



TRABAJO DE FIN DE GRADO

GRADO EN RELACIONES LABORALES

EL ACOSO LABORAL

“El Psicoterror Imperceptible”

Workplace harassment. The invisible psicoterror.

AUTORA: DÑA. ELISA GONZÁLEZ GUTIÉRREZ

TUTOR: DR. D. JOSÉ NICASIO GUTIÉRREZ FERNÁNDEZ

RESUMEN

El acoso laboral es una realidad prácticamente desconocida, debido a la facilidad con la que se camufla en el ámbito laboral. Sin embargo, no se trata de un problema que haya surgido recientemente, pues existe desde el inicio de las Relaciones Laborales. Pese a ello, poco a poco, la psicología del trabajo ha ido siguiendo el rastro de esta lacra social, la cual aniquila a multitud de “víctimas invisibles”. El presente estudio trata de dar voz a las víctimas silenciadas, ofreciendo una amplia perspectiva sobre qué es el acoso, cuáles son los factores que permiten su evolución, y quiénes, y cómo son aquellos sujetos que lo impulsan, además de promover unas recomendaciones preventivas para advertir la existencia de maltrato psicológico, las cuales pueden ser adaptadas para cualquier empresa que lo estime oportuno.

En definitiva, pretendemos que al final de la lectura del presente proyecto el lector tenga todas las herramientas necesarias para combatir el acoso laboral y además conozca las soluciones que aportamos basándonos en los mejores especialistas de la temática a tratar, en este caso, orientado al ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria y aplicable a cualquier punto geográfico.

ABSTRACT

Workplace harassment is a practically unknown reality, due to the ease with which it is camouflaged in the workplace. However, it is not a problem that has arisen recently, as it has existed since the beginning of Labour Relations. In spite of this, little by little, the Workplace Psychology has been following the trail of this social scourge, which annihilates a multitude of "invisible victims". The present study tries to give voice to the silenced victims, offering a wide perspective on what harassment is, which are the factors that allow its evolution, and who, and how are those subjects that promote it, besides we incorporate promoting some preventive recommendations to warn about the existence of psychological mistreatment, which can be adapted for any company that considers it opportune them appropriate.

In short, our aim is that at the end of the reading of this project, the reader will have all the necessary tools to fight Workplace harassment and will also know the solutions that we provide based on the best specialists on the subject to be dealt with, in this case, oriented to the territorial area of the Autonomous Community of Cantabria but applicable to any other geographical point.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por dar luz en los días más oscuros de mi trayectoria académica, a mi hermano José por ser mi estrella guía, a Jorge, por ser tan maravilloso acompañante de vida, a Clara y a Sofía, por ser lo mejor que me llevo de la Universidad, y a todos/as mis amigos/as, por apoyarme incondicionalmente y celebrar como vuestros cada uno de mis aprobados.

Sin vosotros/as, esto no sería posible.

Gracias.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. ETIMOLOGÍA Y CONCEPTOS	2
2.1. ORIGEN ETIMOLÓGICO.....	2
2.2. SINÓNIMOS DE ACOSO LABORAL	3
2.3. TÉRMINOS.....	4
2.4. DEFINICIONES.....	6
3. ¿QUÉ NO ES ACOSO LABORAL?.....	8
3.1. LO QUE NO ES ACOSO	8
3.1.1. El estrés	8
3.1.2. El conflicto	8
3.1.3. El Maltrato dentro del ambiente laboral.....	9
3.1.4. Tipos de violencia en el lugar de trabajo que no se consideran acoso laboral	10
3.1.5. Malas condiciones en el ámbito laboral	11
4. CARACTERÍSTICAS	11
4.1. TIPOLOGÍA	11
4.2. PROTAGONISTAS Y ENTORNO LABORAL.....	13
4.2.1. Aproximaciones sobre el perfil del acosador/a	14
4.2.2. Entorno, organización y factores que favorecen el acoso laboral	16
4.2.3. Aproximaciones sobre el perfil de la víctima.....	19
5. ETAPAS DEL ACOSO LABORAL	21
6. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL	25
7. OTROS TIPOS DE ACOSO DENTRO DEL ÁMBITO LABORAL.....	27
7.1. EL ACOSO SEXUAL EN EL ÁMBITO PROFESIONAL	27
7.2. EL CIBERACOSO LABORAL, NAVEGANDO HACIA LA HOSTILIDAD.....	29

8.	LA INDISPENSABLE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL.....	29
9.	CASOS REALES SOBRE ACOSO LABORAL EN CANTABRIA	31
9.1.	CASO 1: “LA SENTENCIA HISTORICA”	31
9.2.	CASO 2: “ACOSO EN LAS VÍAS”	33
10.	CONCLUSIONES	34
11.	BIBLIOGRAFÍA	36
11.1.	LIBROS, REVISTAS Y TRABAJOS ACADÉMICOS.....	36
11.2.	NORMATIVA.....	39
11.3.	CONTENIDO ELECTRÓNICO	39
ANEXO I	41
ANEXO II	45

1. INTRODUCCIÓN

“Si nos volvemos incapaces de crear un clima de belleza en el pequeño mundo a nuestro alrededor y sólo atendemos a las razones del trabajo tantas veces deshumanizado y competitivo ¿cómo podremos resistir?” (Sábato Ernesto, 2000, p.1).

El presente proyecto pretende englobar en un sentido amplio, preciso y con una finalidad necesariamente didáctica, las características que explican el comportamiento abusivo dentro de la vida laboral, el origen de su estudio, la sintomatología que nos permitirá predecir su existencia, la importancia de una prevención de riesgos actualizada para tratar de advertir su desarrollo, además de profundizar en el gran abanico de tipos que pueden emanar según el tipo de circunstancias, grupo social y conductas adheridas al “psicoterror laboral”. Parafraseando las palabras de La Carta Social Europea del 3 de mayo de 1996, nuestro estudio también tiene por objeto “promover la sensibilización, información y prevención de actos condenables o explícitamente hostiles u ofensivos dirigidos de modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo y adoptar medidas apropiadas para proteger a los trabajadores contra tales comportamientos”.

