	PERSONAL FUNCIONARIO	<input type="checkbox"/>	PERSONAL FUNCIONARIO INTERINO
<input type="checkbox"/>	PERSONAL LABORAL TEMPORAL	<input type="checkbox"/>	PERSONAL ESTATUTARIO FIJO
<input type="checkbox"/>	PERSONAL LABORAL FIJO	<input type="checkbox"/>	PERSONAL ESTATUTARIO TEMPORAL
<input type="checkbox"/>	GRUPO _____	<input type="checkbox"/>	NIVEL _____
<input type="checkbox"/>	ANTIGÜEDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO _____		
5	DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS		
6	DOCUMENTACIÓN ANEXA		
<input type="checkbox"/> NO			
<input type="checkbox"/> SÍ (Especificar):			
En el caso de testigos se deberá indicar su identificación cuando aporten pruebas.			
7	SOLICITUD, LUGAR, FECHA Y FIRMA		
<input type="checkbox"/> Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente al acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación, de la Administración de la Junta de Andalucía.			
En _____ a _____ de _____ de _____			
LA PERSONA SOLICITANTE			
Fdo.:			

