



Actualidades en Psicología

ISSN: 0258-6444

actualidades.psicologia@ucr.ac.cr

Instituto de Investigaciones Psicológicas

Costa Rica

Escartín-Solanelles, Jordi; Arrieta-Salas, Carlos; Rodríguez-Carballeira, Álvaro
"Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio

Actualidades en Psicología, vol. 23-24, núm. 110-111, 2010, pp. 1-19

Instituto de Investigaciones Psicológicas

Jan sosé, Costa Rica

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133217282001>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

“Mobbing” o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio

Jordi Escartín-Solanelles

Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona, España.

Dirección postal: Despacho 2412, Departamento de Psicología Social,
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035- Barcelona, España.
Ce: jordiescartin@ub.edu

Carlos Arrieta-Salas

*Escuela de Psicología,
Universidad de Costa Rica.
Ce: clas14@gmail.com*

Álvaro Rodríguez-Carballeira

*Facultad de Psicología,
Universidad de Barcelona, España.
Ce: alvaro.rodriguez@ub.edu*

Resumen. En los últimos años ha habido un creciente interés científico y social en el estudio del *mobbing* o abuso psicológico en el lugar de trabajo, profundizándose en aspectos tales como su delimitación o su prevención. Este trabajo teórico tiene como objetivo realizar una exhaustiva revisión de las investigaciones existentes en este campo, mostrando las distintas aproximaciones y modelos teóricos predominantes y, aspectos tales como las formas y componentes del *mobbing*, sus antecedentes o la forma en que este fenómeno ha sido históricamente medido. Del mismo modo, este estudio ofrece una aproximación acerca de las dificultades teórico-metodológicas en el estudio del *mobbing*, resaltando distintas problemáticas como su componente cultural, su subjetividad, la pertinencia de considerar a terceros, la alta invisibilidad de sus conductas o la borrosidad en su frecuencia. De este modo, se pretende contribuir a una optimización de los esfuerzos para la presente y futura investigación sobre el fenómeno.

Palabras clave: *mobbing*, acoso laboral, abuso psicológico, *bullying* en el lugar de trabajo.

Abstract. In the last years there has been a scientific and social growing interest in the study of the mobbing or psychological abuse in the workplace, being deepened in aspects such as their delimitation or prevention. The aim of this theoretical work is to carry out an exhaustive revision of the existent research in this field, showing the different approaches and theoretical models and aspects such as the mobbing components, its antecedents or the form in that this phenomenon has been historically measured. In the same way, this study also offers an approach about the theoretical-methodological difficulties in the study of the mobbing, standing out different problems as its cultural component, its subjectivity, the relevancy of considering to third, the high invisibility of its behaviours or the vague in its frequency. Thus, it is sought to contribute to an optimization of the efforts for the present and future investigation on the phenomenon.

Key Words: Mobbing, work harassment, psychological abuse, bullying in the workplace.

Introducción

El fenómeno del *mobbing*, entendido básicamente como una forma de abuso psicológico que ocurre en el lugar de trabajo, permaneció invisible durante mucho tiempo posiblemente a raíz del estudio e intervención de otros problemas sociales tales como el acoso sexual o el maltrato de y entre niños. Sin embargo, en los últimos años el *mobbing* ha tomado mucha importancia al punto que algunos han llegado a denominarlo “el tópico de la investigación de los años 90” en el campo de la psicología de las organizaciones (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003). Una de las posibles causas de esta reciente visualización del fenómeno son los datos aportados desde la investigación y la praxis (Agra, Fernández & Tascón, 2002; Molina, 2001; Mullen, 1997; Rayner, Sheehan & Barker, 1999), los cuales han permitido no solo identificar la existencia del *mobbing* sino también los efectos negativos directos que provoca tanto en los trabajadores como en las propias organizaciones.

En este sentido, un gran número de estudios han descubierto que la exposición a un comportamiento abusivo y agresivo sistemático y verbal, no físico ni sexual en el lugar de trabajo, provoca una variedad de efectos negativos para la salud en el trabajador tales como ataques de pánico, ansiedad (Adams, 1992), depresión, problemas psicosomáticos (Niedl, 1996) o el síndrome de estrés post-traumático (Mikkelsen & Einarsen, 2002). Algunas investigaciones han encontrado que la percepción de comportamientos de *mobbing* dirigidos a la propia persona correlaciona de manera más alta con una mala salud (Zapf, Knorf & Kulla, 1996). En esta misma línea, un estudio de Hoel, Faragher y Cooper (2004) muestra que diversos comportamientos de *mobbing* pueden tener diferentes consecuencias negativas tanto físicas como psicológicas, siendo algunos de dichos comportamientos más difíciles de afrontar que otros.

En el ámbito organizacional, diversos estudios han mostrado que las víctimas de *mobbing* presentan mayores índices de absentismo (Hoel & Cooper, 2000), de rotación (Quine, 1999) así como menores niveles de productividad (Hoel & Cooper, 2000).

Así pues, este fenómeno, producto de unas formas particulares de “organizar” las relaciones de poder en el lugar de trabajo, empieza en estos últimos años a recibir la atención de los medios de comunicación social, de las administraciones públicas, de los partidos políticos, y de la sociedad en general (Hubert & Van Veldhoven, 2001).

Desde esta toma de conciencia, numerosos investigadores han intentado definir el *mobbing* (Leymann, 1996; Liefoghe & MacKenzie, 2001), descubrir sus formas y su prevalencia (Einarsen & Skogstad, 1996; Einarsen et al.,

2003; Hoel & Cooper, 2000; Pearson, 2001; Rayner, 1997; Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003; Zapf, Escartín, Einarsen, Hoel & Vartia, 2010), identificar los rasgos de personalidad y los factores organizativos asociados con el acoso laboral (Aquino, Grover, Bradfield & Allen, 1999; Coyne, Seigne & Randall, 2000; Hoel & Salin, 2003; Rayner, 1999; Zapf, 1999) y analizar los efectos nocivos sobre las víctimas y las organizaciones (e.g., Teherani, 2003; Zapf, Knorf & Kulla, 1996).

