

EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA PSICOLOGÍA FORENSE

David González Trijueque ¹
Tribunal Superior de Justicia de Madrid

Resumen

La psicología forense constituye una disciplina profesional que cada día cuenta con mayor presencia en los Juzgados, siendo más habitual que peritos psicólogos asesoren a jueces y tribunales sobre materias con implicaciones de carácter psicológico. En el presente artículo se pretende abordar desde un punto de vista pericial un fenómeno ampliamente estudiado desde el mundo de la psicología del trabajo y de las organizaciones como es el acoso psicológico en el lugar de trabajo, ya que cada vez resulta más frecuente que los supuestos de *mobbing* lleguen a la Administración de Justicia, por lo que se antoja fundamental la labor del psicólogo forense como asesor técnico sobre la materia.
PALABRAS CLAVE: *mobbing, acoso laboral, informe pericial.*

Abstract

Forensic psychology is a professional discipline that is increasingly present in the courts, and it is becoming common for expert psychologists to advise judges and courts in matters with psychological implications. In this work, from an expert viewpoint, we address a phenomenon that is studied extensively in work and organizational psychology: mobbing in the workplace, as it is increasingly frequent for supposed cases of mobbing to reach the Administration of Justice. Therefore, the task of the forensic psychologist, as a technical advisor in the material, is fundamental.
KEYWORDS: *mobbing, work harassment, expert report.*

¹ *Correspondencia:* Equipo Psicosocial de los Juzgados de Getafe. Despacho del Psicólogo Forense. Getafe, Sector III (28905) Madrid.

E-mail: david_g_triju@hotmail.com

Fecha de recepción del artículo: 16-5-2007.

Fecha de aceptación del artículo: 26-6-007.

Introducción y abordaje jurídico

Desde la literatura internacional se han descrito bajo el término de *mobbing* diversas situaciones de hostigamiento psicológico que tienen lugar en el contexto laboral y que son susceptibles de ser manifiestas de muy variada forma a través de distintos tipos de conflictos interpersonales, situación que se ve facilitada por el hecho de que en las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas las relaciones meramente laborales y no así las de carácter interpersonal (Borrás, 2002; López y Vázquez, 2003; Martín-Daza, Pérez-Bilbao y López, 1998; Pérez-Bilbao, Nogareda, Martín-Daza y Sancho, 2001; Piñuel, 2001, 2003). Pese a ello, tradicionalmente el lugar de trabajo se ha percibido como un entorno seguro desde la perspectiva de las relaciones humanas, siendo las relaciones interpersonales y grupales en el entorno laboral habitualmente valoradas de manera positiva (Fernández-Montalvo y Garrido, 2002; Fernández-Ríos, 2006; Gardell, 1971; Peiró, 1999). No obstante, el *mobbing* puede considerarse como una forma de estrés laboral, que presenta la particularidad de no ocurrir exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier organización entre los distintos individuos que la conforman (Martín-Daza et al., 1998; Peiró, 1999).

El estudio del acoso psicológico en el lugar de trabajo ha sido escaso a nivel internacional hasta la década de los años ochenta (Ausfelder, 2002; Einarsen y Skogstad, 1996; Jáuregui, 2007; Zapf y Einarsen, 2001), habiéndose alcanzado datos empíricos muy heterogéneos debido a las dificultades de definición conceptual del constructo *mobbing*, los distintos instrumentos de medida utilizados y el diverso origen sectorial de las muestras de estudio. Por todo ello, se antoja complejo poder ofrecer unas conclusiones absolutas sobre la materia del acoso laboral; situación que, sin embargo, no ha impedido que a partir de las definiciones más operativas sobre el concepto *mobbing* se hallan desarrollado valiosas investigaciones de referencia. De hecho, existe un consenso generalizado a la hora de considerar a la Administración Pública como un sector de riesgo así como considerar a las mujeres como género más proclive a padecer este tipo de comportamientos (Einarsen, 2000, 2002; Hirigoyen, 2001; Leymann, 1996; Piñuel, Fidalgo, Oñate y Ferreres, 2004).

Con relación al abordaje jurídico en España del fenómeno del acoso psicológico en el lugar de trabajo, cabe destacar que en la actualidad nuestro ordenamiento legal no contempla de forma específica este tipo de supuestos. No obstante, el hecho de que no exista en nuestro país ninguna ley específica con relación al *mobbing* no es sinónimo de señalar que las víctimas estén desamparadas ante la Justicia ante este tipo de comportamientos (Escudero y

Poyatos, 2004; Gimeno, 2005; López y Vázquez, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2001; Rodríguez-López, 2004; Soria y Garrido, 2005). De hecho, en España, la judicialización de los supuestos de acoso laboral puede ser llevada a cabo en las distintas jurisdicciones (por ejemplo: penal, civil, social, contencioso-administrativa, militar) (Escudero y Poyatos, 2004; Molina, 2002; Rodríguez-López, 2004; Rivas, 2005), al margen de las distintas acciones previas al inicio de acciones jurídicas y administrativas que pueden emplearse, entre las que destaca el empleo de la Inspección de Trabajo (Escudero y Poyatos, 2004; Gimeno, 2005; López y Vázquez, 2003; Velázquez, 2002, 2005). Sin embargo, no se debe obviar que pese a la existencia de diversas alternativas jurídicas que permiten realizar un abordaje indirecto del fenómeno del acoso laboral, éstas pueden resultar, en numerosas ocasiones, perjudiciales para las víctimas, por lo que numerosos autores coinciden en enfatizar sobre la importancia del cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y de los procesos de negociación y gestión de conflictos en detrimento del abordaje jurídico (Barón, 2002; López-García y Camps, 1999).

