

EL MOBBING EN LAS ORGANIZACIONES. LA AUSENCIA DE UN CONCEPTO GLOBAL Y ÚNICO

M. Ángeles López Cabarcos
Paula Vázquez Rodríguez

ABSTRACT

Una de las primeras limitaciones con las que se enfrenta un investigador que estudia el mobbing en las organizaciones es el hecho de que no existe una definición generalmente aceptada por toda la comunidad científica, echo que, sin duda alguna, dificulta la comparación de los resultados obtenidos en los distintos estudios empíricos realizados. El objetivo de este trabajo es realizar una revisión bibliográfica de las distintas definiciones de mobbing que existen entre la comunidad científica, así como las aproximaciones legales que existen del fenómeno, aportando finalmente una definición propia al mismo.

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años estamos asistiendo a un incremento prolongado de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones: estrés laboral, síndrome burnout, violencia en el trabajo,... Dentro de ellos, este último se ha convertido en uno de los principales problemas de salud laboral en el ámbito de la Unión Europea, tal y como recoge la Tercera Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo¹ elaborada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2001). Esta encuesta arroja los siguientes resultados sobre violencia en el lugar de trabajo dentro de la Unión Europea:

- El 2% (tres millones) de los trabajadores han sufrido violencia física por parte de personas de su lugar de trabajo.
- El 4% (seis millones) de los trabajadores han sufrido violencia física por parte de personas ajenas al trabajo.
- El 2% (tres millones) de los trabajadores han sufrido acoso sexual.
- El 9% (trece millones) de los trabajadores han sufrido intimidación y bullying².

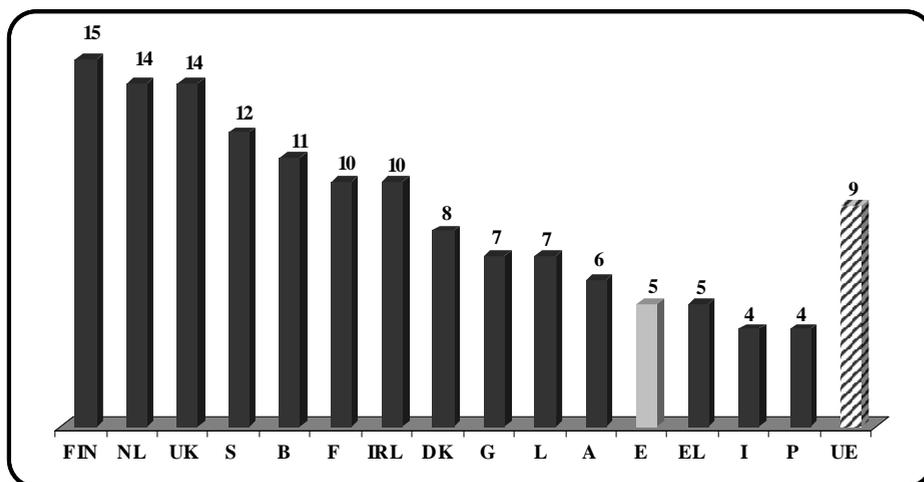
Si bien es cierto que cualquiera de las formas de violencia reflejadas en la encuesta son muy graves, los datos sobre la incidencia del acoso psicológico en el trabajo reflejan que estamos ante un problema que merece una especial atención, sobre todo teniendo en cuenta que la encuesta anterior de 1995 cifraba este tipo de comportamientos en un 8% y la de 1991-1992 ni siquiera consideraba el estudio de este tipo de riesgos psicosociales. Parece previsible, y a la vez alarmante, que la próxima Encuesta sobre Condiciones de Trabajo, que se presume será publicada a lo largo del año 2006, arroje unos porcentajes de acoso psicológico en el trabajo mayores a los obtenidos por su predecesora.

¹ La Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo es elaborada con una periodicidad de 5 años por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. La última encuesta fue realizada en el año 2000 y publicada en el año 2001. Se entrevistó a un total de 21,500 trabajadores en todos los Estados miembros —tanto asalariados como autónomos— para interrogarles acerca de sus condiciones de trabajo.

² La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo emplea el término bullying para hacer referencia a las conductas denominadas por las autoras de este artículo como acoso psicológico o mobbing. Esta diferencia de término será explicada en el siguiente apartado.

Como no podía ser de otra forma, no todos los países de la Unión Europea presentan los mismos porcentajes de acoso psicológico en el trabajo (gráfico 1). La explicación señalada para justificar este hecho es la diferencia de actitudes ante estas cuestiones en los distintos países y el hecho de que sean o no objeto de debate público.