Pretendemos visibilizar un comportamiento complejo y desapercibido, ya que se trata de una conducta que debe su existencia, no solo a la persona activa que ejecuta dicha acción hostil, sino al grupo social cómplice que la permite, tolera o simplemente ignora, provocando terribles secuelas en la víctima que incentivan su frustración laboral y los riesgos de sufrir una serie de patologías, que a menudo suelen achacarse a su propia personalidad, sin tener en cuenta los factores laborales directamente vinculados al acoso sufrido. Además, reflejaremos las acciones conductuales que desencadenan dicho abuso, y los sujetos que influyen en el mismo, con el objetivo de mostrar que esas acciones no son aceptadas éticamente y que, por tanto, deben de ser castigadas y paralizadas; es decir, tratamos de esclarecer el camino hacia la justicia para aquellas “víctimas invisibles”, cuyo fin es garantizar y reponer sus derechos fundamentales, vulnerados ante tal hostigamiento. Conoceremos en profundidad los estudios de Leymann (1996), el primer investigador en acuñar el término “mobbing” y admitir la existencia del abuso laboral, y analizaremos las teorías y conceptos proporcionados por los más reconocidos/as expertos/as en la materia.

Asimismo, hemos considerado esencial ofrecer un **vocabulario inclusivo, aportando perspectiva de género a lo largo del desarrollo de presente proyecto con motivo de evitar cualquier tipo de discriminación**, cuya proyección y revisión de lenguaje inclusivo está apoyada en la Guía UC de Comunicación en Igualdad (2018) ya que entendemos que inconscientemente se trata de factores determinantes a la hora de implantar un código ético y de buenas prácticas en la empresa que se fundamente en la proclamación de la igualdad y el respeto en la vida laboral.

Expondremos casos reales dentro de la Comunidad Autónoma de Cantabria, los cuales han sido recuperados de Sentencias que admiten la existencia de acoso laboral y que nos servirán para ampliar nuestra perspectiva práctica sobre la realidad en la que se ven envueltas las víctimas de “mobbing”.

Finalmente, una vez analizado los problemas que causan el maltrato psicológico en el ámbito laboral, gracias al desarrollo del presente proyecto, aportaremos las conclusiones pertinentes que permitirán facilitar soluciones que erradiquen dicha lacra social.

2. ETIMOLOGÍA Y CONCEPTOS

2.1. ORIGEN ETIMOLÓGICO

En primer lugar, dilucidaremos el concepto de “mobbing”, basándonos en los estudios del Dr. Leymann (1996), el primer investigador en hacer referencia al término “mobbing”, como hoy lo conocemos (Rojo y Cervera, 2005, pp.16-17). Dicho término ya había sido utilizado por el zoólogo y etólogo austriaco Lorenz (1991), aunque en otro contexto, dado que lo orientó al comportamiento de rechazo de los animales hacia los miembros más débiles del grupo o los últimos en incorporarse. Por su parte, Leymann (1996) admite que dicha acepción “la toma prestada” en la década de los 80 del experto en zoología, y decidió aplicarla en el ámbito sociolaboral, ya que le pareció interesante comparar el comportamiento del conjunto de animales pequeños hacia uno más grande, con la figura del acosador/a menos competente en su ámbito profesional, apoyado por un colectivo, hacia una víctima que desde un punto de vista neutral, es un/a trabajador/a mucho más eficaz (Leymann, 1996, p.165-184). Heinemann (1972) utilizó el término “mobbing” para describir el comportamiento hostil de algunos/as niño/as respecto a otros/as en la escuela, y en 1972 escribió un libro sobre dicha temática (Hirigoyen, 2001, p.69), aunque esta conducta es hoy en día conocida como “bullying”. El investigador noruego Olweus (1993) también basó sus estudios en el abuso infantil (Leymann, 1996,

pp. 165-184). Leymann (1996) expuso literalmente: “no utilicé el término inglés “bullying”, usado por los investigadores ingleses y australianos, pues está referido a la violencia física” (Leymann, 1996, p. 175). Una vez que hemos determinado el origen terminológico, vamos a desglosar el concepto. El término “mobbing” proviene del verbo “mob”, de origen anglosajón, que se traduce como “atacar, regañar o asediar” y si hacemos referencia al sustantivo “mob” viene a significar literalmente “muchedumbre”, por lo que podemos verificar que esta palabra está directamente relacionada con un grupo que expulsa, deniega y rechaza a un individuo en concreto (Hirigoyen, 2001, p.69).

2.2. SINÓNIMOS DE ACOSO LABORAL

En nuestro país existen diversos sinónimos de acoso laboral, como, por ejemplo: “acoso psicológico en el trabajo” (De Rivera y Abuín, 2005, p. 1-43), “acoso moral” (Hirigoyen, 2001, p.37), “acoso institucional” (De Rivera, 2002, p.62). En algunas ocasiones se ha llegado a usar cotidianamente el concepto de “bullying”, término anglosajón que hace referencia a los abusos en la escuela, denominado “to bully”, que significa ofender brutalmente (Hirigoyen, 2001, p. 71) para referirse al comportamiento abusivo de los/as jefes/as con su plantilla. Leymann (1996) no era partidario de la definición de “bullying” como concepto análogo del “mobbing”, ya que él distingue entre acoso escolar y acoso laboral (De Rivera, 2002, p.58). Ciertamente, en Inglaterra, en Europa y en Estados Unidos se ha utilizado el término “bullying” como sinónimo y se ha destinado para describir el comportamiento abusivo hacia una persona en una organización empresarial, pero Leymann (1996) consideraba que solo se podía atribuir dicha acepción a adultos cuando el acoso en sí fuese directamente provocado por una agresión física, ya que, para el investigador, el acoso laboral era una conducta “sofisticada” comparada con el “bullying”. A su entender, esta última era mucho más agresiva y espontánea, promovida por impulsos, en cambio el “mobbing” siempre ha sido más difícil de detectar debido a la permisibilidad y madurez del grupo social en la que se encuadra respondiendo a mecanismos más organizativos, y desarrollándose en procesos necesariamente psicológicos, en la que su existencia puede darse gracias a las interacciones conscientes o inconscientes del grupo social en el que se desenvuelve (Arciniega, 2012, p.81-82).