Por otra parte, el problema de la definición jurídica del acoso psicológico en el trabajo ha sido un tema ampliamente discutido tanto por investigadores como por juristas, así por ejemplo, para Molina (2001; cit. López y Vázquez, 2003), los principales problemas que derivan del tratamiento jurídico del *mobbing* son los siguientes: 1) un problema de tipificación normativa del comportamiento o delimitación de la conducta jurídicamente relevante (definición del supuesto de hecho o ámbito material de aplicación de las normas); 2) un problema de fundamentación jurídica (delimitación del derecho fundamental vulnerado de forma específica por el comportamiento del acosador u hostigador, ya sea empresario o cualquier otra persona de la línea jerárquica); y 3) un problema de selección de la técnica reguladora más adecuada para una tutela efectiva y eficaz del derecho lesionado y fijación de las consecuencias jurídicas o sanciones derivadas del comportamiento ilícito llevado a cabo. Por ello, en realidad, la función de los tribunales en este campo consiste en: 1) delimitar qué situación puede calificarse como acoso y cuáles otras no pueden merecer tal tratamiento, por tratarse de meras irregularidades en el ejercicio del poder de dirección por el empresario, o situaciones de abusos empresariales con sistematicidad o reiteración ni intención de dañar la dignidad del trabajador; y 2) establecer qué soluciones jurídicas caben desde el Derecho, encontrándose la frontera entre el ejercicio, abusivo o no del poder de dirección y el acoso hacia un trabajador, en el punto en que, abusando del principio de jerarquía o dirección, el empresario convierte el "*ius variandi*" en una especie de "*iter criminis*" para decidir sobre los derechos de la personalidad (Gimeno, 2005; Rivas, 2005).

En definitiva, los elementos objetivos y subjetivos del concepto que la doctrina judicial española exige para que pueda calificarse la situación descrita como de acoso psicológico laboral pueden resumirse en los puntos siguientes: 1) la existencia de una presión laboral tendenciosa con la finalidad de destruir la autoestima y fortaleza psíquica y profesional de la víctima; 2) la existencia de una relación de causalidad con el trabajo y en este contexto se desarrolla frecuentemente con el consentimiento o indiferencia de quienes conforman el entorno de trabajo; 3) las conductas hostigadoras exceden de los límites del poder de dirección del centro de trabajo; 4) es de carácter laboral, puesto que se produce en el contexto de las relaciones interpersonales que se establecen entre individuos dentro del marco de la relación laboral; 5) es de carácter individual o personalizado y por tanto no generalizado a un colectivo de trabajadores de la organización laboral; 6) ha de reunir un carácter intencional dirigido a un fin, la denigración laboral; 7) es una presión laboral que incluye trato vejatorio y ultrajante que es capaz de provocar síntomas clínicos e inadaptabilidad laboral; 8) las conductas de acoso se manifiestan de manera constante y reiterada; 9) se produce en el ámbito laboral aún cuando el origen sea personal y pueda tener su reflejo fuera del contexto del trabajo; 10) se trata de conductas sistemáticas y reiteradas en el tiempo; 11) son comportamientos que se ocultan bajo actos aparentemente inocuos, puesto que se trata de una intención de dañar oculta, actos incluso amparados en el uso social, unido al carácter complejo, continuado, predeterminado y sistemático que obligan una valoración global de las conductas, de modo que, si se disgregan, la intencionalidad no se manifiesta y la situación de acoso resulta difuminada; y 12) existe una situación de desigualdad entre acosador y víctima que no necesariamente se ha de identificar con una determinada posición jerárquica dentro del organigrama organizacional.

Delimitación conceptual

El término *mobbing* deriva del verbo inglés *to mob* que significa asaltar o acosar, aunque hay que señalar que en un principio no se utilizó esta terminología para describir los supuestos de acoso psicológico en el trabajo tal y como se emplea hoy en día (Escudero y Poyatos, 2004; Leymann, 1996; Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004); de hecho, el origen del concepto *mobbing* se encuentra en la etología, ya que fue Konrad Lorenz el primero en utilizar dicho término para describir ciertas conductas grupales para referirse a los ataques de un grupo de animales contra un único ejemplar de la misma especie, definiéndolo como “*un ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie animal sobre un individuo más fuerte que ellos*” (Davenport, Schwartz y Elliott, 2002; Leymann, 1996).

No obstante, a día de hoy aún no ha sido adoptada una definición internacional consensuada acerca del acoso psicológico en el lugar de trabajo, por ello, existen una gran variedad de términos utilizados para definir el fenómeno *mobbing*, siendo además muchos de ellos a menudo mal utilizados (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003; Escudero y Poyatos, 2004; Jáuregui, 2007; Keashly y Jagatic, 2003; Liefvooghe y Mackenzie, 2001, 2003; Zapf, 2004).

Heinz Leymann fue el primer autor en sugerir, durante los años ochenta, una definición operativa del concepto *mobbing* (Ege, 2002; Zapf, Knorz y Kulla, 1996). Leymann (1996), definió el mismo como “*el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo*”; añadiendo además que se trata de “*una comunicación hostil y sin ética, que es dirigida de modo sistemático por uno (o varios) individuos contra otro, que debido a esta situación le coloca en una posición de indefensión y desvalimiento, y es activamente mantenido en ella. Este hecho debe ocurrir de forma frecuente (al menos una vez a la semana) y durante un cierto tiempo (al menos seis meses de duración)*”.

En España, destaca la Nota Técnica Preventiva (NTP) 476 del INSHT [Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo] de 1998, que define el acoso psicológico en el contexto laboral 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*”. Como se puede comprobar, en esencia, todas las definiciones acerca del *mobbing* lo describen como “*una forma de hostigamiento psicológico dentro del trabajo*” (Ausfelder, 2002; Di Martino, Hoel y Cooper, 2003), siendo una característica fundamental del acoso la “*prolongada y repetida exposición a conductas negativas*” a los que está sometida la víctima (Cowie, Taylor, Rivers, Smith y Pereira, 2002; Ege, 2002), estableciéndose una situación laboral de conflictividad sistemática, persistente y en constante progreso (Ege, 2002). Por lo tanto, para que exista *mobbing*, es necesario que se ejerza una presión, y que la víctima sienta esa presión, debiendo esta presión ser consecuencia de la actividad laboral y en el lugar de trabajo, siendo el requisito fundamental el que dicha presión sea tendenciosa (Escudero y Poyatos, 2004), es decir, la situación de acoso tiene que presentar una finalidad, y esa finalidad no es otra que desestabilizar y minar emocionalmente al trabajador con el objetivo de deteriorar su capacidad laboral y desembarazarse de él, bien sea despidiéndole de la empresa o bien forzando su salida voluntaria (Ege, 2002; Piñuel, 2001).