Una revisión global de estas investigaciones permite identificar la existencia de dos perspectivas en el tratamiento del tema: por un lado, la aproximación norteamericana y, por otro lado, la europea. En la norteamericana se aprecia un tratamiento del *mobbing* desde una perspectiva enmarcada en el contexto de la violencia general con un enfoque más situacional y sincrónico, esto es, el foco de atención se concentra casi exclusivamente en la identificación de actos violentos realizados por desconocidos y en el intento de entender y clasificar básicamente los numerosos incidentes aislados identificados o tipificados como *mobbing* (Glomb, 2002). Es decir, se ha centrado en la violencia ejercida por clientes, usuarios u otras personas ajenas a las propias organizaciones. En cambio, la perspectiva europea apoyada en un enfoque de corte más psicosocial y dinámico, ha orientado sus esfuerzos principalmente al estudio de comportamientos hostiles persistentes y repetidos realizados por actores identificables pertenecientes a los contextos organizativos donde dicho abuso tiene lugar, focalizando la atención principalmente en el proceso de victimización. Este modo de enfocar el estudio del fenómeno ha dado lugar a la emergencia de una serie más o menos amplia de investigaciones que han seguido distintos derroteros. Einarsen (2000) en su momento se dio a la tarea de clasificar estas tendencias encontrando tres modelos explicativos que parecen marcar pauta en la línea de investigación europea, a saber: a) uno que enfatiza los rasgos de personalidad tanto de la víctima como del acosador; b) otro que se centra en el clima organizacional y en el ambiente de trabajo específicos de una organización y; c) otro que destaca las características inherentes y generales de la interacción humana en las organizaciones.

Respecto al primero, una cantidad significativa de estudios se han centrado en el análisis de los rasgos de personalidad (Coyne et al., 2000), buscando identificar o construir perfiles o características compartidas tanto de las víctimas (Einarsen, Raknes & Mathiesen, 1994; Felson, 1992; Gandolfo, 1995) como de los agresores (Ashforth, 1994). Sin embargo, dichos estudios presentan limitaciones ya que al utilizar mayormente diseños transversales no permiten discernir, entre otras cosas, si las características encontradas son antecedentes o consecuentes del proceso de *mobbing* (Bjorkquist, Osterman & Hjelt-Back, 1994; Leymann, 1996).

Con respecto al segundo modelo, centrado en el ambiente social y organizacional así como en las condiciones de trabajo, varios estudios destacan que, dependiendo de su comportamiento, numerosas variables y procesos organizacionales estarían relacionados u operarían como causantes del *mobbing*. Einarsen, et al., (1994) encontraron que el liderazgo, el conflicto de rol, el control sobre el trabajo, el clima social, la ambigüedad de rol, las tareas desafiantes y la sobrecarga de trabajo estaban relacionados con la ocurrencia de *mobbing*. De modo similar, Meliá (2006), trabajando en esta línea, ha encontrado nueve predictores del *mobbing*: consideración y apoyo de los superiores; tensión relacionada con el trabajo; calidad del trabajo; bienestar; propensión a abandonar el trabajo; relaciones saludables con los compañeros de trabajo; satisfacción con la participación; autodepreciación; y demandas contradictorias. Sin embargo, estas investigaciones no son concluyentes al establecer estas variables como la única causa de *mobbing*.

El tercer modelo, centrado en las características inherentes de la interacción humana en las organizaciones, destaca el conflicto interpersonal como el desencadenante principal del *mobbing*, en especial si las estrategias de afrontamiento empleadas no son implementadas de una manera adecuada según las necesidades y requerimientos de la situación (Aquino et al., 1999; Einarsen et al. 1994; Zapf, 1999). En este sentido, Zapf y Gross (2001) argumentan desde la teoría del conflicto que el *mobbing* calificaría como un conflicto no resuelto que ha alcanzado un alto nivel de progresión e intensidad en su escalada y un sensible desequilibrio de poder.

En conjunto, estas tres aproximaciones al estudio del *mobbing* no están exentas de numerosas complicaciones derivadas de la intrínseca complejidad de este fenómeno. Una de las grandes dificultades reconocidas por los investigadores y profesionales a la hora de estudiar e intervenir situaciones de *mobbing* es su evaluación y diagnóstico (Liefhooghe & Olafsson, 1999; Rayner et al., 1999; Rayner, 1999; Zapf et al., 1996). Algunos de los aspectos problemáticos que están en la base de estas dificultades son los siguientes:

1. Problemáticas culturales: el componente cultural de su definición (Einarsen & Skogstad, 1996; Escartín, Zapf, Arrieta & Rodríguez-Carballeira, *en prensa*; Mikkelsen & Einarsen, 2002; Navarro, 2002; Neuberger, 1999) que impide establecer generalizaciones con independencia del contexto social y de las coordenadas espacio temporales de la situación. Esta misma problemática es extensiva también a las diferencias de poder en la relación acosador-víctima, pues éstas no se deben exclusivamente al poder formal y a las jerarquías (sirva de ejemplo las instituciones totales como las prisiones, el ejército o los bomberos), sino también a las características de la situación y el contexto (de este modo algunos estudios han señalado la importancia de los roles tradicionales de género o las minorías) por lo que se reconoce la

importancia de factores culturales y sociales tales como el sexism o racismo en el lugar de trabajo.

2. Problemáticas entre lo subjetivo y lo objetivo: con frecuencia se presentan discrepancias entre las percepciones y evaluaciones subjetivas de quienes son o se consideran afectados por una situación de *mobbing* y las experiencias susceptibles de ser catalogadas como objetivas (Brodsky, 1976; Escartín, Rodríguez-Carballeira, Porrúa & Martín-Peña, 2008; Escartín, Rodríguez-Carballeira, Zapf, Porrúa & Martín-Peña, 2009). Para Niedl (1996) la definición principal de *mobbing* se sustenta en la percepción subjetiva de la víctima de que tales actos repetidos hacia ella son hostiles, humillantes e intimidatorios. Incluso, situaciones en donde una persona ofende o provoca a otra persona, a menudo contienen sensibles discrepancias entre las percepciones e interpretaciones subjetivas de los distintos participantes. Es decir, que incidentes considerados algo ofensivos por algún individuo, pueden ser vistos como suficientemente importantes como para provocar una queja formal por parte de otros (Tersptra & Baker, 1991). Como vemos entonces, no es una mera discusión la distinción abierta por Brodsky (1976) entre experiencias subjetivas y objetivas, ya que influye decisivamente en las posibles definiciones de *mobbing* que se puedan hacer. Paradójicamente, la mayoría de investigaciones hasta la fecha han recogido información a partir de autoinformes (Einarsen et al. 1994), y muy poco se sabe de la correlación entre ellas, es decir, del grado de acuerdo entre la víctima y observadores externos.