Gráfico 1. Trabajadores objeto de acoso psicológico en el trabajo, por países¹ (%)



⁽¹⁾ Finlandia (FIN), Países Bajos (NL), Reino Unido (UK), Suecia (S), Bélgica (B), Francia (F), Irlanda (IRL), Dinamarca (DK), Alemania (G), Luxemburgo (L), Austria (A), España (E), Grecia (EL), Italia (I), Portugal (P), Media (UE)

Fuente: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2001)

Según la Tercera Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo, España se sitúa entre los países que presentan menores porcentajes de acoso psicológico en el trabajo, lo cual es lógico teniendo en cuenta que en esas fechas comienzan a llevarse a cabo los primeros estudios de este tipo de procesos en nuestro país (Camps, Martín, Pérez-Bilbao & López-García, 1996; López-García & Camps, 1997; López-García, 1998; Martín, Pérez-Bilbao & López-García, 1998; Hirigoyen, 1999, 2001; López-García & Camps, 1999; Sáez & Garriga, 2000; González de Rivera, 2000; Fidalgo, 2001; Molina, 2001; Piñuel, 2001a; Sáez & García-Izquierdo, 2001), procesos que hasta ese momento se desconocían casi en su totalidad. Sin embargo, en otros países, como Finlandia (Björkqvist, Österman & Hjelt-Bäck, 1994; Björkqvist, Österman & Lagerspetz, 1994; Vartia, 1996), Noruega (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Einarsen & Skogstad, 1996; Einarsen & Raknes, 1997; Einarsen, Matthiesen & Skogstad, 1998; Einarsen, 1999, 2000), Suecia (Leymann, 1990a, 1990b, 1992, 1993, 1996; Leymann & Gustafsson, 1996), Reino Unido (Crawford, 1997; Garrett, 1997; Rayner & Hoel, 1997; Rayner, 1997, 1999; Archer, 1999, Ireland, 1999; Lewis, 1999; Liefoghe & Olafsson, 1999; Quine, 1999), Italia (Ege, 1996, 1997, 2002) o Alemania (Groeblichhoff & Becker, 1996; Resch & Schubinski, 1996; Zapf, Knorz & Kulla, 1996; Zapf, 1999), el estudio del mobbing se encontraba ya en un estado más avanzado.

En el año 2003, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales realiza la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España. Los resultados de la encuesta ponen de manifiesto que el mobbing afecta entre el 2,8% y el 4,5% de los trabajadores españoles, en función de si se emplea un criterio restrictivo (que las conductas de acoso psicológico se produzcan diariamente o al menos una vez por semana) o un criterio menos restrictivo (que las conductas de acoso psicológico se produzcan menos de una vez por semana o algunas veces al mes) (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2004). Estas cifras contrastan con las obtenidas por el profesor Piñuel (2001b, 2002) en los Barómetros

Cisneros I y Cisneros II sobre acoso psicológico en el trabajo en España, donde el índice de acosados asciende a un 12% y un 16,07%, respectivamente³.

Si se analizan los principales estudios sobre mobbing realizados sobre una muestra multisectorial en los distintos países europeos, se observa que España no es el único país donde los datos oficiales (gráfico 1) no coinciden con los resultados obtenidos por los investigadores⁴ (tabla 1).

Tabla 1. Incidencia del mobbing por países

AUTOR	PAIS	INCIDENCIA
Leymann (1993)	Suecia	3,5%
Einarsen & Skogstad (1996)	Noruega	8,6%
O'Moore (2000)	Irlanda	6,2 - 16,9%
Hoel, Cooper & Faragher (2001)	Reino Unido	1,4% - 10,6%
Hogh & Dofradottir (2001)	Dinamarca	2%
Hubert & Van Veldhoven (2001)	Países Bajos	2,2%
Salin (2001)	Finlandia	8,8% - 24,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de los estudios referenciados

Además, los resultados de cada estudio son diferentes en función del criterio que se utilice para decidir si una persona se considera o no víctima de mobbing. Así, algunos autores consideran que una persona es víctima si, a la vista de una definición, ésta manifiesta que ha sido sometida al proceso definido como mobbing en los últimos seis o doce meses. Otros autores emplean un criterio más restrictivo, considerando que una persona es víctima si sufre o ha sufrido durante un período de tiempo (últimos seis o doce meses) y con una frecuencia determinada (diaria, semanal o mensual según los estudios) una serie de conductas determinadas por cada investigador. Este listado de conductas difieren de una investigación a otra conformando distintas escalas de medida del mobbing en las organizaciones. Entre estas escalas destacan: el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) (Leymann, 1990a; Niedl, 1995; Zapf et al., 1996; Ege, 2002), el Negative Acts Questionnaire (NAQ) (Einarsen & Raknes, 1997; Hoel & Cooper, 2000; Hoel, Cooper & Faragher, 2001; Mikkelsen & Einarsen, 2001), la Work Harassment Scale (WHS) (Björkqvist, Österman & Hjelt-Bäck, 1994), la escala LIPT reducida de Van Dick y Wagner (2001), la Workplace Incivility Scale (WIS) (Cortina, Magley, Williams & Langhout, 2001) y el Uncivil Workplace Behaviour Questionnaire (UWBQ) (Martin & Hine, 2005)⁵. En España, algunos investigadores han desarrollado sus propias escalas. Piñuel (2001a) ha desarrollado la escala Cisneros basándose en el LIPT de Leymann (alfa de Cronbach = 0,97) (Fidalgo y Piñuel, 2004), mientras que Boada, De Diego y Vigil (2003) han desarrollado cuatro escalas de medida del mobbing: una escala general (MOBB-90, $\alpha = 0,95$), una escala sobre las causas y/o fuentes de mobbing (MobbCF-21, $\alpha = 0,83$), una escala sobre consecuencias generales del mobbing (MobbCG-15, $\alpha = 0,65$) y una escala sobre consecuencias somáticas del mobbing (MobbCS-28, $\alpha = 0,93$).