Formas de expresión

De las definiciones anteriormente expuestas se deduce la existencia de dos partes claramente diferenciadas en los supuestos de acoso laboral, por una parte, los acosadores (con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras) y, por otra, las víctimas (con actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio) (Pérez-Bilbao et al., 2001).

La expresión de las conductas de acoso psicológico hacia un trabajador son susceptibles de ser manifiesta de muy diversas maneras (Borrás, 2002; Ege, 2002; Pérez-Bilbao et al., 2001), pudiendo producirse dichos comportamientos de manera activa o por comisión (p. ej., gritos, insultos, reprensiones, intromisiones y obstaculizaciones del trabajo, humillaciones en público/privado, falsas acusaciones) o por omisión o de manera pasiva (p. ej., restricciones en el uso de material o equipos, prohibiciones u obstaculizaciones en el acceso a la información necesaria para el trabajo, eliminación del apoyo necesario para el trabajador, disminución o eliminación de la formación o el adiestramiento imprescindible para el empleado, negación de la comunicación con él, etc. (Piñuel, 2001, 2003).

Leymann (1996) distinguió cuarenta y cinco comportamientos hostiles de distinta naturaleza que pueden llevarse a cabo en el lugar de trabajo y configuran las formas más habituales de expresión del *mobbing* (p. ej., contra la dignidad, contra el ejercicio del trabajo, manipulación de la comunicación/información, acciones de iniquidad):

- a) Acciones contra la reputación o la dignidad personal del trabajador, por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc. Uno de estos comportamientos, de gran incidencia y objeto de diversos estudios y sentencias judiciales es el acoso sexual. Se pueden dar también diversas acciones contra la reputación del afectado como trabajador.
- b) Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole al trabajador una excesiva carga de trabajo o un trabajo difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una calificación menor que la poseída por la víctima; o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo enfrentando al trabajador a situaciones de conflicto de rol (p. ej., negándole u ocultándole los medios

para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales).

c) Otras de las acciones comprenden una manipulación de la comunicación o de la información de la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (p. ej., no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a desarrollar, manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (p. ej., amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (p. ej., no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia); y utilizando selectivamente la comunicación (p. ej., para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros).

d) Otras conductas se caracterizan por configurar situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

Las conductas de hostigamiento más frecuentes suelen ser la difusión de rumores, seguidas del aislamiento social y las agresiones verbales (Pérez-Bilbao et al., 2001). Por frecuencia de utilización, siguen a las anteriores las medidas organizativas, los ataques a la vida privada y a las actitudes de la víctima y, en último lugar, la violencia física (Pérez-Bilbao et al., 2001). También se debe señalar que las estrategias de acoso suelen variar también en función de cual sea la posición que tiene el acosador en la organización y de su relación con la víctima, ya que los superiores tienen el control formal de la situación y los compañeros el control informal (Pérez-Bilbao et al., 2001). En este sentido, las medidas de tipo organizativo son adoptadas principalmente por los superiores en virtud del citado control, siendo los ataques a la vida privada la estrategia más habitual por los compañeros acosadores, y en menor medida por los superiores (esta estrategia supone tener información disponible sobre la vida privada de la víctima); sin embargo, las agresiones verbales son empleadas con mayor frecuencia por los superiores que por los colegas (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Tipología del acoso laboral

La mayoría de los autores hablan de una tipología del acoso psicológico laboral muy similar, señalándose como principales tipos el acoso vertical y el acoso horizontal (Fernández et al., 2004; Jáuregui, 2007; Piñuel, 2001, 2003; Zapf et al., 1996). A continuación se explican las características fundamentales de los diferentes tipos de acoso psicológico en el ámbito laboral.

Acoso vertical descendente o “bossing”

Es aquel que se genera desde una posición superior en el organigrama sociolaboral, siendo el denominador común que el superior jerárquico se valga de manera abusiva, desmesurada y perversa de su poder (Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004). Se trata por tanto de supuestos de abuso de poder ante los cuales el trabajador teme reaccionar por miedo a perder su empleo (Rodríguez-López, 2004), siendo las consecuencias para la salud de la víctima más graves que en otros tipos de acoso debido a la tendencia al aislamiento a la que es sometido el acosado (Hirigoyen, 2001). Para López y Vázquez (2003) existen tres subtipos de acoso vertical descendente: 1) perverso (con la única pretensión de destruir al subordinado); 2) estratégico (con el objetivo de lograr que el trabajador abandone la organización y evitando así iniciar un procedimiento de despido); y 3) institucional (como parte de un instrumento de gestión organizacional del conjunto personal). Por último, en relación a este tipo de acoso, destacar que se trata de la forma más habitual de *mobbing* tanto en países mediterráneos como anglosajones (Hogh y Dofradottir, 2001).

Acoso horizontal

Se trata de otra forma de acoso laboral muy frecuente (Zapf et al., 1996), de hecho es la forma más habitual de acoso en los países escandinavos (Hogh y Dofradottir, 2001), tratándose del hostigamiento que acontece entre posiciones jerárquicas iguales o similares desde el punto de vista del organigrama laboral. Las conductas de acoso pueden producirse por problemas puramente personales, o bien porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepte las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto. Otra circunstancia que puede dar lugar a este tipo de comportamientos es la existencia de personas física o psíquicamente débiles o distintas, diferencias que pueden ser explotadas por los demás para simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento, siendo también un tipo de acoso frecuente cuando dos asalariados rivalizan por un puesto (Hirigoyen, 2001; Rodríguez-López, 2004).