3. Problemáticas en la consideración de terceros: En relación al punto comentado anteriormente, Bjorkquist et al. (1994) se encargan de hacer notar la dificultad de tener en consideración la opinión de terceros (e.g un compañero del afectado) como criterio de evaluación y validación para determinar el estatus de una situación, ya que el *mobbing* está constituido también por acciones y comportamientos sutiles y de naturaleza discreta que pueden escaparse a la percepción de terceras personas (Hoel, Rayner & Cooper, 1999). Eso sin contar con las presiones y el poder ejercido en las relaciones entre compañeros o inmediatos jerárquicos en el lugar de trabajo, en las que el miedo, la cohesión o muchos otros sentimientos pueden inducir a la mentira, la tergiversación o al error (Einarsen, 1996; Einarsen & Skogstad, 1996; Neuberger, 1999).

4. Problemática entre lo sutil y poco visible: la frecuente invisibilidad externa de estas conductas que no dejan huella física, confirma que, a diferencia de otras formas de violencia en el trabajo, el acoso psicológico apela al uso de estrategias sofisticadas y bien planeadas y no al mero arrebato impulsivo (González De Rivera & Rodríguez-Abuin, 2003), a diferencia de lo que puede suceder en el caso de la agresión física. Además, la amplia franja

de intensidades de las conductas de *mobbing* que se expresa en un continuo que va desde las más sutiles hasta las más explícitas, crea una dificultad en la apreciación nítida de las más sutiles (Brodsky, 1976; Tersptra & Baker, 1991).

5. Problemática respecto de la frecuencia: otra dificultad es el establecimiento de la frontera de la frecuencia para poder diferenciar entre actos aislados y la reiteración sistemática de una conducta clara de acoso psicológico; y la utilización de estrategias abusivas de forma continuada y sistemática que produce el efecto de incrementar el acoso debido a la interacción continuada de dichas estrategias (Einarsen, 1999; Hoel et al., 1999; Keashly, 1998; Leymann, 1996; Niedl, 1996).

Así pues, las dificultades mencionadas permiten establecer como punto de partida que, en relación con el *mobbing*, existen todavía aspectos importantes que no han sido resueltos. Por ello, en los siguientes apartados se abordará ampliamente la delimitación y medición del *mobbing* o abuso psicológico en el lugar de trabajo.

Delimitación del fenómeno

El hecho de que el *mobbing* sea un foco de estudio relativamente nuevo en la investigación y de que sea estudiado desde diversas representaciones individuales y sociales, conlleva a que se convierta en un constructo complejo de difícil delimitación. Así, desde el punto de vista terminológico, por ejemplo, no existe consenso acerca de cómo nombrar este fenómeno. De Elena y Peña (2005), dada la cantidad de denominaciones que se han acuñado hasta el momento, se da a la tarea de esclarecer y ordenar las diferentes acepciones logrando diferenciar cuatro tipos o grupos, a saber: a) palabras relacionadas aunque no directamente equivalentes a *mobbing* (opresión, subrogación, comportamiento abusivo, etc.); b) palabras más amplias que contienen el concepto de *mobbing* pero que no son reductibles a éste (violencia en el trabajo, agresión en el trabajo, comportamiento antisocial en el trabajo); c) denominaciones relativamente equivalentes a *mobbing* (terror psicológico, acoso moral, violencia psicológica en el lugar de trabajo, hostigamiento psicológico, bullying, abuso emocional en el trabajo) y d) manifestaciones parciales del *mobbing* (*bossing*, *ijime*, tiranía mezquina).

Actualmente en los países de habla inglesa el término más utilizado es el de *bullying* mientras que en Holanda, los países germanos y los países del mediterráneo, la etiqueta que se ha venido imponiendo es la de *mobbing*. Lamentablemente también hay que decir que aunque han ido reduciendo su número existen todavía bastantes países en los que el *mobbing* –como concepto– es desconocido debido probablemente a que se trata de un fenómeno todavía de difusión restringida, de baja visibilidad y de difícil

objetivación así como también por la escasez de estudios científicos al respecto.

Dificultades terminológicas aparte, otro aspecto problemático de mayor trascendencia es la cuestión de delimitación y definición del constructo ya que hasta la fecha todavía no existe una definición consensuada lo suficientemente holística e integradora. En vista de esto, autores como Einarsen (2000), se han propuesto recopilar y analizar diferentes definiciones acuñadas hasta el momento por diferentes autores tales como Brodsky (1976), Leymann (1990), Adams (1992), Bjorkquist et al., (1994) o Einarsen y Raknes (1997). (Ver Tabla 1).

Tabla 1
Definiciones de mobbing

Referencia	Término	Definición
Brodsky (1976)	Acoso	Intentos repetidos y persistentes de una persona para atormentar, frustrar, provocar, presionar, asustar, intimidar o causar cualquier tipo de malestar en otra persona
Adams (1992)	Bullying	Críticas persistentes y abuso personal en público y/o privado, el cual humilla y desprecia a la persona
Vartia (1993)	Acoso	Situaciones donde una persona es expuesta repetidamente y durante largo tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas

Nota. Reproducción parcial y traducida del trabajo de Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 4, p. 382.

El problema más importante en relación con las definiciones elaboradas hasta el momento es que ninguna de ellas ha conseguido reunir los criterios necesarios para ser comúnmente aceptada. En este sentido, el escollo más importante a superar tiene que ver con la identificación de los criterios o indicadores nucleares del *mobbing*.