³ El Barómetro Cisneros I se realizó sobre una muestra de 1000 trabajadores en activo mayores de 18, mientras que el Barómetro Cisneros II amplió esa muestra a 2410 trabajadores de todos los sectores empresariales (error muestral, 2,04%; intervalo de confianza, 95,5%).

⁴ Lógicamente, en alguno de los estudios analizados el tiempo que media entre la realización del mismo y el estudio presentado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2001) debe ser una variable a tener en cuenta en el análisis de los resultados.

⁵ LIPT ($\alpha > 0,80$), NAQ ($\alpha = 0,93$), WHS ($\alpha = 0,95$), LIPT reducido ($\alpha = 0,63$), WIS ($\alpha = 0,84$) y UWBQ ($\alpha = 0,92$)

Estas y otras cuestiones provocan que los estudios empíricos realizados hasta el momento presenten una serie de limitaciones metodológicas, que se resumen en: 1) la definición del problema a estudiar –el mobbing–, 2) la metodología empleada para medir la incidencia del problema en las organizaciones (escalas de medidas y criterios de duración y frecuencia), 3) las características de la población objeto de estudio, 4) los problemas de representatividad de las muestras, y 4) el nivel de subjetividad de la fuente de información generalmente empleada, la víctima.

Por limitaciones de espacio, en esta ponencia se analizan únicamente los problemas derivados de la ausencia de una definición de mobbing generalmente aceptada por la comunidad científica, lo que provoca que los estudios llevados a cabo hasta el momento sean difícilmente comparables por analizar una realidad que difiere conceptualmente en mayor o menor medida.

2. UNA MISMA REALIDAD, DISTINTAS CONCEPCIONES

Konrad Lorenz, un etólogo que estudió el comportamiento de determinadas especies animales, fue el primero en estudiar el fenómeno del mobbing. En sus investigaciones observó como, en ocasiones, los individuos más débiles de la especie se alían entre sí para atacar a los individuos más fuertes. Pero no fue hasta la década de los ochenta cuando se acuñó el término mobbing para referirse al acoso psicológico en trabajo. Fue el psicólogo del trabajo sueco, Heinz Leymann, quien acuñó dicho término y quién investigó este proceso -que él denomina “psicoterror”- en varios grupos profesionales durante, aproximadamente, una década.

A pesar de existir un término para definir este tipo de violencia en el trabajo, no existe unanimidad en la comunidad científica sobre su utilización. Así, a nivel internacional, nos encontramos con términos como “scapegoating” (Thylefors, 1987), “health endangering leadership” (Kile, 1990), “work abuse” (Bassmann, 1992), “emotional abuse” (Keashly, 1998), “harassment” (Brodsky, 1976; Björkqvist, Österman & Hjelt-Bäck, 1994), “mistreatment” (Spratlan, 1995), “victimization” (Einarsen & Raknes, 1997) and “bullying” (Einarsen & Skogstad, 1996; Vartia, 1996; Rayner, 1997). El término mobbing sigue siendo el más empleado en los países Escandinavos, mientras que en los países de habla inglesa los científicos se decantan por el término “bullying”.

Leymann (1996) no utiliza el término bullying, usado por los investigadores ingleses y australianos, porque afirma que este término posee una connotación de violencia física, mientras que el mobbing se realiza de forma más sofisticada y cuidadosa, multiplicando así su efecto estigmatizador. De ahí que recomiende que se emplee el término bullying en el ámbito escolar, caracterizado por actos físicamente agresivos, y se reserve el término mobbing para adultos, donde los ataques son esencialmente psicológicos y donde la violencia física aparece con menor frecuencia.

En España, se han seguido las pautas marcadas por Leymann (1996) y se utiliza mayoritariamente el término mobbing (Piñuel, 2001a, 2003; González de Rivera, 2002; Barón, Munduate & Blanco-Barea, 2003; Buendía, 2003; López-Cabarcos & Vázquez-Rodríguez, 2003; Mediavilla, 2003; entre otros) aunque también se emplean las traducciones al español que cada autor ha hecho libremente del término: “acoso moral” (Ausfelder, 2002; Velázquez, 2002; Blanco, 2003; entre otros), “acoso psicológico” (Fidalgo, 2001; Barbado, 2005; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa, Morante & Rodríguez, 2005), “hostigamiento psicológico” (Camps et al., 1996), “acoso laboral” (Blanco-Barea & López-Parada, 2002; Prieto, 2005), “violencia psicológica” (Sáez & García-Izquierdo, 2001; Fornés, 2002; Rivas-Vallejo, 2005), “acoso institucional” (González de Rivera, 2000; Molina, 2001), “maltrato psicológico” (González de Rivera, 2002; Martos, 2003), “violencia moral” (Molina, 2002), “acoso social” (Meliá, Sempere & Romero, 2004), “terrorismo psicológico” (Rivas, 2003) y “psicoterror laboral” (López-García & Camps, 1999). En ningún caso se emplea el término bullying como sinónimo de mobbing, por estar el primero relegado al ámbito escolar. Tanto es así, que

existen autores que recogen el bullying dentro de las conductas no catalogadas como mobbing (Peñasco, 2005).