<ul style="list-style-type: none"> • “mobbing” • Síndrome de Estocolmo • Acoso Moral 	<ul style="list-style-type: none"> • Psicoterror laboral • Abuso intelectual • “harassment”
---	--

• Acoso psicológico	• “bizutage”
---------------------	--------------

Cuadro 1. “Términos etimológicos”. Elaboración propia.

Fuente de referencia: De Rivera (2002, p.27).

2.3. TÉRMINOS

A continuación, aportaremos la terminología más utilizada en los estudios relacionados acerca del maltrato psicológico en el ámbito laboral:

- Un término que no se popularizó hasta el año 1999 fue “**harassment**”, el cual surgió en Estados Unidos a raíz de un artículo de Leymann (1996) que fue publicado en la revista americana “Violence and Victims” y también había sido utilizado por el psiquiatra Brodsky (1976), el cual opinaba que el “**harassment**” es el conjunto de ataques reiterados de una persona hacia otra con objeto de frustrarla y minarla (Hirigoyen, 2001, p.73).
- Una figura hilada a la conducta de acoso laboral es la de “**whistleblower**”, lo cual se traduce como “informante”, referido a aquel que se convierte en una víctima de represalias por “irse de la lengua” y denunciar alguna situación corrupta e injusta y retransmitirla hacia la opinión pública. También por comentar acciones acerca de compañeros/as que ponen en peligro la seguridad o la salud pública (Hirigoyen, 2001, p.73). Según el Dr. De Rivera (2001), la palabra “**whistleblower**” se refiere a una acción, la cual es comparada con la que ejecutan los/as árbitros/as en un partido cuando “pitan falta”, lo que formalmente se llama dentro del ámbito empresarial “denunciar irregularidades”. El hecho de denunciar dichas prácticas irregulares es una acción correcta y loable, sin embargo, tener el valor de dar este paso en muchos casos genera una situación de acoso, bien por parte de los cargos más altos, que tratarán a la persona como un “empleado/a traidor/a”, o bien desde el punto de vista de personas de su mismo rango, que seguramente se encuentren afectadas, tildarán a la persona denunciante de “chivato o bocazas” (De Rivera, 2002, p.68-70).
- El “**ijime**” (Hirigoyen, 2001, p.75), que en japonés significa “acoso”, se trata del término más antiguo que referencia el abuso en el ámbito académico-laboral, el cual se utilizaba para reflejar las humillaciones entre los/as niño/as en la escuela y también cuando se hablaba de las empresas japonesas que ejercían una gran presión y sometimiento hacia los jóvenes en su actividad laboral.

- El “**chivo expiatorio o scapegoat**”. “Se denomina chivo expiatorio a una persona que carga con las culpas de los demás, aunque no tenga personalmente ninguna responsabilidad sobre los hechos que se le atribuyen” (De Rivera, 2002, p.39). El origen de esta locución proviene de un ritual de la religión judía que se celebraba en el *Yom Kippur* o *Día de la Expiación*, en la cual se debía elegir entre dos machos cabríos, uno de los cuales se sacrificaría y se ofrecería al “Señor”. Al otro, llamado “Azazel”, se le permitiría escapar y sobre él recaerían todos los pecados de la población, y en esta concreta fase era “perseguido, apedreado y acosado por ese mismo pueblo” (De Rivera, 2002, p.39). Esta similitud que aporta De Rivera (2002) nos hace conscientes de que admitimos que “Azazel” representa a la persona víctima del acoso, sobre la cual recaen todas las cargas, reproches y broncas por parte del resto de la plantilla que representaría el papel del pueblo, movidos y manipulados por la persona activa del acoso.
- Hablar sobre el “**síndrome del rechazo de cuerpo extraño**” significa hacer referencia a un término biológico que se relaciona metafóricamente con situaciones ubicadas en nuestro ámbito social. Cuando en un cuerpo vivo se introduce un cuerpo extraño, la principal reacción es de rechazo, por lo que se provoca a la eliminación del cuerpo intruso por todos los medios. Podemos, por tanto, vincular el “síndrome del rechazo de cuerpo extraño” con la sensación de no cuajar de ninguna manera dentro de la empresa y sentirse continuamente aniquilado por un abuso por parte de la persona que ejerce el acoso (De Rivera, 2002, p.39).
- En ocasiones encontramos una famosa frase, “**luz de gas**” (De Rivera, 2002, pp. 35-36), que también hace referencia al acoso laboral, la cual se popularizó gracias a la película estadounidense “Gaslight” (1944) (FilmAffinity, 2002), que en castellano significa “luz que agoniza”, en la que se mostraba la historia de un potencial acosador que poco a poco iba enloqueciendo a la protagonista. El periodista Matías (2001) describe perfectamente dicho término:

Persuadir a una persona de que su percepción de los hechos es engañosa para ella misma. Negarle que lo ocurrido presenciado haya ocurrido; convencerla de que en cambio hizo o dijo lo que no hizo ni dijo; acusarla de haber olvidado lo efectivamente acaecido; inventarse problemas y sucumbir a sus suspicacias (...) se trata de un eficazísimo método para manipular a antojo y anular voluntades, para hacerse dueño de la víctima esclava. (Matías, 2001, Citado por De Rivera, 2002, p. 36).

2.4. DEFINICIONES

Necesariamente, debemos de citar la definición que acuñó Leymann (1996) sobre el “mobbing”, la cual expuso por primera vez en el Congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo de 1990 y cuya descripción desarrolló en el año 1996 en una de sus famosas publicaciones (Piñuel, 2002, p. 52):

Nos referimos a un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El “mobbing” es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos. (Leymann, 1996, p.26).