A pesar de lo anterior, existen ciertos principios generales compartidos en mayor o menor medida por diferentes autores. Así, parece haber coincidencia entre los teóricos con respecto a la naturaleza interpersonal del *mobbing*; esto es, ubicarlo y entenderlo como producto-resultado de cierto tipo de relaciones que se establecen entre los miembros de una misma organización y no con agentes externos a ella. Este giro es relevante en la medida en que ayuda a diferenciar el *mobbing* de otras formas de agresión y de violencia interpersonal en el lugar de trabajo (Neuman & Baron, 1998; Salin,

2003). Pero también aporta en el sentido de que permite visualizar el *mobbing* desde una perspectiva más dinámica, esto es, como un proceso que usualmente sigue una trayectoria gradual (intensidad y frecuencia) que va desde manifestaciones sutiles hasta la expresión más abierta y descarnada (y en no pocos casos bizarra) de recurrentes formas de interacción cargadas de violencia y agresión (Adams, 1992; Lewis, 2006).

Otro aspecto común es la necesidad de diferenciar el *mobbing* del estrés laboral y del síndrome denominado “*burnout*” o “síndrome de estar quemado”. Ciertamente tanto el estrés como el *burnout* podrían aparecer con mucha probabilidad como consecuencia del *mobbing* pero no son manifestaciones exclusivas de este fenómeno ya que ambos, por su carácter general, podrían afectar a los miembros de la organización por diversas razones (presión temporal, desmotivación, desequilibrios en la justicia distributiva, ambigüedad de rol, desbalance en la relación demandas-recursos, etc.).

Asimismo, tal y como sostienen Hoel et al., (1999), existe cierto consenso en cuanto a la necesidad de tomar en cuenta en las definiciones una serie de parámetros tales como el tipo, frecuencia y duración de los actos de *mobbing* que afectan a las víctimas, la reacción de éstas, las relaciones de poder entre el acosador y la víctima y la intencionalidad del agresor.

Finalmente, otro aspecto en el que tiende a existir cada vez más mayor acuerdo entre los investigadores es en la necesidad de trasladar el énfasis al estudiar este fenómeno desde las consecuencias hasta las formas de interacción (y los actos de *mobbing* que en ellas tienen lugar) sin que ello implique dejar de prestar atención a lo primero. La tradición imperante hasta hace poco tiempo en las investigaciones e intervenciones en *mobbing* estaba centrada casi exclusivamente en sus consecuencias, dificultando con ello el diagnóstico y el desarrollo de enfoques dirigidos a la prevención. Esta nueva orientación evita que haya que esperar a que se presenten consecuencias negativas en los afectados (personas y organizaciones) para determinar si las prácticas y conductas de las que derivan son *mobbing* o no.

El problema que se presenta a nivel conceptual es que cuando se trata de dar un contenido más específico a estos lineamientos generales compartidos empiezan a aflorar discrepancias importantes entre los diferentes autores. Una de ellas tiene que ver con la frecuencia y duración de las experiencias de acoso y con el establecimiento de la frontera que marcaría la diferencia con respecto de conflictos puntuales que dependiendo de la perspectiva podrían calificar como *mobbing* o no. La borrosidad vendría a ser una característica que dificulta precisar con mayor exactitud un criterio más o menos universal al respecto. Por ejemplo, un acto que a priori no parece calificar como acoso laboral, puede llegar a serlo si se realiza de forma sistemática por un cierto período (Einarsen, 2000). El problema reside en establecer criterios de frecuencia, duración e intensidad, entre otros.

Otro aspecto que con frecuencia genera disonancia de criterios es el abuso físico. Algunos autores consideran que este aspecto debería ser incluido en las definiciones de *mobbing*, (Einarsen, 1999, Einarsen et al., 2003; Leyman, 1996; Zapf et al., 1996), mientras que otros autores son del criterio de que los comportamientos vinculados de manera nuclear a este fenómeno son principalmente de naturaleza psicológica (Crawford, 1999; Rodríguez-Carballeira et al., 2005).

De forma similar, tampoco existe consenso sobre la delimitación del *mobbing*. Por ejemplo Leymann (1990), pionero en esta materia, propuso una clasificación basada en cinco categorías que ha tenido gran influencia en diversos autores que se han ocupado del tema (i.e., Zapf et al., 1996), a saber: a) limitar la comunicación, b) limitar el contacto social, c) desprestigiar a la persona frente a sus compañeros, d) desacreditar su capacidad profesional y laboral, y e) comprometer su salud. Otros autores (Zapf, et al., 1996; Rayner & Hoel, 1997; Fendrich, Woodward & Richman, 2002) han propuesto otras clasificaciones compuestas por un variado número de categorías que oscilan entre cuatro y siete. Más recientemente, Rodríguez-Carballeira et al. (2005; véase también, Rodríguez-Carballeira, Escartín, Visauta, Porrúa y Martín-Peña, 2010) realizaron una revisión global de las escalas y categorizaciones existentes hasta el momento y propusieron una categorización de estrategias de abuso psicológico en el lugar de trabajo compuesta por un total de 6 categorías: a) Aislamiento, b) Control y manipulación de la información, c) Control-abuso sobre las condiciones laborales, d) Abuso emocional, e) Descrédito o denigración profesional y f) Degradación del rol laboral. Los autores agrupan estas categorías en cuatro niveles dependiendo de su énfasis: las tres primeras están referidas al contexto, la cuarta a aspectos emocionales, la quinta a aspectos cognitivos y la sexta a aspectos conductuales. (Ver Tabla 2).

Por otra parte, llama la atención que casi ningún estudio parece haber explorado la relación existente entre los comportamientos de *mobbing* y su gravedad percibida. Entre las excepciones, Rodríguez-Carballeira, et al., (2010) llevaron a cabo un estudio con expertos en la materia utilizando el método Delphi clásico previsional de dos aplicaciones (Landeta, 1999), obteniendo como resultado que para los expertos consultados, los aspectos emocionales (abuso emocional) fueron percibidos como más graves en comparación con los aspectos cognitivos (descrédito y denigración profesional), los conductuales (degradación del rol laboral) y los del contexto (aislamiento, control y manipulación de la información y control-abuso sobre las condiciones laborales).