Al igual que no existe un único término para denominar este tipo de procesos, la definición que cada investigador hace del fenómeno considerado como mobbing, difiere notablemente. Este hecho provoca uno de los primeros problemas que tiene el estudio del mobbing, la dificultad de hacer comparaciones directas entre los resultados de las distintas investigaciones, puesto que cada una de ellas emplea la palabra mobbing para hacer referencia a sucesos que difieren ligeramente (De Elena, 2005).

En la tabla 2 se recogen las principales definiciones de mobbing utilizadas por los investigadores extranjeros en sus respectivos estudios, así como el término empleado en cada caso.

Tabla 2. Definiciones y términos empleados para el estudio del mobbing en las organizaciones

AUTOR	TÉRMINO	DEFINICIÓN
Brodsky (1976)	Harassment	Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona; es un comportamiento que constantemente provoca, presiona, asusta, intimida, o dicho de otro modo, incomoda a otras personas.
Thylefors (1987)	Scapegoating	Una o más personas, durante un período de tiempo, son expuestas de modo repetido a acciones negativas por parte de uno o más individuos.
Matthiesen, Raknes & Rökkum (1989)	Mobbing	Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo.
Kile (1990)	Health endangering leadership	Actos de humillación y acoso continuos de larga duración por parte de un superior y que son expresados abiertamente o de modo encubierto.
Leymann (1990b)	Mobbing / Psychological Terror	Comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ellos, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadísticas: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses).

Wilson (1991)	Workplace trauma	La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolos por parte de un empleador o supervisor.
Adams (1992)	Bullying	Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona.
Ashforth (1994)	Petty tyranny	Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y el autobombo, despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa, y utilizando castigos no contingentes.
Björkqvist, Österman & Hjelt-Bäck (1994)	Work Harassment	Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico), y dirigidas hacia uno o más individuos que, por una u otra razón, no son capaces de defenderse.
Keashly, Trott & MacLean (1994), Keashly (1998)	Abusive behaviour/ emotional abuse	Conductas hostiles verbales y no verbales no relacionadas con contenidos sexuales o raciales, llevadas a cabo por una o más personas hacia otra con el objetivo de minarla moralmente y asegurarse así la conformidad de otros.
Vartia (1996)	Harassment	Situaciones donde una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.
Einarsen & Skogstad (1996)	Bullying	Problema que afecta a algunos lugares de trabajo y a algunos trabajadores. Para considerar un suceso como bullying, tiene que ocurrir a lo largo de un período de tiempo, y la persona que lo sufre tener dificultades para defenderse. No se puede considerar que existe bullying si las partes implicadas ocupan posiciones de poder similares en la empresa o se trata de incidentes aislados.

O'Moore, Seigne, McGuire & Smith (1998)	Bullying	Conducta destructiva. Agresión repetitiva, verbal, psicológica o física, dirigida por un individuo o grupo de individuos contra otros. Las conductas agresivas que se producen de forma aislada, aunque no deben tolerarse, no deben ser consideradas como bullying. Únicamente se deben considerar como bullying aquellas conductas agresivas inapropiadas que se producen de forma sistemática.
Zapf (1999)	Mobbing	Mobbing significa acoso, bullying, ofensas, exclusión social de alguien o asignación de tareas ofensivas durante la cual la persona confrontada termina en una posición inferior.
Hoel & Cooper (2000)	Bullying	Situación donde uno o varios individuos de forma persistente a lo largo de un período de tiempo se convierten en el blanco de las acciones negativas llevadas a cabo por una o varias personas, sin que tenga la posibilidad de defenderse.
Hirigoyen (1999)	Harcèlement moral	Cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad, o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.
Salin (2001, 2003)	Bullying	Actos negativos que se infringen de forma repetitiva y persistente contra uno o varios individuos, que perciben un desequilibrio de poder, generándose así un entorno de trabajo hostil.
Einarsen (2000)	Bullying	Intentos repetidos y sistemáticos de dañar a alguien por parte de un individuo o grupo de individuos, donde las víctimas tienen dificultad para defenderse y donde existe un desequilibrio de poder (real o percibido) entre las víctimas y sus acosadores.

Fuente: Adaptado de Einarsen (1999, 2000) y Sáez y García-Izquierdo (2001)

En nuestro país también se produce una pluralidad de conceptos con pequeños matices diferenciadores (tabla 3). Una de las primeras definiciones en España sobre mobbing es la incluida en

la Nota Técnica Preventiva (NTP) 476 sobre hostigamiento psicológico en el trabajo (mobbing) que, a su vez, la toma del propio Leymann (1996). Esta Nota define mobbing como “una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo” (Martín et al., 1998).

A la vista de todas las definiciones -entiéndanse doctrinales-, se observa claramente que no existe una definición que recoja de forma completa todos los matices que los distintos investigadores asignan al fenómeno de mobbing, lo que dificulta la comparación entre los distintos estudios empíricos realizados.