Leymann (1996) consideraba que el “mobbing” es un conjunto de actitudes hostiles reiteradas en el tiempo en el lugar de trabajo que siempre se focalizan en una misma persona, lo cual analiza como un conflicto no resuelto y una forma grave de estrés psicosocial (Hirigoyen, 2001, p.70). Para Hirigoyen (2001), el acoso en el trabajo significa “acoso moral” y lo define como una conducta abusiva a través del gesto, la palabra, comportamiento o actitud que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo y degradando el ambiente de trabajo (Hirigoyen, 2001, p.19). Desde la perspectiva del Dr. De Rivera (2001), es importante conocer los distintos términos y clarificar sus diferencias, dependiendo del ámbito cultural del que procedan. Afirmando que sería importante unificar todas las acepciones en un solo concepto, ello ayudaría a la internalización de la problemática a resolver (De Rivera, 2002, p. 85). A continuación, vamos a aportar la definición de “acoso psicológico” según la descripción literaria del Dr. De Rivera (2002), que lo define como:

Amenazar, criticar, ridiculizar, acechar, perseguir a una persona, inducir en ella sentimientos negativos, como miedo, desánimo, preocupación, crearle inseguridad, interferir en sus dinámicas mentales, dificultar, la realización de sus actividades y tareas, sobrecargarle con exigencias y expectativas que no puede cumplir (De Rivera, 2002, p.28).

“El acoso moral” es un concepto muy utilizado en España, ya que proviene de la traducción directa del título del libro de Hirigoyen (2001). Según nos indica De Rivera (2002), debemos tener en cuenta que la autora es de origen francés y que el significado en España de la palabra “moral” dista del significado que tiene en nuestro país vecino, ya que dicha palabra en nuestro idioma nos recuerda a las normas que rigen nuestra sociedad e inclusive percibimos en la misma un carácter ético-religioso, es decir, “el acoso moral

puede entenderse como una maniobra de presión para obligar a la conformidad y al cumplimiento del deber” (De Rivera, 2002, p.34). En la misma línea que el Dr. De Rivera (2002), el profesor Piñuel (2008) opina que “acoso moral” no ofrece una definición correcta del “mobbing”, al menos traducido al castellano, ya que se debería denominar como “acoso psicológico” o en tal caso “acoso inmoral” (Piñuel, 2008, p. 90). De Rivera (2002) opina que Hirigoyen (2001) ofrece una perspectiva diferente del concepto y cree que se acerca más a la concepción plasmada por Ortega y Gasset (1955) en la que no se representa la moral de lo que está bien o lo que está mal en dicha palabra, sino que le dota el mismo sentido que cuando afirmamos que una persona está “desmoralizada”, es decir, que no es realmente auténtico y suele contener sentimientos de desesperanza, aislamiento e indefensión (De Rivera, 2002, p.34). En Francia la palabra “moral” significa “psicológico” (de ahí que nos encontremos con el término de “acoso psicológico”). Este concepto empezó a ser usado antes de la revolución francesa, el cual fue impulsado por el movimiento que defendía los derechos de los/as enfermos/as mentales en los psiquiátricos, cuyo objetivo era el de tratar a los/as enfermos/as como personas a través del diálogo, ya que hasta entonces se utilizaban técnicas muy bruscas para su tratamiento, como descargas eléctricas o medicinas agresivas (De Rivera, 2013).

Hirigoyen (2001) discrepa de Leymann (1996) en el sentido de que piensa que el acoso laboral no surge de un conflicto degenerado, sino que se da en ausencia del mismo. Además, Leymann (1996) implantó una temporalidad mínima para considerar dichos comportamientos, en la que afirmaba su existencia, en el caso de que se produjese al menos 2 veces por semana en un período mínimo de 6 meses. Por su parte, Hirigoyen (2001) opina que puede existir acoso en un periodo inferior a 6 meses y que habrá que analizar el grado de perjuicio de la acción concreta sobre la víctima (Hirigoyen, 2001, p.25). Piñuel (2001) posee una visión más radical del término “mobbing”, ya que en multitud de sus estudios se referencia al mismo como “psicoterror”. Además, a la hora de describir la personalidad del sujeto activo del acoso, al que habitualmente le denomina “asesino moral” o “asesino psicológico”, ensalzando la crueldad del acoso y concienciando a la sociedad del terrible daño que se causa a la víctima (Piñuel, 2001, p. 54).

3. ¿QUÉ NO ES ACOSO LABORAL?

Para comprender qué es el acoso es necesario saber que no lo es. Es por ello, que hemos tomado en cuenta las conclusiones extrañas por Hirigoyen (2001), procediendo a su comparación con el resto de los /as autores/as especializados/as en la materia. En añadidura, definiremos aquellas conductas, circunstancias o síntomas que pueden provocarnos confusión y malinterpretar erróneamente la existencia de acoso laboral.

3.1. LO QUE NO ES ACOSO

3.1.1. El estrés

El estrés (Hirigoyen, 2001, pp. 21-35) es un estado biológico generado por nuestro organismo que puede surgir a lo largo de nuestra trayectoria laboral debido a las situaciones sociales, sobrecargas y malas condiciones que lo rodean. Es por ello que hay que tomarse un tiempo para valorar si es acoso o no, ya que la desorganización empresarial puede provocar dicho estrés sin pretender abusar. En el caso de acoso laboral, la persona es humillada, no hay comunicación y se convierte en el foco que genera ese estrés, se percibe así cuando las críticas son malintencionadas y las palabras se tornan insultantes. Ello desencadena en la persona varios estados que nada tienen que ver con el estrés, como la pérdida súbita de confianza en la empresa, el ataque al amor propio y una desilusión brutal. Leymann (1996) coincide con esta determinación, ya que consideraba que el estrés es una reacción a un estímulo definida como “estresor” que podía entrañar consecuencias psíquicas. El estrés solo se considera negativo en exceso, pero el acoso moral es destructivo desde su propia naturaleza (Leymann, 1996, p.8).