Para Leymann (1996), las causas de este tipo de acoso se resumen fundamentalmente en: 1) un grupo de trabajadores intenta forzar a otro reticente a conformarse a las normas implícitas fijadas por la mayoría; 2) enemistad personal; 3) un grupo de trabajadores la toma con un compañero debido a la mera falta de trabajo o aburrimiento; y 4) discriminación hacia la víctima por presentar ésta alguna diferencia.

Acoso mixto (vertical descendente + horizontal)

Es inusual que el acoso horizontal persista como tal, de modo que resulta habitual que en algún momento se convierta en vertical descendente porque la jerarquía no hace nada al respecto o ésta permite que continúe la situación de acoso de la que es concedora (Escudero y Poyatos, 2004).

Acoso vertical ascendente

Los superiores también pueden ser víctimas de acoso psicológico laboral, aunque apenas hay estudios al respecto (Branch, Sheehan, Barker y Ramsay, 2004). No obstante, se considera que este tipo de acoso es el menos frecuente, aunque no por ello inexistente (Escudero y Poyatos, 2004; Leymann, 1996; Rodríguez-López, 2004). Generalmente se produce cuando se incorpora a la organización de trabajo una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o simplemente porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos (Escudero y Poyatos, 2004; Rodríguez-López, 2004).

Fases del *mobbing*

Hasta la fecha, la forma más habitual de explicar la dinámica propia del *mobbing* ha sido a través de un proceso que comienza de un modo insidioso y que pronto alcanza tal magnitud que resulta difícil el retorno al estado anterior (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Sáez y García-Izquierdo, 2001). A continuación son descritas las fases características del proceso de acoso psicológico en el lugar de trabajo:

Fase de conflicto

El origen del *mobbing* suele hallarse en algún conflicto interpersonal que, lejos de ser resuelto, se cronifica, no teniendo porqué tratarse de un incidente grave desde el punto de vista objetivo, únicamente tiene que serlo

desde el punto de vista subjetivo del acosador (Rodríguez-López, 2004), no debiendo obviarse el hecho de que en cualquier organización laboral la existencia de conflictos interpersonales resulta algo esperable e inevitable. Las razones susceptibles de generar el inicio de conductas de acoso laboral pueden ser muy variadas, pudiendo deberse a cuestiones relacionadas con la organización del trabajo, o bien con problemas de orden interpersonal, pero lo habitual es que los comportamientos, las actitudes, las formas de relación, los estilos de vida de los trabajadores sean distintos e incluso incompatibles, situación que puede provocar el origen de distintos conflictos de orden interpersonal, ya que tal diversidad suele ser una fuente segura de diferencias y tensiones. El problema es cuando no se produce la resolución satisfactoria de un conflicto, pudiendo entonces comenzar un proceso de cronificación, dando paso a la segunda fase (Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001). Esta fase, habitualmente de corta duración, no constituye propiamente una situación de *mobbing*, aunque es importante para conocer la etiología de la posterior dinámica del acoso laboral (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Fase de estigmatización

Esta segunda fase está caracterizada por la presencia de comportamientos agresivos y por la manifestación de ataques psicológicos que ponen en marcha la dinámica de acoso propiamente dicha. Más allá de una simple disputa personal de carácter puntual, esta fase de *mobbing* se inicia con la adopción, por una de las partes del conflicto, de las distintas modalidades de comportamiento acosador descritas anteriormente sobre la persona acosada (Pérez-Bilbao et al., 2001). De hecho, lo que en un principio pudo comenzar como un conflicto, probablemente irrelevante, entre dos personas, puede llegar a adoptar la forma de un conflicto de varias, e incluso muchas, personas contra una, con la adopción de conductas hostigadoras grupales (Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004). La prolongación de esta fase suele deberse normalmente a actitudes y conductas de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador acosado, otros compañeros no participantes en el acoso, organizaciones sindicales, representantes de los trabajadores e incluso individuos pertenecientes a la dirección de la organización de trabajo (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Fase de intervención desde la organización

Lo lógico, dada ya la magnitud del problema, es que en esta fase se tome conciencia de la situación que se está viviendo y se adopten un conjunto de medidas dirigidas a paliar y resolver los acontecimientos anteriormente descritos (Pérez-Bilbao et al., 2001; Rodríguez-López, 2004). Normalmente tales medidas

suelen ser, y así ha de ser, adoptadas por alguno de los escalones superiores en la jerarquía, pudiendo variar el tipo de medidas a adoptar en función de los hechos concretos de cada caso, las circunstancias de la víctima y la parte acosadora, el tipo de organización, la legislación vigente y el estilo de dirección; sin embargo, a menudo, estas medidas no contribuyen a finalizar con el problema de manera satisfactoria para el trabajador acosado, sino que llevan como resultado entrar en la cuarta y última fase del proceso (Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001).

Fase de exclusión

No se debe obviar que la finalidad del acoso laboral es que la persona acosada termine abandonando la organización a la que pertenece (Piñuel, 2001, 2003). Esta cuarta fase se caracteriza porque el trabajador comienza a compatibilizar su trabajo con largas temporadas de baja por IT (incapacidad temporal), o bien por quedar excluido definitivamente del mundo laboral con la correspondiente pensión de incapacidad, contribuyendo de esta manera a incrementar las cargas económicas y sociales del Estado (Rodríguez-López, 2004). A lo largo de este periodo, la víctima subsiste con diversas patologías, crónicas y de difícil tratamiento si es que el interesado acude a recibir dicho tratamiento, consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de acoso, no siendo difícil deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno. Es en esta fase cuando la víctima suele solicitar ayuda profesional externa (Piñuel, 2001). Obviamente, el desarrollo completo de cada una de las fases anteriormente descritas implica que en ninguna de ellas se ha resuelto de manera satisfactoria el problema (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Antecedentes

Tradicionalmente, las investigaciones sobre las causas del acoso laboral se dividen en tres aproximaciones: 1) las características de personalidad del acosador y la víctima; 2) las características inherentes a las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones; y 3) los factores psicosociales (Einarsen, 2000; Moreno-Jiménez, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2005). No obstante, el origen del acoso psicológico en el lugar de trabajo puede resultar muy diverso (Chapell y Di Martino, 1998; Einarsen y Hauge, 2006; Hoel y Salin, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2001; Rodríguez-López, 2004; Zapf et al., 1996), debiéndose destacar que el fenómeno del acoso laboral es demasiado complejo como para poder explicarlo basándose en un sólo elemento, ya que se trata de un tipo de conflicto claramente multicausal (Einarsen, 2002; Hoel y Salin, 2003;

Moreno-Jiménez et al., 2005; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel y Oñate, 2006; Rodríguez-López, 2004).