Tabla 3. Definición de mobbing en España

AUTOR	DEFINICIÓN
Piñuel (2001a)	El continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador
Justicia (2003)	Conjunto de situaciones en las que una o más personas se sienten sometidas a una o varias conductas negativas por parte de otras personas en el lugar de trabajo de una manera frecuente (1 vez por semana). Perdura en el tiempo (6 meses mínimo) y las víctimas no son capaces de defenderse contra dichos actos. Por lo general, las víctimas son frecuentemente objeto de burlas, comentarios, molestias e insultos. Es una forma de agresión sistemática.
Guillén, Cano y Depolo (2004)	Comportamiento orientado a la destrucción psicológica, moral y laboral de la víctima a medio plazo, que tiene su origen, de forma principal, en la interacción de determinadas características de la organización del trabajo con las necesidades, habilidades y expectativas individuales.
Martín-Carballo, Pérez de Guzmán y Porro (2005)	Maltrato repetido e intencionado que recibe el trabajador por parte de otro u otros (jefes, compañeros o subordinados), durante un período de tiempo, que atenta contra su dignidad o pone en peligro su salud física o psíquica.

Fuente: Elaboración propia a partir de los estudios referenciados

Una vía alternativa para analizar el estudio de mobbing en las organizaciones es acudir al concepto normativo del fenómeno. La tabla 4 recoge los principales conceptos normativos recogidos en distintas legislaciones europeas. Debido a esta creciente preocupación por el estudio del mobbing y ante la infinidad de definiciones que existen, la Comisión Europea aceptó en el año 2002 la definición propuesta por el Grupo de Estudio Violencia en el Trabajo (con representantes de gobiernos, empresarios y sindicatos), que define el mobbing como un “comportamiento negativo entre

compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo e indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío”. Esta definición fue confeccionada como paso previo de un proyecto de directiva comunitaria que se orienta a la prevención por parte del empresario de este tipo de comportamientos, a la observación de los derechos de los trabajadores afectados, a la vigilancia de la salud, y al comienzo de una campaña de sensibilización en la entonces Europa de los Quince (Gimeno, 2005).

En el ordenamiento jurídico español, el tratamiento jurídico que reciben los procesos de acoso psicológico en el trabajo se limita al cumplimiento de la normativa comunitaria sobre igualdad de trato y no discriminación, considerándose por ello defectivo e insuficiente (Romero, 2004; Serrano, 2005). En el año 2001, el Grupo Parlamentario Socialista instó al entonces Gobierno a elaborar una reglamentación específica para el acoso psicológico en el trabajo. Dicha propuesta de ley definía el mobbing como “toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realiza de forma sistemática sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionan la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo”.

Tabla 4. Concepto normativo de mobbing

NORMA Y PAÍS	DEFINICIÓN
Ley Básica de Prevención de Riesgos Laborales (Suecia)	Recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles frente a un trabajador o trabajadores, adoptadas en el ámbito de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma ofensiva, y con el propósito de establecer el alejamiento de estos trabajadores respecto de los demás que operan en un mismo lugar de trabajo.
Código Laboral (Francia)	Ningún trabajador puede sufrir las conductas repetidas de acoso moral por parte de un empresario, su representante o de todo aquel que abuse de la autoridad que le confieren sus funciones, y que tengan por objeto o como efecto, una degradación de las condiciones de trabajo susceptible de afectar sus derechos y su dignidad, de alterar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional.
Carta Social Europea de 18/10/1961 (revisada en mayo de 1996)	Para asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de todos los trabajadores a la protección de su dignidad en el trabajo, las partes se comprometen junto con las organizaciones de empresarios y trabajadores a promover la sensibilización, la información y la prevención en materia de actos condenables o explícitamente hostiles u ofensivos dirigidos de modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo y adoptar las medidas apropiadas para proteger a los trabajadores contra tales comportamientos.

Propuesta de ley 6410 presentada en septiembre de 1999 a la Cámara de Diputados Italiana (Italia)	Los actos y comportamientos llevados a cabo por el empresario, o por los sujetos que tengan una posición jerárquicamente superior o igual grado o categoría en el conjunto de los trabajadores, hechos con el propósito de dañar a un trabajador con carácter sistemático, de modo perdurable y clara determinación.
Ley Belga de 11 de junio de 2002 (Bélgica)	Conductas abusivas y reiteradas de todo género, extremas o internas a la empresa o institución, que se manifiestan principalmente en comportamientos, palabras, intimidaciones, actos, gestos y escritos unilaterales, que tengan por objeto o por efecto atentar a la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador, o de otra persona a la que este capítulo le sea aplicable, con ocasión de la ejecución de su trabajo, poner en peligro su empleo o crear un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Fuente: Gimeno (2005)

La aprobación de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y acceso universal de las personas con discapacidad; y la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, sobre Medidas fiscales, administrativas y del orden social, supuso un avance considerable en cuanto a la clarificación del concepto jurídico del “acoso”, pero sin duda resultó insuficiente por tomar como punto de partida la igualdad de trato y la no discriminación (Serrano, 2005), en lugar de arrancar de principios como la dignidad humana o la integridad moral, recogidos en la Constitución Española (art. 10 y 15) (Gimeno, 2005) y más relacionados con la fenomenología del mobbing.

Estas leyes, sobre todo la Ley 62/2003, que se acompañaron en su día de un halo de expectación importante, no hicieron más que trasponer a nuestro ordenamiento jurídico dos Directivas de la Unión Europea (la 2000/43/CE y la 2000/78/CE) sobre la igualdad de trato de las personas independientemente de su raza o etnia, y la igualdad de trato en el empleo y la ocupación frente a la discriminación basada en la religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual (Gimeno, 2005; Serrano, 2005).