Tabla 2
Categorías para la evaluación del mobbing

-
- 1.- Aislamiento
 - 1.1.- Aislamiento físico
 - 1.2.- Aislamiento social
 - 2.- Control y manipulación de la información
 - 3.- Control-abuso sobre las condiciones laborales
 - 3.1.- Obstrucciónismo
 - 3.2.- Trabajo peligroso
 - 4.- Abuso emocional
 - 4.1.- Intimidación o amenaza
 - 4.2.- Desprecio, humillación o rechazo como persona
 - 5.- Descrédito o denigración profesional
 - 6.- Degradación del rol laboral
-

Esta investigación, a su vez, adopta un nuevo enfoque en la medida en que al indagar acerca de la importancia o peso que tienen estas categorías de *mobbing*, fija su atención no solo en la valoración de las consecuencias –sobre la persona y las organizaciones- de las situaciones de *mobbing* sino también en los actos llevados a cabo por los propiciadores de la situación. Visto de esta forma, se logra establecer cierta independencia entre las situaciones objetivas de *mobbing* y la percepción que de ellas tienen tanto los perpetradores como las víctimas. Esto es, que la gravedad percibida de este fenómeno puede ser diferente en función, entre otras cosas, del tipo de conducta sufrida, de las estrategias de afrontamiento, de las fortalezas y debilidades de las personas y de las organizaciones y del nivel de conciencia de los participantes de la situación.

En esta misma línea, Escartín, Rodríguez-Carballeira, Zapf, Porrua y Martín-Peña (2009) se dieron a la tarea de medir la gravedad percibida de cada uno de los componentes identificados por Rodríguez-Carballeira et al. (2010) (ver Tabla 2) en una muestra de trabajadores españoles compuesta por tres tipos de participantes, a saber, víctimas, testigos y empleados sin experiencia previa directa de *mobbing*. Los resultados hallados por estos autores muestran que las conductas de *mobbing* referentes a la categoría “abuso emocional” fueron percibidas como las más importantes o graves por parte de toda la muestra, por encima de las conductas pertenecientes a las categorías “descrédito o denigración profesional”, “control-abuso sobre las condiciones laborales”, “control y manipulación de la información”, “aislamiento” y “degradación del rol laboral”. De este modo, los datos muestran que los aspectos emocionales (categoría 4) fueron evaluados y jerarquizados como los más graves por encima de los aspectos cognitivos (categoría 5), contextuales (categorías 1, 2 y 3) y conductuales (categoría 6).

Como se puede observar fácilmente al comparar los resultados de estos dos estudios, se aprecia que prácticamente no aparecen diferencias significativas entre la clasificación realizada por los expertos y la realizada por los trabajadores (ver Tabla 3). Esta similitud podría explicarse de varias maneras. Por ejemplo, siguiendo a Moscovici y Hewstone (1983), podría deberse a la influencia ejercida por el conocimiento científico una vez filtrado en la población, de modo que la información que se va divulgando sobre *mobbing* va influenciando el significado construido por la gente, mostrando cómo las representaciones sociales pueden cambiar a través del conocimiento generado. Otra posibilidad más optimista es que la coincidencia expertos-legos exprese un alto nivel de conciencia y conocimiento alcanzado por las personas con respecto al *mobbing*. Como quiera que sea, estos resultados abren nuevas perspectivas de estudio para la investigación.

Tabla 3
Comparación de la gravedad de las conductas de mobbing

	Trabajadores/as ^a	Expertos ^b
1	Abuso emocional	Abuso emocional
2	Descrédito y denigración profesional	Descrédito y denigración profesional
3	Control-abuso sobre las condiciones laborales	Degrado del rol laboral
4	Control y manipulación de la información	Control y manipulación de la información
5	Aislamiento	Aislamiento
6	Degrado del rol laboral	Control-abuso sobre las condiciones laborales

Notas: aTomado de Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, A., Zapf, D., Porrúa, C., & Martín-Peña, J. (2009). Perceived severity of various bullying behaviours at work and the relevance of exposure to bullying. *Work and Stress*, 23(3), 191-205. bTomado de Rodríguez-Carballeira, A., Escartín, J., Visauta, B., Porrúa, C., & Martín-Peña, J. (2010). Categorization and hierarchy of workplace bullying strategies: A Delphi survey. *Spanish Journal of Psychology* 13(1)

Medición del fenómeno

En consonancia con el interés por esclarecer este fenómeno, muchas de las investigaciones realizadas han producido o han sido producto de la necesidad de construir o desarrollar instrumentos que permitan evaluar el *mobbing*, tanto su presencia, como su grado e intensidad.

Históricamente, este fenómeno se ha medido utilizando como unidad de análisis la percepción del sujeto y empleando generalmente la metodología propuesta por Leymann (1990). En ésta, la persona debe completar un cuestionario compuesto de una serie de reactivos construidos a partir de un listado de comportamientos negativos identificados con el *mobbing*. Una de las limitaciones más importantes de esta perspectiva es que el listado de actos negativos aportado no asegura una compilación completa de los diferentes comportamientos negativos en virtud del dinamismo y complejidad del fenómeno, ni tampoco puede asegurar que todos ellos tengan la misma intensidad o severidad de acuerdo con las condiciones específicas de las situaciones evaluadas.

Por otro lado, otra metodología introducida por Einarsen y Raknes (1991), utilizada originalmente para evaluar situaciones de *bullying* con niños en las escuelas (Olweus, 1994) y posteriormente adaptada para la evaluación del *mobbing*, trata de medir la persecución percibida por la persona en el lugar de trabajo. Como parte del procedimiento a la persona se le presenta una definición de *mobbing*, seguida de una batería de preguntas referentes a la frecuencia y duración de la exposición a diferentes situaciones para aquellos que se identificaron o etiquetaron como víctimas de *mobbing* según la definición que se haya dado.

La primera propuesta metodológica ha sido considerada más objetiva ya que no pide al sujeto emitir ningún juicio previo acerca de si ha sido víctima o no de *mobbing*. Sin embargo, la situación inversa es que esta forma de abordaje no permite profundizar lo suficiente como para diferenciar entre las situaciones que puede tolerar o no la persona que sufre *mobbing*.