Distintos estudios empíricos han demostrado una importante relación entre la existencia de una pobre organización del trabajo y la aparición de conductas de *mobbing*. Así, este tipo de conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con:

- 1) una organización extremadamente pobre,
- 2) ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores,
- 3) ausencia de relación con éstos,
- 4) existencia de múltiples jerarquías,
- 5) cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma,
- 6) una deficiente organización diaria del trabajo,
- 7) la existencia de líderes espontáneos no oficiales,
- 8) un trabajo con bajo contenido,
- 9) conflictos de rol,
- 10) flujos pobres de información y
- 11) estilos de dirección autoritarios (Martín-Daza et al., 1998; Moreno-Jiménez et al., 2005; Piñuel, 2004).

Además, desde el punto de vista de la gestión del conflicto por parte de los superiores jerárquicos, existen dos posiciones a adoptar que pueden contribuir a incrementar la magnitud del problema; por un lado, la negación del mismo y, por el otro, la implicación y participación activa con la finalidad de estigmatizar al trabajador acosado (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Aunque ciertas características individuales pueden estar implicadas en la posibilidad de sufrir conductas de acoso en su lugar de trabajo, cualquier trabajador puede llegar a padecer este tipo de comportamientos (Ausfelder, 2002; Leymann, 1996; Rafferty, 2001). De hecho, se considera altamente probable que cualquier persona pueda encontrarse en este tipo de situación a lo largo de su vida laboral. No obstante, la reacción del acosado ante este tipo de problemas sí que puede variar en función de sus características personales y sus distintas estrategias de afrontamiento (González-Trijueque, 2007; Morán, 2006), ya que la forma de evaluar el problema y, sobre todo, la forma en la que se le hace frente está muy relacionado tanto con la solución efectiva del mismo como con el nivel o la magnitud de las consecuencias a desarrollar. Así, la adopción de conductas de afrontamiento activo, tendentes a la solución del problema o las medidas tendentes a controlar las reacciones emocionales que le provoca ese tipo de comportamientos serán más efectivas en este sentido que la adopción de conductas activas mal dirigidas que puedan seguir alimentando el problema o de conductas de tipo evitativo como la inhibición conductual o los comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio (Mikkelsen, 2004; Pérez-Bilbao et al., 2001).

Consecuencias

Las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo pueden ser de distinta naturaleza y proyectarse sobre ámbitos muy diversos, ya que no sólo el trabajador que se convierte en víctima sufre los efectos del acoso, sino que, a medida que el problema se va incrementando, comienzan a hacerse más patentes las repercusiones para la propia organización, el núcleo social y familiar del afectado, y la sociedad en general (Einarsen y Hauge, 2006; Pérez-Bilbao et al., 2001).

Para el trabajador afectado

A nivel psicopatológico la sintomatología desarrollada por las personas sometidas a situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo puede resultar muy variada (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006; Leymann y Gustafsson, 1996; Mikkelsen y Einarsen, 2002a, 2002b; Piñuel, 2001), aunque las consecuencias más habituales desarrolladas tienen a los indicadores de ansiedad como principal manifestación psicopatológica (p. ej., trastornos adaptativos), pudiendo dicha sintomatología generalizarse a otras situaciones de la vida cotidiana (p. ej., trastorno de ansiedad generalizada) (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Keashly y Jagatic, 2003; Zapf et al., 1996). Asimismo, pueden desarrollarse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía, pudiendo llegar a verse afectadas las personas acosadas laboralmente por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (Mikkelsen y Einarsen, 2002a). Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir su malestar, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos pueden suponer el origen de otras patologías (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Además, la excesiva duración o magnitud de la situación de *mobbing* puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes (Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004); así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, trastornos paranoides e, incluso, suicidios consumados (Davenport et al., 2002; Leymann, 1996).

A nivel físico, resulta habitual que los trabajadores acosados presenten diversas manifestaciones de patología psicósomática, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos (Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001).

Por otra parte, a nivel social, es posible que los sujetos acosados en su entorno laboral lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de

inadaptación social, siendo comunes los sentimientos de ira y rencor, así como los deseos de venganza contra el/los agresor/es (Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004).

Desde el punto de vista laboral, los trabajadores acosados resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán su lugar de trabajo como un entorno hostil asociado al sufrimiento, por lo que no tendrán un óptimo rendimiento profesional, de hecho, la conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de *mobbing* sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la sociedad actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador acumula antigüedad en la organización laboral a la que pertenece, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos así como cuenta con mayores responsabilidades (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Para el núcleo familiar y social de la víctima

El entorno social del trabajador acosado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psicopatológico, con o sin adicción a sustancias psicoactivas (Leymann, 1996; Piñuel, 2001), ya que el daño que el *mobbing* inflige a la víctima trasciende su esfera individual y produce una serie de daños colaterales de enorme magnitud (Piñuel, 2001).