A pesar de esto, Serrano (2005) realiza una aproximación teórica al concepto jurídico de mobbing a partir de la definición de “acoso” recogida en el artículo 28.1.d) de la Ley 62/2003 que lo define como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”. Esta autora mantiene que a pesar del carácter defectivo de la definición anterior⁶, basada en la no discriminación, ésta aporta los elementos característicos básicos de una conducta de mobbing. Así, se trata de una conducta no deseada, de carácter grave y susceptible de crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo, que atenta contra la dignidad de la persona, que no requiere un especial ánimo subjetivo en su producción (puede tener por finalidad o efecto la creación de un entorno hostil) y que no requiere la producción de un daño en la víctima.

⁶ No se debe olvidar que los procesos de acoso psicológico en el trabajo no tienen, en la inmensa mayoría de los casos, su origen en la raza, etnia, religión, edad, orientación sexual o discapacidad de la víctima. Por ello, el concepto de “acoso” recogido por la Ley 62/2003 no ampara aquellos casos donde el origen de dicho acoso sea distinto al previsto en el artículo 28.1.d) de la mencionada Ley.

Una vez realizado el análisis pormenorizado de todas las características definitorias de un proceso de mobbing y teniendo en cuenta la definición normativa de “acoso” de la Ley 62/2003, así como las definiciones elaboradas por la doctrina científica y judicial, la autora define el acoso moral⁷ como “toda conducta –acción u omisión– reiterada en un período de tiempo más o menos prolongado, efectuada por una o varias personas y dirigida generalmente contra otra, que tenga por finalidad o efecto un trato objetivamente degradante desde una perspectiva personal y/o profesional con la consiguiente lesión de la dignidad e integridad moral de la persona afectada y la degradación de su ambiente de trabajo” (Serrano, 2005: 28-54).

A pesar de que no existe en nuestro ordenamiento jurídico una legislación explícita anti-mobbing, sí existe todo un reglamento en el que puede apoyarse la víctima para defender su derecho a no ser acosada psicológicamente en el trabajo y su dignidad como trabajador y, sobre todo, como persona.

3. CONCLUSIÓN

Una de las primeras limitaciones con las que se enfrenta un investigador que estudia el mobbing en las organizaciones es el hecho de que no exista una definición generalmente aceptada por la comunidad científica, lo que dificulta la comparación de los resultados de los distintos estudios empíricos realizados, si bien es cierto que existen varias características comunes reflejadas, de forma más o menos explícita, en todas las definiciones de mobbing descritas en este trabajo (López-Cabarcos & Vázquez-Rodríguez, 2003).

- La *intencionalidad*. El acosador tiene como objetivo humillar, vejar, aislar y obligarle a abandonar la organización.
- La *repetición* de la agresión. El mobbing es un proceso formado por una multitud de comportamientos hostiles que se repiten de forma sistemática en el tiempo. Leymann (1996) establece como criterio estadístico para determinar la existencia de mobbing, que tales comportamientos tengan una frecuencia semanal.
- La *longevidad* de la agresión. La continuidad en el tiempo es otra de sus características, puesto que el objetivo último de este tipo de procesos es desembarazarse de la víctima. Según Leymann (1996), se considera a una víctima como tal, si sufre o ha sufrido este tipo de procesos durante los últimos seis meses.
- La *asimetría de poder*. Entre el acosador y la víctima existe una diferencia sustancial de poder, bien sea de hecho o de derecho.
- El *resultado*. El acoso psicológico provoca todo tipo de consecuencias sobre la salud física y psíquica de la víctima y sobre su entorno personal y familiar.

Teniendo en cuenta estas notas características y las definiciones recogidas en esta ponencia, las autoras definen el mobbing como el repetido y persistente ataque de una o más personas que buscan atormentar, vejar, frustrar, provocar, intimidar, humillar, minar, anular, o cualquier otro comportamiento a otra u otras personas, con el objetivo de destruirlas profesional y personalmente.

Al igual que sucedió en su día con el acoso sexual, la creación de una ley específica que defina de forma clara el mobbing fijará un punto y aparte en el estudio de este tipo de procesos. Hasta entonces, y al igual que sucede con otros estudios sobre numerosos aspectos organizacionales, cada investigador, en el marco de sus investigaciones, definirá qué entiende por acoso psicológico en el trabajo.

⁷ Como se ha comentado en el punto anterior, algunos autores utilizan el término “acoso moral” como sinónimo de mobbing.