3.1.2. El conflicto

Según Leymann (1996) el acoso nace de un conflicto laboral no resuelto (Hirigoyen, 2001, pp. 25-28). Hirigoyen (2008), en cambio, considera que surge porque precisamente no se ha creado un conflicto. El acoso laboral no se verbaliza, se invisibiliza. Sin embargo, el conflicto, por muy doloroso que parezca, es abierto y genera renovación que puede ser positiva en la empresa. Además, las personas implicadas se obligan a cuestionarse. Muchas veces esta situación une a las personas, anima el ambiente rutinario y favorece que se expresen las complejidades del entorno. El Prof. Piñuel (2001), de acuerdo con Hirigoyen (2001), afirma claramente que el “mobbing” no es un conflicto e incluso matiza su diferenciación para no incidir en una confusión errónea. Un conflicto es un desencuentro, por lo menos, entre dos partes que sostienen diferentes pretensiones, igualmente legítimas en cuanto a su naturaleza ética,

en torno a un tema determinado. El “mobbing”, por su parte, no es un conflicto, sino un proceso victimario, compuesto por un mecanismo victimizador, que guía centralmente todo el proceso (Piñuel, 2008, p.113). Piñuel (2008) concluye que el “mobbing” tiene como fin de herir a alguien en el ámbito laboral, sin embargo, cuando surge un conflicto no existe esa actitud malintencionada, aunque si puede desencadenarse a raíz de la existencia de un proceso de victimización, lo que el autor no considera en absoluto como un simple conflicto. Desde su punto de vista, el conflicto posee una concreta finalidad que a ojos de la sociedad se plasma como un acto ético, a pesar de la existencia de ciertas discrepancias. Además, la resolución de el mismo no entraña la necesidad de pasar por un proceso psicológico claramente destructivo, como se daría en el supuesto de existir un verdadero abuso en el ámbito laboral. **El “mobbing” no busca un objetivo, sino que persigue a una persona, lo que genera la existencia de, al menos, una víctima** (Piñuel, 2008, p.114).

Si nos remitimos al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2009); podemos afirmar que coincide con la visión de Hirigoyen (2001) y Piñuel (2001), respecto a que no se considera acoso laboral a aquellos comportamientos que entrañen un conflicto, opinión que contradice a Leymann (1996), el cual opinaba que el acoso laboral nacía de un conflicto psicológico no resuelto. Por su parte, el INSHT (2009) matiza que aquellas conductas de acoso psicológico que no se manifiesten con continuidad dentro del ámbito laboral, no se deberían de admitir como acoso laboral, por lo que en este caso el INSHT (2009) se manifiesta acorde a la misma idea de Leymann (1996) de que necesariamente debe existir un periodo mínimo de temporalidad de 6 meses para que se califique como acoso laboral (INSHT, 2009, p.5), cuestión que hemos analizado anteriormente y en la que Hirigoyen (2001) admite que la calificación del mismo debe depender más bien de la gravedad de la conducta que de su desarrollo en el tiempo (Hirigoyen, 2001, p.25). Otros autores como Einarsen y Skogstad (1996), comparten la misma perspectiva que la autora, ya que afirman que no es necesario la reiteración del abuso específica en el tiempo, con tal de que la víctima se sienta gravemente atacada.

3.1.3. El Maltrato dentro del ambiente laboral

Hirigoyen (2001) define el maltrato dentro del organigrama laboral como una conducta tiránica por parte de cargos superiores a los que somete a sus empleados/as a través de una fuerte presión, les trata con violencia o les insulta, por lo que no generan

hacia ellos/as ningún tipo de respeto. El acoso moral es oculto, pero la violencia de estos/as opresores/as se manifiesta abiertamente y es reconocida por toda la empresa, normalmente todas las personas bajo su subordinación reciben ese maltrato. Sin embargo, si ese maltrato se redirecciona hacia una persona a título individual, apuntando minuciosamente a su parte más vulnerable, podemos afirmar la existencia de acoso laboral (Hirigoyen, 2001, pp.28-29). Rojo y Cervera (2005), también en concordancia con la autora, comparten que las acciones ejecutadas por los mandos directivos no se deben considerar acoso laboral, en el sentido de que dichas actuaciones, por muy mala praxis, organización y ejecución que posean, no buscan “dañar al trabajador con indiferencia o alegría” (Sentencia del juzgado de lo Social N° de Bilbao citado por Rojo y Cervera, 2005, p.41), ya que los objetivos que incitan a los altos cargos para que actúen de esa manera son muy diferentes a los factores que origina el acoso laboral, debido a que dichos mandos de dirección buscan ganar beneficios aprovechando a través de métodos inadecuados. Sin embargo, con este tipo de abuso se busca herir concretamente la sensibilidad de una determinada persona dentro del ambiente laboral (Rojo y Cervera, 2005, p.42).

3.1.4. Tipos de violencia en el lugar de trabajo que no se consideran acoso laboral

La violencia externa: El INSHT (1998) distingue entre “mobbing” y los tipos de violencia que pueden darse en un ambiente laboral. Cataloga “la violencia externa” como “tipo de violencia II”, y la define como aquella violencia en la que existe una relación laboral entre la persona que ejecuta el acto violento y la víctima. Normalmente, estos actos surgen durante el desarrollo de la actividad laboral, como por ejemplo cuando un/a conductor/a de un taxi es atracado/a por su cliente (INSHT, 1998, p. 2).

La violencia física: Este tipo de violencia (Hirigoyen, 2001, p.32) en sí no se considera acoso, debido a que el abuso suele ser más bien psíquico y poco perceptible. Sin embargo, ello no significa que una agresión física no pueda desencadenar de una situación de acoso. Leymann (1996) tampoco consideraba la violencia física como acoso laboral. De hecho, tal y como hemos mencionado previamente, define la agresión física como “bullying”. Pero puede darse el “mobbing físico”, “los ataques físicos leves y repetidos de un trabajador, sobre otro, como puede ser el empujón, estirón de orejas, el pisotón o la “colleja” diaria (...) u otras conductas similares” (Piñuel, 2008, p. 179) e invalidarían la existencia del abuso psicológico en el entorno laboral.