Para la organización laboral

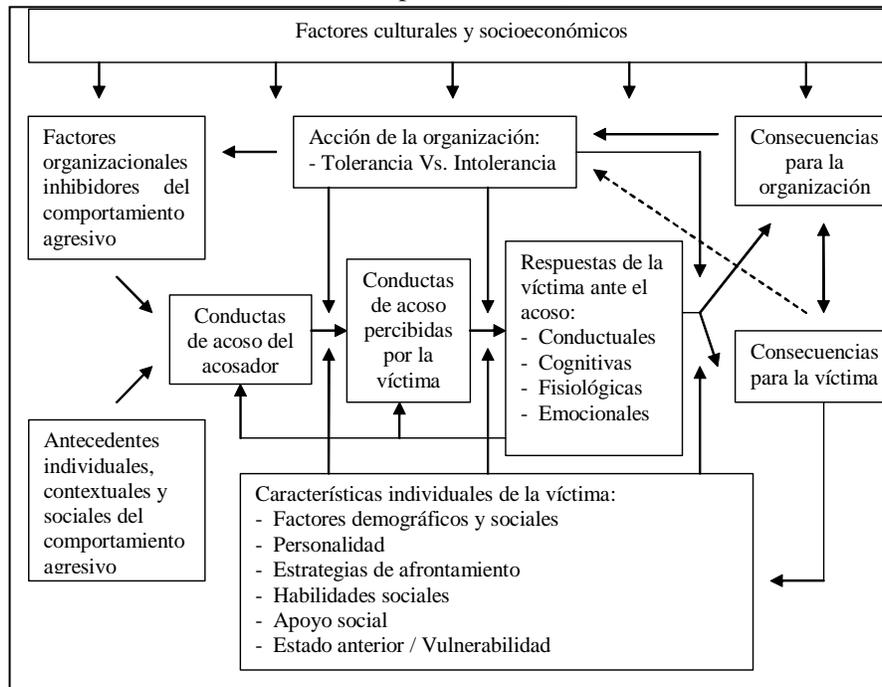
Existe consenso a la hora de considerar que tener trabajadores acosados en su lugar de trabajo afecta el normal desarrollo del mismo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas encomendadas (Leymann, 1996). Por ello, se produce una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por las personas afectadas, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo y surgen problemas en los circuitos de información y comunicación de la organización.

Asimismo, también se produce un aumento del absentismo laboral del trabajador afectada, siendo posible también que se produzca una pérdida en la fuerza de trabajo de la organización. Además, sobre el clima social, distintos conceptos como la cohesión, la colaboración, la cooperación y la calidad de las relaciones interpersonales se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo (Martín-Daza et al., 1998), así como la accidentabilidad puede verse incrementada en este tipo de entornos (p. ej., accidentes por negligencias o descuidos) (Keashly y Jagatic, 2003).

Para la comunidad

Según Pérez-Bilbao et al. (2001) no se deben menospreciar las consecuencias que se producen a nivel económico debido a la pérdida de la fuerza de trabajo, coste de asistencias a enfermedades y costes de las pensiones de invalidez. La OIT estimó en 2001 un coste económico para España ocasionado por el acoso laboral de más de 24 millones de euros anuales (Borrás, 2002), siendo los costes cada vez mas importantes (Sáez y García-Izquierdo, 2001).

Figura 1. Modelo multifactorial explicativo del *mobbing* modificado (Zapf et al., 2003)



Evaluación pericial de la víctima

La evaluación pericial ante un supuesto caso de acoso psicológico en el lugar de trabajo debería incluir el trabajo multidisciplinar e intervención técnica de distintos profesionales (p. ej., médicos, psicólogos, técnicos en prevención de riesgos laborales, delegados de prevención), tanto pertenecientes a la propia

organización laboral como ajenos a ella, todo ello con la finalidad de valorar los diversos aspectos de interés a considerar, como son el propio lugar de trabajo y el/los supuesto/s acosador/es, y no únicamente contemplar la evaluación de la víctima acosada. Sin embargo, a menudo, y dadas las propias características del *mobbing* (donde la organización laboral tiende a negar la existencia del problema), el profesional que deba evaluar este tipo de supuestos se verá restringido a tan sólo poder acceder a la evaluación directa del trabajador acosado, con las limitaciones técnicas correspondientes, situación siempre a reconocer por parte del perito que aborde el caso (González-Trijueque, 2007). De hecho, resulta frecuente que ante la evaluación de una situación de *mobbing* sólo se pueda acceder a la exploración de la víctima, con las consecuentes limitaciones, por lo que será de especial importancia el tener acceso a documentación propia de la organización laboral (p. ej., informes sobre clima laboral, protocolos de actuación ante supuestos de acoso laboral, planes de acción preventiva sobre riesgos psicosociales y formación de directivos, mandos intermedios y empleados sobre dichos riesgos del contexto laboral, escritos realizados por el trabajador a la organización exponiendo su situación). Por tanto, la evaluación técnica del acoso psicológico en el lugar de trabajo resulta compleja y deberá incluir numerosos aspectos como son la propia situación de acoso descrita por la víctima, las características de la organización laboral donde se ha llevado a cabo la conducta de acoso y la evaluación de las distintas personas implicadas, víctima y victimario incluidos (Padial y De la Iglesia, 2002).

Por otra parte, se debe destacar que la mayor dificultad a la hora de valorar pericialmente un caso de acoso laboral se halla en alcanzar una objetivización del problema (p. ej., intensidad, gravedad, duración) y en poder establecer un nexo causal entre las conductas de acoso referidas y la posible psicopatología desarrollada a raíz de las mismas (Borrás, 2002; Ege, 2002; Jáuregui, 2007; Llana, 2005; Soria y Garrido, 2005), ya que el objetivo del informe pericial no será otro que el demostrar que el trabajador acosado ha estado expuesto a unos factores de riesgo psicosociales relacionados con las relaciones interpersonales establecidas en su lugar de trabajo y que dicha situación ha ocasionado unos daños psicofísicos objetivables mediante datos clínicos (Llana, 2005). En el caso de que sea requerida la emisión de un dictamen pericial la objetividad debe primar a la hora de realizar un informe (Borrás, 2002; Ege, 2002), ya que deberá establecer una relación de causalidad entre las conductas cometidas por el acosador y las consecuencias derivadas para la salud de la víctima acosada (Padial y De la Iglesia, 2002). Además, hay que tener en consideración que las causas que originan este tipo de alteraciones suelen ser múltiples y difusas (Borrás, 2002), lo cual dificulta aún más la evaluación técnica. Aún así, no se debe obviar que la ausencia de psicopatología