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, A. (1992). Holding out against workplace harassment and bullying. *Personnel Management*, 24, 48-50.
- Archer, D. (1999). Exploring bullying culture in the para-military organization. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 94-105.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47(7), 755-778.
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo, prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona: Océano.
- Barbado, P. (2005). La prueba del acoso psicológico en el ámbito laboral. *Revista Jurisprudencia Argentina*, 12/08/2005.
- Barón, M., Munduate, L. & Blanco-Barea, MJ. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 84, 71-82
- Bassman, E. S. (1992). *Abuse in the workplace: Management remedies and bottom line impact*. Westport CT: Quorum Books.
- Björkqvist, K., Österman, K. & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Lagerspetz, K. M. J. (1994). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behavior*, 20, 27-33.
- Blanco, C. (2003). *Acoso moral, miedo y sufrimiento. Eichmann en la globalización*. Madrid: Ediciones del Orto.
- Blanco-Barea, MJ. & López-Parada, J. (2002). Argumentos jurídicos para proteger penalmente a las víctimas de acoso laboral. Disponible en <http://www.el-refugio.org/>
- Boada, J., De Diego, R. & Vigil, A. (2003). Mobbing: Análisis de las Propiedades Psicométricas y Estructura Factorial de Cuatro Escalas (MOBB-90; MobbCF-21; MobbCG-15 & MobbCS-28). *Revista de Encuentros de Psicología Social*, 1(5), 26-31.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, D.C. Heath & Co.
- Buendía, J. (2003). Riesgos psicosociales en la Universidad. El síndrome de "burnout" y el de "mobbing". *Monográfico sobre Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales de la Revista La Mutua*, 9.
- Camps, P., Martín, F., Pérez-García, J. & López-García, JA (1996). Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing. *Salud y Trabajo*, 118, 10-14.
- Cortina, L., Magley, V., Williams, JH. & Langhout, RD (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Crawford, N. (1997). Bullying at work: a Psychoanalytic Perspective. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 219-225.
- De Elena, J. (2005). Los problemas de denominación en el estudio del mobbing. En J. Romay, J. Salgado, M. Romani & D. Robla (Eds.). *Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y Recursos Humanos y de la Salud* (pp. 699-705). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Ege, H. (1996). *Mobbing*, Bologna: Associazione Prima.
- Ege, H. (1997). *Il Mobbing in Italia, Introduzione al Mobbing culturale*. Bologna: Pitagora Editrice.
- Ege, H. (2002). *Mobbing. New Perspectives and Results from an Italian Investigation*. Bologna: Pitagora Editrice.
- Einarsen, S. & Raknes, BI. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 4, 371-401.
- Einarsen, S., Matthiesen, S.A. & Skogstad, A. (1998). Bullying, burn-out and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand*, 14(6), 563-568.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. & Matthiesen, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4), 381-401.
- Fidalgo, AM. & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16, 615-624.

- Fidalgo, M. (2001, noviembre). *Acoso psicológico en el trabajo: mobbing, un riesgo*. Ponencia presentada al XII Congreso Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Valencia, España.
- Fornés, J. (2002). Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. *Enfermería Global* (www.um.es/eglobal), 1.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2001). *Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 2000*. Luxemburgo. Disponible en <http://www.eurofound.ie/publications/EFO121.htm>
- Garrett, T. (1997). Trainer-Trainee Bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 227-232.
- Gimeno, R. (2005). *La presión laboral tendenciosa (mobbing)*. Tesis Doctoral no publicada, Universitat de Girona, Cataluña, España.
- González de Rivera, J.L. (2000). El síndrome del acoso institucional. *Diario Médico*, julio.
- González de Rivera, J.L. (2002). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Práctico.
- Groeblichhoff, D. & Becker, M. (1996). A case of study of mobbing and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 277-294.
- Guillén, C., Cano, J. & Depolo, M. (2005). Mobbing desde una perspectiva organizacional. *Psiquiatría Legal Newsletter*, 13.
- Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Madrid: Paidós.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Madrid: Paidós.
- Hoel, H. & Cooper, C.L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Report Commissioned by the British Occupational Health Research Foundation (BOHRF). Manchester School of Management: UMIST.
- Hoel, H., Cooper, C.L. & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: the impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-465.
- Hogh, A. & Dofradottir, A. (2001). Copying with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 485-495.
- Hubert, A.B. & Van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 415-424.
- Ireland, J. (1999). Bullying behaviors among male and female prisoners: a study of adult and young offenders. *Aggressive Behavior*, 25, 161-178.
- Justicia, F. (2003). *El acoso laboral en la Universidad de Granada*. Disponible en <http://www.ugr.es/~ccool/informeacosouniversidad.pdf>
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85-117.
- Keashly, L., Trott, V. & MacLean, L.M. (1994). Abusive Behavior in the Workplace: A preliminary Investigation. *Violence and Victims*, 9(4), 341-357.
- Kile, S. M. (1990). *Helsefarlige ledere og medarbeidere [Health injurious leaders and co-workers]*. Oslo, Norway: Hjemmets Bokforlag.
- Lewis, D. (1999). Workplace bullying-interim findings of a study in further and higher education in Wales. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 106-118.
- Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-276.
- Leymann, H. (1990a). *Handbook for anvindning av LIPT-formuliret for kartliggning av risiker for psykisk vold i arbeidsmiljø [The LIPT questionnaire manual]*. Stockholm: Violen.
- Leymann, H. (1990b). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992). *Från mobbing till utslagning i arbetstivet [From bullying to expulsion from working life]*. Stockholm, Sweden: Publica.
- Leymann, H. (1993). *Mobbing-Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann [Mobbing- Psycho-terror at work and how one might protect oneself]*. Reinbeck, Germany: Rowohlt.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Liefogge, A. & Olafsson, R. (1999). "Scientists" and "amateurs" mapping the bullying domain. *Journal of Manpower*, 20(1/2), 39-49.
- López-Cabarcos, MA. & Vázquez-Rodríguez, P. (2003). *Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid,

España: Pirámide.