Un dato interesante a tener en cuenta a la hora de valorar la validez y confiabilidad de los procedimientos desarrollados por Leymann y por Einarsen y Raknes es que cuando se comparan diferentes investigaciones en lo que respecta a la incidencia del *mobbing*, aquellos estudios que utilizan la versión más subjetiva (definición y juzgarse a sí mismos como víctimas o no) dan sistemáticamente una frecuencia menor que los estudios más objetivos (con listas de actos negativos) (Rayner, 1999; Zapf, 1999).

Dadas las limitaciones identificadas para estas dos propuestas, Einarsen (1996) señala que utilizar ambas metodologías a la vez, recogiendo información de la percepción subjetiva de ser víctima de los comportamientos percibidos y de la naturaleza e intensidad de tales comportamientos. A juicio de este autor, el uso combinado de estos dos

procedimientos puede optimizar la evaluación del fenómeno, ya que ambos brindan información tanto de la naturaleza como de la intensidad de los comportamientos percibidos, así como de la percepción subjetiva de experimentarse víctima de tales comportamientos.

Por otro lado, una posibilidad que permite cierta comparación entre países la ofrece las encuestas europeas sobre condiciones de vida y trabajo (European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions, 2001) (Ver Figura 1), en las cuales se utiliza la misma metodología para la recolección de datos en todos los países miembros de la Unión Europea. Desde una perspectiva cronológica, se observa en estas encuestas el incremento que está teniendo este fenómeno en los últimos años con una incidencia media del 8% en el año 1996 y el 9% en el 2000. Asimismo, se observa estabilidad en la incidencia del acoso sexual en el trabajo (2% y 2%, respectivamente) y un decremento en la incidencia de la violencia física en el trabajo (4% y 2%, respectivamente). En España los resultados de esta encuesta revelan una incidencia del 5%, lo cual se aproxima al 4.5% encontrado en la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2004), y muy lejos de los resultados de Piñuel, Zabala y Oñate (2004), quienes encontraron una incidencia del 22%.

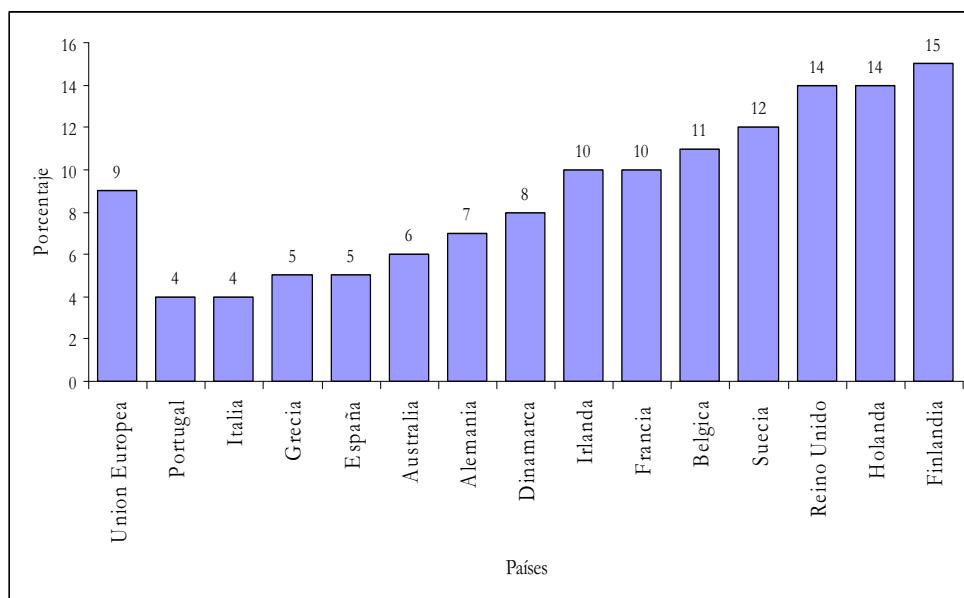


Figura 1. Prevalencia del *mobbing* en los Estados Miembros de la Unión Europea. European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions. (2001). *Third European Survey on Working Conditions in the European Union (2000)*. (Publication N°. 92-897-0130-7). Luxemburg: Office for the Official Publications of the European Communities: Paoli, P. y Merllie, D.

Además, si bien es cierto que la mayor parte de la investigación realizada sobre *mobbing* se ha llevado a cabo utilizando como principal instrumento de recolección de información la técnica del cuestionario, también es cierto que existen otras perspectivas metodológicas en las que se ha hecho uso del focus group (Liefooghe & Olafsson, 1999), de la técnica de los incidentes críticos (Liefooghe & Olafsson, 1999), de las entrevistas en profundidad (Lewis, 2006), del estudio sociométrico (Coyne, Craig & Smith-Lee, 2004), de las viñetas (Keashly, Trott & McLean, 1994) o de la metodología Delphi (Rodríguez-Carballeira et al., 2010).

Por otra parte, autores como Rayner et al. (1999) destacan el uso cada vez más frecuente de metodologías cualitativas en el estudio y comprensión de un fenómeno en el que el énfasis está puesto en el proceso y en el que las atribuciones y percepciones ocupan un lugar central. En palabras de Salin (2003, p. 1226) “el énfasis actual en los cuestionarios basados en las asunciones positivistas limitan nuestra comprensión del *Bullying* en el lugar de trabajo”. Y esta posición la defiende señalando que los estudios transversales y las correlaciones no permiten diferenciar entre antecedentes y consecuentes y que por ello no permiten obtener inferencias causales. Los diseños longitudinales si bien podrían ser la solución, no están tampoco exentos de dificultades, bien por la muestra o por el procedimiento (Zapf et al., 1996). Y lo mismo ocurre con los problemas éticos que se derivarían de estudios de laboratorio controlados en los que sí podría establecerse una dirección de causalidad (Einarsen & Raknes, 1997).

Conclusión

De la revisión de todas las investigaciones que se han citado en este trabajo queda claro que hay aspectos relevantes que parecen no estar todavía lo suficientemente dilucidados, lo cual resulta significativo en virtud del fuerte impacto negativo que el *mobbing* tiene sobre las personas (Síndrome de Estrés Post-traumático, etc.) y sobre los contextos organizacionales en donde se produce (absentismo, rotación, accidentabilidad, etc.), lo que, por otro lado, justifica la relevancia social y académica que este fenómeno está teniendo en la actualidad.