en el peritado no descarta la posibilidad de que éste haya estado sometido a una situación de acoso laboral, debiendo en estos supuestos el jurista valorar la existencia de un posible daño moral pese a la ausencia de un daño psíquico (González-Trijueque, 2007); asimismo, en los casos donde el trabajador acosado presente un cuadro psicopatológico, el perito deberá señalar si éste resulta compatible con la situación de hostigamiento descrita (haciéndose referencia a aspectos de victimología como son el estado anterior, la vulnerabilidad y la existencia de concausas) o por el contrario los indicadores clínicos no son los propios de una situación de *mobbing* (lo cuál tampoco descarta la existencia de una situación de acoso y se deberá valorar la incidencia del estresor descrito en la patología presente) (González-Trijueque, 2007).

Para López y Camps (1999), los datos que se consideran adecuados para realizar una correcta valoración de los casos de *mobbing* son realizar una exhaustiva anamnesis sociolaboral y un correcto análisis del puesto de trabajo del trabajador acosado, así como realizar una descripción cronológica del curso de los acontecimientos, considerar aspectos como el sexo, la edad, la antigüedad y la posición en la organización y en organizaciones anteriores, la duración y frecuencia de la sintomatología, el historial psiquiátrico de la persona acosada, las implicaciones laborales, familiares y sociales de la situación actual, y el cumplimiento de la definición *mobbing* en su frecuencia y duración.

En la misma línea, Pérez Bilbao et al. (2001) señalan que los datos adecuados para un correcto “diagnóstico” y documentación de la situación de *mobbing*, encaminados, además, a un tratamiento correcto, son los siguientes: 1) anamnesis sociolaboral, 2) análisis del puesto de trabajo, 3) descripción cronológica del curso traumático de los acontecimientos, 4) variables individuales (p. ej., sexo, edad) y trayectoria profesional, 5) indicadores clínicos, 6) utilización de cuestionarios específicos sobre acoso (p. ej., LIPT-60, NAQ-R, Escala Cisneros), 7) consecuencias del acoso en el afectado (laborales, familiares y sociales), 8) cumplimiento de la definición de *mobbing* en sus aspectos de frecuencia y temporalidad, y 9) detección de adicciones o psicopatologías previas como factores de vulnerabilidad.

Por otra parte, Padial y De la Iglesia (2002) proponen que para realizar una correcta valoración que permita el establecimiento de una relación de causalidad entre la situación de acoso y el daño psicológico infligido es necesario alcanzar en primer lugar un “diagnóstico de sospecha” antes de lograr el definitivo “diagnóstico de certeza”. Dicho “diagnóstico de sospecha” debe alertar al perito ante situaciones tales como: 1) existencia de psicopatologías o síntomas físicos sin causa orgánica padecidos en trabajadores sanos hasta la fecha; 2) ausencia de antecedentes de trastornos de la personalidad que pudieran haber provocado inadaptación al entorno laboral con carácter previo a las conductas de acoso; 3) el trabajador acosado se sabe preparado en su esfera

profesional y social (en este sentido el perito debe indagar en la biografía personal y profesional del evaluado ya que si el acoso ha sido prolongado es posible que la víctima únicamente recuerde las últimas fases pudiendo confundirse la patología generada por el acoso con una patología previa); y 4) el profesional ante el binomio trabajador exitoso-somatizaciones debe recabar información sobre el grado de deterioro del ambiente comunicacional en el trabajo.

Una vez realizado el “diagnóstico de sospecha” y comprobados los distintos parámetros clínicos (tanto somáticos como psíquicos), así como los laborales y socio-familiares, resta realizar un “diagnóstico diferencial”, no en el sentido clínico del concepto, con otros cuadros psicosociales que pueden errar la valoración técnica (p. ej., el síndrome de fatiga crónica, el estrés laboral, el síndrome de *burnout* y el acoso sexual en el lugar de trabajo (Borrás, 2002; Padiá y De la Iglesia, 2002).

Por último, se debe señalar la importancia (al igual que al realizar cualquier valoración pericial de una supuesta víctima) de valorar siempre la posibilidad de que el peritado presente una simulación o sobresimulación sintomática; de hecho, todos los textos relacionados con las ciencias forenses coinciden en que la diferencia del simulador con otros realmente enfermos estriba, dentro del campo psico-médico-legal, en que el simulador finge una patología que no tiene con voluntariedad consciente de fraude (González de Rivera y López-García, 2003; Esbec y Gómez-Jarabo, 2000). Son indicadores de simulación a valorar por parte del perito que aborde un supuesto de *mobbing*: 1) la existencia de un incentivo externo significativo (habitualmente económico); 2) el cuadro psicopatológico expresado no encaja en la dinámica habitual de la alteración; 3) la persona muestra su incapacidad para trabajar pero mantiene su capacidad para el ocio; 4) el pseudo-acosado puede tratar de evitar una valoración especializada (a menos que sea esencial para obtener el beneficio pretendido); 5) se detectan disparidades significativas entre las distintas pruebas psicométricas administradas (tanto entre sí mismas como con la sintomatología aludida); 6) el simulador puede parecer evasivo al momento de la exploración o declinar su cooperación en procedimientos diagnósticos o en tratamientos prescritos (incluyendo los psicoterapéuticos); 7) se detectan rasgos de inmadurez e indicadores de escasa honradez, codicia y marcada actitud litigante; 8) la tenacidad en la persecución de los fines ligados al proceso judicial contrastan con el estado incapacitante alegado; 9) presencia de cuadros experimentados (p. ej., metasimulación, sobresimulación) o conocidos, más o menos cercanos al interesado; 10) el pseudo-acosado suele hallarse molesto, intranquilo, malhumorado, susceptible, resentido o poco colaborador; y 11) existen inconsistencias evidentes en la sintomatología presentada por el simulador. Otros criterios como son una trayectoria profesional desfavorable, absentismo laboral, bajo rendimiento, hipomotivación laboral e incluso la marginalidad social dentro del entorno laboral no son indicadores válidos de simulación (González de Rivera y López-García, 2003).