López-García, JA. & Camps, P. (1997). *Mobbing* en puestos de trabajo de tipo administrativo. *Medicina del Trabajo*, 6(1), 41-47.

López-García, JA. & Camps, P. (1999). Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral. *Mapfre Medicina*, 10(4), 253-260.

López-García, JA. (1998). Violencia física y psicológica en la administración pública. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 45, 31-47.

Martín, F., Pérez-Bilbao, J. & López-García, JA. (1998). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Martin, R. J., & Hine, D.W. (2005). The development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 477-490.

Martín-Carballo, M., Pérez de Guzmán, S. & Porro, JM (2005). *Mobbing. El acoso laboral en la provincia de Cádiz*. Cádiz: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.

Martos, A. (2003). *¡No puedo más! Las mil caras del maltrato psicológico*. Madrid: McGraw-Hill.

Matthiesen, S. B., Raknes, B. I. & Rökkum, O. (1989). Mobbing på arbeidsplassen [Bullying in the workplace]. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 26, 761-774.

Mediavilla, G. (2003). *¿Por qué la han tomado conmigo? Casos reales de Mobbing*. Madrid: Grijaldo Mondarori.

Meliá, JL., Sempere, JM & Romero, JM (2004). Factores de riesgo del acoso social en el trabajo (mobbing): Un estudio de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Valenciana. Trabajo presentado al Tercer Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales, Santiago de Compostela, España.

Mikkelsen, EG. & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 293-313.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2004). *Quinta Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Disponible en http://www.mtas.ES/insht/statistics/enct_5.htm

Molina, C. (2001). Una 'nueva' patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional. *La ley*, año XXII, 5436.

Molina, C. (2002). La tutela frente a la violencia moral en los lugares de trabajo: entre prevención e indemnización. *Aranzadi Social*, 18.

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E. & Morante, ME. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.

Niedl, K. (1995). *Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseligkeiten [Mobbing/bullying at work: An empirical analysis of the phenomenon and of the effects of systematic harassment on human resource management]*. München, Germany: Hampp.

O'Moore, M. (2000). Critical Issues for Teacher Training to Counter Bullying and Victimization in Ireland. *Aggressive Behavior*, 26, 99-111.

O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. & Smith, M. (1998). Victims of workplace bullying in Ireland. *Irish Journal of Psychology*, 19(2-3), 345-357.

Peñasco, R. (2005). *Mobbing en la universidad*. Madrid: Adhara.

Piñuel, I. (2001a). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.

Piñuel, I. (2001b). Mobbing, La lenta y silenciosa alternativa al despido. *Revista AEDIPE*, 17, 19-55.

Piñuel, I. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en España. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. Disponible en http://www.fe.ccoo.es/ANDALUCIA/documentos/salud_laboral/inc_mobb_esp.pdf

Piñuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Aguilar.

Prieto, A. (2005). El acoso laboral. Encrucijada de condicionantes. XV Congreso de Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública, Córdoba, 1-3 junio.

Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *BMJ*, 318, 228-232.

Rayner, C. & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to Workplace Bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 181-191.

Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.

Rayner, C. (1999). From research to implementation: finding leverage for prevention. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 28-38.

- Resch, M. & Schubinski, M. (1996). Mobbing—Prevention and management in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 295–308.
- Rivas, L.J. (2003). *Mobbing. Terrorismo psicológico en el trabajo*. Madrid: Entrelíneas Editores.
- Rivas-Vallejo, MP. (2005). *Violencia Psicológica en el trabajo: su tratamiento en la Jurisprudencia. Estudio, Jurisprudencia y Formularios*. Navarra: Thomson Civitas.
- Romero, MJ. (2004). *Protección frente al acoso en el trabajo*. Albacete: Bomarzo.
- Sáez, MC. & García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing. En J. Buendía & F. Ramos (Eds.). *Empleo, estrés y salud* (pp. 191-205). Madrid: Pirámide.
- Sáez, MC. & Garriga, I (2000). El mobbing. ¿Una nueva forma de violencia en el trabajo? En Agulló C. Remeseiro & Fernández (Eds.) *Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos. Nuevas Aproximaciones*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441.
- Salin, D. (2003). Workplace bullying among business professionals. Prevalence, organizational antecedents and gender differences. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Serrano, R. (2005). *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Spratlan, L. P. (1995). Interpersonal conflict which includes mistreatment in a University workplace. *Violence and Victims*, 10, 285–297.
- Thylefors, I. (1987). *Syndbockar: Om utstötning og mobbning i arbetslivet [Scapegoats: On exclusions and bullying in work life]*. Stockholm, Sweden: Natur och Kultur.
- Van Dick, R. & Wagner, U. (2001). Stress and Strain in teaching. A structural equation approach. *British Journal of Educational psychology*, 71, 243-259.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying-Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-215.
- Velázquez, M. (2002). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing. *Prevención, Trabajo y Salud*, 17, 27-38.
- Wilson, C.B. (1991). US businesses suffer from workplace trauma. *Personnel Journal*, July, 47-50.
- Zapf, D. (1999). Mobbing in Organisationen. Ein Überblick zum Stand der Forschung [Mobbing in organisations. A state of the art research review]. *Zeitschrift für Arbeits- & Organisationspsychologie*, 43, 1-25.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationships between mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-238.