Dentro de los aspectos que demandan mayor claridad y discusión, aparecen cuatro de suma importancia, a saber, la falta de consenso sobre la terminología utilizada, la definición y la delimitación del *mobbing* y la forma de medirlo y evaluarlo.

En virtud de lo anterior, parece relevante y necesario que a futuro el estudio del *mobbing* se expanda en varias direcciones:

- Precisión conceptual del fenómeno tanto a nivel de su definición como de su delimitación.

- Realización de investigaciones transculturales con el fin de dilucidar cómo se manifiesta este fenómeno en diferentes contextos.
- Desarrollo de instrumentos más precisos para la evaluación e identificación del *mobbing* siguiendo diversas estrategias metodológicas.
- Estudios interdisciplinarios que integren aportes provenientes de diversos campos de la misma disciplina –psicología organizacional, psicología social, psicología clínica, etc.- y de otras disciplinas –sociología, antropología, medicina, derecho, etc.-

A pesar de lo anterior, hay que reconocer que la experiencia acumulada en este campo, aun con sus limitaciones, ha permitido sentar las bases de un cuerpo de conocimientos y principios que empiezan a adquirir cierto estatus de universalidad entre la comunidad científica. Cambios en las líneas de investigación empiezan a suscitarse con el fin buscar una mayor integración que potencie el poder explicativo tanto de las formulaciones desarrolladas hasta el momento como de los recursos metodológicos para la evaluación, el diagnóstico y la intervención. En este sentido, la transición desde un modelo afincado en el estudio de las consecuencias del *mobbing* y de las víctimas que lo sufren a uno organizacional centrado en el estudio y análisis de las formas de interacción, de los actos de *mobbing* y de las condiciones organizacionales que coadyuvan a su emergencia, constituye un giro relevante. Este modelo contribuye a apuntalar a nivel teórico y metodológico, una perspectiva psicosocial más dinámica e integradora, en la que además de considerar a las víctimas se toma en cuenta al actor de los comportamientos de *mobbing* y al contexto en el que dicha interacción tiene lugar. Este giro permite, a su vez, ocuparse más de la prevención primaria. También facilita las condiciones para el desarrollo de legislaciones que a nivel jurídico permitan evitar los efectos nocivos del *mobbing*. Esto se refiere tanto a los efectos sobre la integridad moral y la dignidad del trabajador (con independencia de la producción efectiva de un daño psicológico), como a los efectos sobre la organización.

En esta perspectiva de proceso, tiende a ser más claro que el *mobbing* muestra mayormente una dinámica escalonada, de manera gradual, siguiendo una trayectoria que va desde una intensidad débil y sutil a una fuerte y de consecuencias más violentas y descarnadas (Adams, 1992; Lewis, 2006). En este mismo sentido, el *mobbing* puede entenderse principalmente como un proceso cargado de agresiones instrumentales –sutiles o no- en el que las acciones son llevadas a cabo de forma activa e intencional . No como un fin en sí mismo, sino para conseguir ciertos objetivos (Cortina, Magley, Williams & Langhout, 2001), lo cual hace evidente, a su vez, la importancia de profundizar en el estudio de la intencionalidad de los comportamientos de *mobbing* y su significado en el contexto organizacional.

Referencias

- Adams, A. (1992). *Bullying at work. How to confront and overcome it.* Virago: London
- Agra, V. B., Fernández, F. R. & Tascón, R. (2002). El acoso moral en el trabajo (mobbing): análisis sobre la limitada respuesta jurídica a un antiguo problema de reciente estudio y futura solución (legal). *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 233-234.
- Aquino, K., Grover, S., Bradfield, M. & Allen, D.G. (1999). The effects of negative affectivity, hierachical status, and self-determination on workplace victimization. *Academy of Management Journal*, 42, 260-272.
- Ashforth, B.E. (1994). Petty Tyranny in organizations. *Human Relations*, 47, 755-778.
- Bjorkquist, K., Osterman, K. & Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Brodsky, C. M. (1976). *The Harassed Worker.* Lexington. MA: D.C. Heath.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Coyne, I., Craig, J. & Smith-Lee, P. C. (2004). Workplace bullying in a group context. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32, (3), 301-317.
- Coyne, I., Seigne, E. & Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9 (3), 335-349.
- Crawford, N. (1999). Conundrums and confusion in organizations. The etimology of the word "Bully". *International Journal of Manpower*, 20, 86-93.
- De Elena y Peña, J. (2005). Los problemas de denominación en el estudio del mobbing. *Encuentros en Psicología Social*, 4, 699-705.
- 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. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.
- Einarsen, S. (1996). *Bullying and harassment at work: Epidemiological and psychosocial aspects.* PhD thesis, University of Bergen: Department of Psychological Science.
- Einarsen, S. & Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S. & Raknes, B. I. (1991). *Bullying at work.* Research Centre for Occupational Health and Safety: University of Bergen, Norway.
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 185-201.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (2003). The Concept of Bullying at work. The European Tradition. En: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in research and practice.* London / New York: Taylor & Francis
- Einarsen, S., Raknes, B. I. & Mathiesen, S. M. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychology*, 4, 381-401.
- Escarín, J., Rodríguez-Carballeira, A., Porrúa, C., & Martín-Peña, J. (2008). Estudio y análisis sobre cómo perciben el mobbing los trabajadores. *Revista de Psicología Social*, 23(2), 203-211.
- Escarín, J., Rodríguez-Carballeira, A., Zapf, D., Porrúa, C., & Martín-Peña, J. (2009). Perceived severity of various bullying behaviours at work and the relevance of exposure to bullying. *Work and Stress*, 23(3), 191-205.