Referencias

- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo. Prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona: Océano.
- Barón, M. (2002). Afrontamiento individual del acoso moral en el trabajo a través de los recursos de negociación. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 135-154.
- Borrás, L. (2002). El mobbing o acoso moral en el trabajo. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, vol 2., nº 2, 113-120.
- Branch, S., Sheehan, M., Barker, M. y Ramsay, S. (2004). Perceptions of upwards bullying: An interview study. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Chappell, D. y Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Geneva: International Labour O.
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K. y Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behaviour*, 7, 33-51.
- Davenport, N., Schwartz, R. D. y Elliott, G. P. (2002). *Mobbing. Emotional abuse in the American workplace*. Ames, IO: Civil Society Publishing.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Ege, H. (2002). *La valutazione peritale del danno da mobbing*. Milano: Giuffré Editore.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5 (4), 379-401.
- Einarsen, S. (2002). Psychosocial risk factors and work-related bullying. *Preventing psychosocial risk at work. Workshops on psychosocial risks at work: from research to good practice, Bilbao, Spain, November 25*.
- 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.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S. y Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 185-201.
- Escudero, J. F. y Poyatos, G. (2004). *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Barcelona: Bosch.
- Esbec, E. y Gómez-Jarabo, G. (2000). *Psicología forense y tratamiento jurídico legal de la discapacidad*. Madrid: Edisofer.
- Fernández-Montalvo, J. y Garrido, L. (2002). *Psicopatología laboral. Trastornos derivados del trabajo*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.

- Fernández-Ríos, L. (2006). Aspectos psicológicos del acoso moral. En J. C. Sierra, E. M. Jiménez y G. Buéla-Casal (Coords.), *Psicología forense: Manual de técnicas y aplicaciones*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Fernández, E., Olaizola, I., Sancho, R., Odriozola, I., Gutiérrez, B., Serrano, J. y De Nicolás, L. (2004). *El acoso moral en el trabajo. Evaluación, intervención y prevención*. Bilbao: Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
- Fidalgo, A. M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16 (4), 615-624.
- Gardell, B. (1971). Alienation and mental health in the modern industrial environment. En L. Levi, *Society stress and disease*, vol. 1. Oxford: Oxford University Press.
- Gimeno, R. (2005). *La presión laboral tendenciosa: el mobbing desde la óptica del juez*. Valladolid: Lex Nova.
- González de Rivera, J. L. y López-García, J. A. (2003). La valoración médico-legal del mobbing o acoso laboral. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicopatología*, 24 (3), 5-12.
- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22 (3), 397-412.
- González-Trijueque, D. (2007). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, características psicosociales y repercusiones forenses*. Tesis Doctoral. Dir.: Prof. Dr. José Luis Graña Gómez. Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Hoel, H. y Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Hogh, A. y Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 485-495.
- Jáuregui, I. (2007). *Psicopatología e incapacidad laboral*. Madrid: Grafema.
- Keashly, L. y Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives on workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. (BOE) nº 269 de 10 de Noviembre.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Liefooghe, A. y Mackenzie, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 375-392.
- Liefooghe, A. y Mackenzie, K. (2003). Explaining bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Llaneza, F. J. (2005). *La ergonomía forense: pruebas periciales en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.

- López, M. A. y Vázquez, P. (2003). *Mobbing. Como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- López-García, J.A. y Camps, P. (1999). Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral. *Mapfre Medicina*, 10, 253-260.
- Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J. y López, A. (1998). *Nota Técnica Preventiva (NTP) 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 467-484.
- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3),335-356.
- Mikkelsen, E. G. (2004). Coping with exposure to bullying at work: results from an interview study. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace. Bergen (Norway), June 28-29*.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2002a). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 1, 87-111.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2002b). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complains: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43,397-405.
- Molina, C. (2002). La tutela penal frente al acoso moral en el trabajo. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 85-96.
- Morán, C. (2006). *Estrés, burnout y mobbing: recursos y estrategias de afrontamiento*. Madrid: Amaru.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), 627-632.
- Padial, O. y De la Iglesia, M. (2002). El mobbing como enfermedad de trabajo. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 231-240.
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martín-Daza, F. y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: I. N. de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Térrae.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Aguilar.
- Piñuel, I. (2004). *Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas*. Madrid: Aguilar.
- Piñuel, I., Fidalgo, A. M., Oñate, A. y Ferreres, D. (2004). Resultados epidemiológicos del barómetro Cisneros III sobre acoso psicológico en el trabajo o mobbing. *Comunicación presentada al VIII Congreso de Evaluación Psicológica*, Málaga.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22 (3), 309-332.

- Rafferty, C. (2001). *Workplace bullying issues paper*. Brisbane: Queensland Workplace Bullying Taskforce.
- Rivas, M. P. (2005). *Violencia psicológica en el trabajo: su tratamiento en la jurisprudencia. Estudio, jurisprudencia y formularios*. Pamplona: Aranzadi.
- Rodríguez-López, P. (2004). *El acoso moral en el trabajo. La responsabilidad en el acoso moral en el trabajo*. Madrid: Dijusa.
- Sáez, M. C. y García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo. En J. Buendía y F. Ramos (Coord.), *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Soria, M. A. y Garrido, E. (2005). El acoso psicológico laboral (mobbing). En M. A. Soria (Coord.), *Manual de psicología jurídica e investigación criminal*. Madrid: Pirámide.
- Velázquez, M. (2002). Las posibilidades de actuación de la inspección de trabajo frente al acoso moral o mobbing. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 155-170.
- Velázquez, M. (2005). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Gestión 2000.
- Zapf, D. (2004). Negative social behaviours at work and workplace bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: recent trends in research and practice. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 369-373.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-237.