La violencia sexual: En el entorno laboral, según Hirigoyen (2001), la violencia sexual no se considera acoso en el trabajo por el simple hecho de que la legislación ha establecido su propia calificación, aunque autores como De Rivera (2002) sí lo encuadran dentro del acoso laboral, el cual considera que en ciertas circunstancias sí hablamos de “mobbing”, ya que admite que “el acoso por razón de sexo supone un tipo de situaciones laborales discriminatorias” (De Rivera, 2002, p.117). Desde la perspectiva de Carbonell, Gimeno y Mejías (2008), observamos que se muestran de acuerdo con Hirigoyen (2001), ya que consideran que el acoso sexual, a pesar de ser un abuso, no debe ser encuadrado dentro de una presión laboral tendenciosa. y valoran que dicha acción tiene solo una finalidad sexual (Carbonell, Gimeno, Mejías, 2008, pp. 59-70).

Cuadro 2. “Tipos de violencia en el lugar de trabajo que no se consideran acoso laboral”. Fuente de elaboración propia.

Información extraída de varias fuentes: INSHT (1998, p. 2), Hirigoyen (2001, p.32), Piñuel (2008, p. 179), Carbonell, Gimeno, Mejías (2008, pp. 59-70)

3.1.5. *Malas condiciones en el ámbito laboral*

Las malas condiciones laborales (Hirigoyen, 2001, p. 35) pueden ser entendidas como decisiones legítimas que se desarrollan internamente, siempre que sean explícitas y que no intenten causar represalia. No se consideran, por tanto, acoso, debido a que se mueven dentro de la línea de la legalidad. No debemos confundir la motivación con el abuso laboral, como cuando reprenden a una persona por haber cometido algún error. Estamos hablando de abuso laboral en los casos en los que existen ciertas cláusulas irreales en algunos contratos que proponen unos objetivos que hacen que la plantilla se sienta obligada a resistir, sean cuales fueren las consecuencias para su salud. Otro ejemplo de abuso que no debemos confundir con coacciones profesionales se da cuando se evalúa constante y malintencionadamente a un/a trabajador/a, incluyendo el resto de los factores que acompañan al acoso laboral. Podemos afirmar que vulnerar los derechos contractuales y fundamentales de las personas empleadas no supone en sí acoso laboral, la existencia de precariedad laboral, despidos improcedentes, cláusulas abusivas y desentendimiento de la prevención de riesgos. Estas situaciones han de ser resueltas para no incrementar la tensión en el ambiente de trabajo, pero no cumplen con el propósito de provocar o fomentar el “mobbing”. Se trata de una mala organización que persigue beneficios a través de una mala praxis (Carbonell, Gimeno, Mejías, 2008, p. 59). Sin embargo, Piñuel (2001) opina que los despidos sí pueden utilizarse como instrumento del “mobbing”, debido a que en muchas ocasiones los altos cargos los han utilizado de excusa para forzar a abandonar la empresa a la persona objeto de acoso laboral (Piñuel, 2002, p. 58).

4. CARACTERÍSTICAS

4.1. TIPOLOGÍA

Nos encontramos ante tres tipologías de acoso, según el sujeto activo y pasivo, dentro de la organización empresarial (Ramírez, 2016, p.77-78):

- **Acoso vertical descendente:** Es el comportamiento en el que el acosador se encuentra en el rango superior jerárquico con respecto a la víctima del acoso. ↓
- **Acoso ascendente:** El sujeto activo del acoso puede ser una o varias personas subordinadas a la víctima cuyo rango jerárquico es superior. ↑
- **Acoso horizontal:** Se manifiesta entre compañeros/as del mismo rango. ↔

La Dra. Hirigoyen (2001) realizó una encuesta a 186 personas, para investigar acerca de los tipos de acoso existentes en el ámbito laboral, en la cual se extrajo los siguientes resultados (Hirigoyen, 2001, p.98):

- Se aprecia que el 58% de los casos de acoso surgen de la jerarquía, es decir, lo que podríamos ubicar en un **acoso vertical descendente**.
- Existe un 29% de situaciones de acoso que provienen de varias personas, tanto por parte de la jerarquía, como de los/as compañeros/as, por lo que encontramos una mezcla de acoso horizontal y acoso descendente, que Hirigoyen (2001) denomina concretamente **acoso mixto**.
- Hay un 12% de situaciones de acoso laboral que proceden de los/as compañeros/as, es decir, **acoso horizontal**.
- Solo se estimó un 1% de acoso que procedió de una persona subordinada hacia su superior, lo que se denomina **acoso vertical**.

Desde la visión de Piñuel (2001), también se afirma que en raras ocasiones existe un acoso ascendente, aunque en su investigación admite que se dan dichos supuestos. El autor cataloga los tipos de abuso en el ámbito laboral en función de su origen (Piñuel, 2001, p. 73), a los que a continuación haremos mención:

Acoso entre compañeros/as de trabajo: También denominado “acoso horizontal”, la perspectiva que ofrece el autor respecto a este concreto comportamiento está influenciada por la visión de Leymann (1996). Los motivos por los cuales se afirma su existencia son los siguientes (Piñuel, 2001, p.72):

- La plantilla intenta coaccionar a la persona acosada para que cumpla las reglas sobreentendidas por la mayoría social cuando la persona acosada se resiste a aceptar dichas normas.
- La existencia de un problema personal entre acosadores/as y acosado/a o entre acosador/a y acosado/a.
- Un/a trabajador/a se convierte en “la diana” del acoso debido al aburrimiento o la escasez de tareas.
- Se acosa a una persona que posee una minusvalía, enfermedad o defecto físico para transmitir alguna frustración o acción agresiva que proviene de la persona que inicia el acoso.

- Se arremete contra una persona por sus diferencias con respecto a la mayoría social por su procedencia, sexo, raza o apariencia física.