Mobbing o Acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos

- Escartín, J., Zapf, D., Arrieta, C., & Rodríguez-Carballeira, A. (en prensa). Workers perception of workplace bullying: A cross-cultural study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions. (2001). *Third European Survey on Working Conditions in the European Union (2000)*. (Publication N°. 92-897-0130-7). Luxemburg: Office for the Official Publications of the European Communities.
- Felson, R. B. (1992). Kick'em when they're down': Explanations of the relationships between stress and interpersonal aggression and violence. *Sociological Quarterly*, 33, (1), 1-16.
- Fendrich, M., Woodward, P. & Richman, J.A. (2002). The structure of Harassment and abuse in the workplace: a factorial comparison of two measures. *Violence and Victims*, 17(4), 491-505.
- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 profiles of worker's compensations claimants who present with complaints of harassment. *Journal of clinical psychology*, 51, 711-715.
- Glomb, T. M. (2002). Workplace aggression: informing conceptual models with data from specific encounters. *Journal of occupational health psychology*, 7, 20-36.
- González De Rivera, J. L. & Rodríguez-Abuin, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: EL LIPT -60. *Psiquiatría.com*, 7 (5).
- Hoel, H. & Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Unpublished report, University of Manchester, Institute of Science and Technology.
- Hoel, H. & Salin, D. (2003). Organizational antecedents of bullying. En: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, pp. 203-218. Taylor & Francis, London.
- Hoel, H., Faragher, B. & Cooper, C.L. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32 (3), 367-387.
- Hoel, H., Rayner, C. & Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. En C. L. Cooper y I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, 14, 195-230. Chichester: Wiley.
- Hubert, A. B. & Van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesired behavior and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 415-424.
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1, 85-117
- Keashly, L., Trott, V. & MacLean, L.M. (1994). Abusive behavior in the workplace: a preliminary investigation. *Violence and victims*, 9, 341-357.
- Landeta, J. (1999). *El método Delphi: una técnica de previsión del futuro*. Barcelona: Ariel
- Lewis, S. E. (2006). Recognition of workplace bullying: a qualitative study of women targets in the public sector. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(2), 119-135.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, (2), 165-184.
- Liefoghe, A. & Mackenzie, K. (2001). Accounts of workplace bullying. The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, (4), 375-392.
- Liefoghe, A. P. & Olafsson, R. (1999). "Scientists" and "amateurs": mapping the bullying domain. *International Journal of Manpower*, 20, (1/2), 39-49.
- Meliá, J. L. (2006). The Best Psychosocial Correlates of Mobbing (bullying) at Work. En: P. Mondelo, M. Mattila, W. Karwowski, A. Hale (Eds.), *Proceedings of the Fourth International Conference on Occupational Risk Prevention*.

- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales. MTAS (2004). *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. (Publicación N° ET.102). Madrid: Almodóvar, A. y otros técnicos del INSHT.
- Molina, N. C. (2001). Una “nueva” patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional (mobbing). *Diario de Ley* de 10-12-01.
- Moscovici, S. & Hewstone, M. (1983). Social representations and explanations. En Hewstone, M., *Attribution Theory: Social and Functional Extensions*. Basil: Blackwell Publishers.
- Mullen, E. (1997). Workplace violence: cause for concern or the construction of a new category of fear. *Journal of Industrial Relations*, 39, (1), 21-32.
- Navarro, S. (2002). El acoso moral en el trabajo desde la Psicología del derecho del trabajo. *Aranzadi Social*, 4, 33.
- Neuberger, O. (1999). Mobbing and wellbeing: economic and personal development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 139-150.
- Neuman, J.H. & Baron, R.A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24, 391-419.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and Personnel Development Implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 239-250.
- Olweus, D. (1994). Bullying at school – basic facts and effects of a school based intervention program. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 35, 1171-1190.
- Pearson, C. M. (2001). When workers flout convention: a study of workplace incivility. *Human Relations*, 54 (11), 1387- 1419.
- Piñuel & Zabala, I. y Oñate, A. C. (2004). *Los riesgos psicosociales en la administración: la incidencia del mobbing y el burnout en la AEAT y la IGAE*. Madrid: Facultad de ciencias económicas y empresariales.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 3, 228-232.
- Rayner, C. (1999). From Research to implementation: finding leverage for prevention. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 28-38.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7 (3), 199-208.
- Rayner, C. & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to Workplace Bullying. *Applied Social Psychology*, 7 (3), 181-191.
- Rayner, C., Sheehan, M. & Barker, M. (1999). Theoretical approaches to the study of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, (1/2), 11-15.
- Rodríguez-Carballeira, A., Almendros, C., Escartín, J., Porrúa, C., Martín-Peña, J., Javaloy, F., & Carrobles, J.A. (2005). Un estudio comparativo de las estrategias de abuso psicológico: en pareja, en el lugar de trabajo y en grupos manipulativos. *Anuario de Psicología*, 36 (3), 299-314.
- Rodríguez-Carballeira, A., Escartín, J., Visauta, B., Porrúa, C., & Martín-Peña, J. (2010). Categorization and hierarchy of workplace bullying strategies: A Delphi survey. *Spanish Journal of Psychology*, 13(1).
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56 (10), 1213-1232.
- Teherani, N. (2003). Counselling and rehabilitating employees involved with 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* (pp. 270-284). London & New York: Taylor & Francis.

Mobbing o Acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos

- Tersptra, D. E. & Baker, D. D. (1991). Sexual harassment at work: the psychosocial issues. En M. J. Davidson y J. Earnshaw (Eds.), *Vulnerable workers: Psychosocial and legal issues* (pp. 179-201). Chichester: Wiley.
- Vartia, M. (1993). Psychological harassment (bullying, mobbing) at work. En: K. Kauppinnen-Toropainen (Ed.), *OECD panel group on women, work and health* (pp.149-152). Helsinki: Ministry of Social Affairs and Health.
- Zapf, D. & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.
- Zapf, D., Dormann, C. & Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research: a review of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (2), 145-169.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & 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*. (pp. 103-126). London & New York: Taylor & Francis.
- Zapf, D., Escartín, J., Einarsen, S., Hoel, H., & Vartia, M. (2010). Empirical findings on the prevalence rate and risk groups of bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Workplace bullying: Development in theory, research and practice*. London & New York: Taylor & Francis.
- Zapf, D., Knorf, 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), 215-237.

Recibido: 29 de enero de 2007

Aceptado: 21 de agosto de 2007