Acoso de subordinados hacia una persona de rango jerárquico superior, también denominado “acoso ascendente”, el cual según Piñuel (2001), rara vez podemos contemplar dentro de una estructura empresarial, pero su mínima existencia es causa de mención en nuestro estudio. En este caso, Piñuel (2001) diferencia entre dos tipos de abuso laboral:

- Una agrupación de trabajadores/as (Piñuel, 2001, p.73) se manifiestan en contra de la designación de una persona que ocupa recientemente un cargo superior y “le hacen la cama”, es decir, se compinchan para obviar sus instrucciones y su presencia, burlándose de esa persona y poniendo en duda su autoridad.
- Un colectivo de los/as trabajadores/as se muestran reticentes contra “la parcialidad, arrogancia o autoritarismo” (Piñuel, 2001, p. 73) de una persona que ocupa un rango superior. Se trata de casos que surgen escasamente y que, según cita Piñuel (2001), tomando en cuenta las investigaciones de Leymann (1996), suele ser el cargo superior quien sale triunfante de dicha situación.

Acoso ejercido de un cargo superior a un cargo inferior o “acoso descendente”: Se trata del caso más común dentro de los comportamientos que se dan en situaciones de acoso laboral. El alto mando, aprovechando su posición de poder, se muestra de forma abusiva y perversa frente a una persona de cargo inferior, cuyo fin es obligar al individuo a abandonar su puesto o pedir un traslado, y por tanto conseguir su desaparición en el espacio habitual de trabajo o limitar su prestigio y contacto social con su entorno laboral. Se ha constatado que en muchas ocasiones se utiliza el “mobbing” como estrategia de despido. Ello quiere decir que la decisión de rescindir la relación contractual ya ha sido tomada previamente, y se utiliza el acoso para crear una inestabilidad psicológica en la víctima que probablemente afectará negativamente en sus funciones habituales y, por tanto, presentar el despido como una opción objetiva, válida y lógica, de manera que los/as trabajadores/as no se planteen la reclamación, debido a que sentirán que dicha decisión está justificada (Piñuel, 2001, p.75-76).

4.2. PROTAGONISTAS Y ENTORNO LABORAL

En el presente apartado procedemos a reflexionar sobre los factores y protagonistas que interactúan entre sí para que se dé la existencia del “acoso laboral”. Los

3 factores que intervienen en las fases del acoso laboral son: *los/as acosadores/as, las víctimas y el entorno* que favorezca, ignore o tolere dicha situación. A continuación, detallamos minuciosamente cada uno de ellos:

4.2.1. Aproximaciones sobre el perfil del acosador/a

Piñuel (2001) denomina a la persona activa del acoso “hostigador/a” y argumenta metafóricamente que “el móvil del crimen” (Piñuel, 2001, p.129) no es otro que ignorar y pasar por alto la inadecuación profesional de dicho sujeto, ya que, según trasladó Leymann (1996) en sus estudios y en los que también se basan los de Piñuel (2001), los/as acosadores/as intentan encubrir exageradamente sus debilidades dentro de su equipo de trabajo. Piñuel (2001) argumenta que dicha inseguridad nace de la propia mediocridad del sujeto, que muchas veces es expuesta de forma inconsciente. “La presión por la excelencia es una tensión interna que obliga a la superación del estado actual forzando el propio desarrollo (...), potenciando, facilitando o admirando el progreso de otras personas. La mediocridad es la carencia de esta cualidad” (De Rivera, 2002, p.87). Carbonell, Gimeno y Mejías (2008), los cuales también están de acuerdo con la clasificación del autor, acerca de la *Mediocridad Inoperante Activa (MIA)*, también ratifican que el perfil del acosador le debe parte de su comportamiento a la sintomatología que causa en el mismo algún tipo de trastorno, como por ejemplo el narcisismo perverso, la psicopatía sin síntomas, la inmoralidad, la falta de culpabilidad, el trastorno compulsivo, el controlador excesivo, la autoestima baja y las inseguridades que la acompañan, contrariando la anterior, la autoestima demasiado alta y el egocentrismo (Pichot, 1995, citado por Carbonell, Gimeno y Mejías, 2002, p.94). Dichos investigadores poseen la necesidad de hilar los trastornos mentales del sujeto acosador con el comportamiento del mismo, ya que existe la incompreensión de explicar cómo una persona es capaz de causar tanta destrucción psíquica en otra. Sin embargo, del mismo modo, también admiten que, “si bien es cierto que las personas con algunos graves trastornos psicológicos pueden ser acosadoras, también lo es que no hace falta un trastorno grave para maltratar, o incluso matar a una persona. Tampoco para ser un acosador” (Carbonell, Gimeno y Mejías, 2008, p.95). La deducción de los autores ante este paradigma se concluye confirmando que sin el apoyo del grupo y la distorsión de respeto que generan en los componentes que lo apoyan, y observando que rara vez suele ser castigado dentro de la empresa por sus actitudes, el acosador potencia su comportamiento destructivo hacia la víctima sin necesidad, en ocasiones, de padecer algún tipo de trastorno. Por su parte, Piñuel (2001)

afirma que la mayoría de los perfiles de la figura acosadora recaen en patologías tales, como la paranoia, las psicopatías o los trastornos narcisistas, coincidiendo con la descripción de Carbonell, Gimeno y Mejías (2008). Todo ello se une a su inadecuación profesional y genera un sentimiento de venganza que se destina a la destrucción de la víctima. Además, los/as hostigadores/as tienen un inminente problema de autoestima que, en vez de centrarse en aumentarla, destinan su comportamiento a decrecer la autoestima de la víctima. Ello genera el conocido comportamiento de “complejo de inferioridad”, por lo que se dedican a humillar o ridiculizar al sujeto pasivo del acoso (Piñuel, 2001, pp.129-130). Ovejero (2006), por su parte, contradice a Piñuel (2001), debido a que considera que los acosadores/as no padecen ningún tipo de trastorno, aunque sí considera importante mencionar “las carencias psicoafectivas y emocionales del acosador” (Ovejero, 2006, p.110). No obstante, el autor sí que comparte con Piñuel (2002) la idea de que el sujeto acosador lidera un abuso generado por su “complejo de inferioridad” que le hace sentir culpable por no alcanzar ciertas cualidades que considera esenciales. Ello lleva al acosador o acosadora a vivir en una realidad alternativa, en la que finge poseer aptitudes y capacidades de las que realmente carece. Sin embargo, cuando en su ámbito laboral aparece una persona que sí posee dichas características idealizadas, entonces encuentra un objetivo. Se trata del momento en el que el acosador encuentra a su víctima (Piñuel, 2002, citado por Ovejero, 2006, p. 110). Piñuel (2008) describe dos figuras que personalizan el comportamiento de los/as acosadores/as:

- **Los/as instigadores/as** son las personas que inician el acoso laboral con motivo de eliminar y destruir a una persona concreta de dicho entorno. Dichos sujetos tienen gran facilidad para manipular al resto de la plantilla y se presentan como unas personas “encantadoras” o “hechiceras”, que, a través de su carisma, desencadenan el acoso laboral y se desenvuelven en la sombra del grupo, dejando que el mismo participe activamente en el abuso gracias a su gran influencia (Piñuel, 2008, pp.290-291).
- **Los/as hostigadores/as**, (Piñuel, 2008, pp.291-292) en cambio, no actúan de mala fe en el acoso laboral, ya que son manipulados/as por el sujeto instigador. Los/as hostigadores/as se muestran convencido/as de su actuación, creen que su comportamiento es ético, ya que su fin es implantar una justicia social y creen que la víctima es merecedora de un castigo. El Prof. Piñuel (2008) ha psicoanalizado la personalidad del sujeto instigador, determinando la existencia de una clara

psicopata en su comportamiento dentro del organigrama empresarial, el cual utiliza la técnica de “chivo expiatorio”, convenciendo al grupo social de que la víctima es el problema, y, por tanto, generar inquina, odio, hostigamiento hacia su persona, reputación o trabajo, es decir, utiliza como arma “el colectivo social” que conforma la plantilla.

4.2.2. Entorno, organización y factores que favorecen el acoso laboral

Una vez analizada la psiquis del sujeto agresor, es importante especificar los factores que favorecen su conducta, para así poder implantar un sistema de identificación eficaz con el fin de prevenir un desarrollo conductual arraigado en el tiempo y lograr la prevención o erradicación automática de los componentes que lo fomentan. También es importante explicar las actuaciones que se desarrollan dentro de la organización y analizar cuáles son los problemas estructurales que surgen dentro de la empresa. La empresa, es definida por Piñuel (2002) como “un campo de concentración”, en la que la víctima se encuentra en una “sensación continua de peligro”. Es por ello que el entorno sociolaboral es realmente determinante a la hora de propiciar la aparición del acoso. Existen ciertos comportamientos normalizados en algunas estructuras empresariales que propician y favorecen las conductas hostiles que acompañan al “mobbing”. Dichas situaciones se dan en circunstancias especiales, y suelen ser típicas de empresas con métodos de producción muy escasos, falta notoria de colaboración en equipo, sobrecarga de trabajo, inexistencia de control sobre la actividad desarrollada, multitud de figuras jerárquicas, falta de ética empresarial, nefasta gestión en situaciones de conflicto, precariedad laboral, conductas agresivas en el trato con los/as trabajadores/as, entre otras. En definitiva, estamos hablando de la importancia de resolver la insatisfacción en el ámbito laboral para prevenir conductas abusivas (Rojas, 2005, p. 85). Existen otro tipo de dinámicas disfuncionales (De Rivera, 2005, p. 27-29) que favorecen el desarrollo del abuso en el entorno laboral e interaccionan entre sí dentro del ámbito social de la empresa. A continuación, analizaremos cada una de las dinámicas explicadas por el Dr. De Rivera (2005):

- **Dinámica de Aislamiento:** Se trata de un aislamiento voluntario e imperativo, ejercido por parte de la organización. Hablamos de una acción intencionada y selectiva de la institución que pretende alejar a una persona, donde la norma general es que la institución “lo justifica por razones elitistas y defensivas, como protegerse de elementos inferiores y disonancias que cuestionen la cultura interna de la institución” (De Rivera, 2005, p. 28).

- **Cohesión:** (De Rivera, 2005, p. 28) También llamada “cohesión interna”, la cohesión no existe sin el aislamiento exterior y viceversa, ya que la existencia del aislamiento provoca la unión de los miembros con el fin de proyectar destrucción ante cualquier persona que intente alterar dicha dinámica.
- **Improductividad:** La dinámica de improductividad provoca una situación tensa en la empresa, ya que se debe buscar una solución que fomente la productividad de la institución. Irónicamente, en casos de acoso institucional, las víctimas suelen ser las personas más capacitadas para resolver dicha situación, debido a sus habilidades y creatividad. Sin embargo, al destacar son habitualmente apartadas del resto de la plantilla (De Rivera, 2005, pp.28-29).

Otros autores, como Piñuel (2001), han indagado en la influencia que ejercen ciertos factores dentro del clima organizacional para que se dé la existencia de abuso laboral. Según el autor, existen varios componentes adheridos a dichos factores, los cuales explican y condicionan su aparición. A continuación, procederemos a su análisis a través del siguiente cuadro:

TIPO DE FACTORES	COMPONENTES
Factores situacionales	<p>La vergüenza de la víctima: Se siente responsable, y proyecta hacia sí misma la autculpa.</p> <p>Los testigos mudos: Las personas que conocen la situación se mantienen en silencio por miedo a sufrir acoso laboral en el futuro.</p> <p>El secreto: Los ataques son encubiertos y disimulados, lo que provoca incomprensión por parte de su entorno. Los/as acosadores/as se preocupan de no mostrar públicamente su comportamiento hostil.</p>
Factores individuales	<p>Los Factores individuales: Hacen referencia a las peculiaridades psíquicas de la personalidad de los/as instigadores/as y se centran en explicar cómo dichos comportamientos son originarios de algunos trastornos tales, como las personalidades psicopáticas, narcisistas o paranoides.</p>
Factores de comportamiento organizativo	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección autoritaria - Gran competitividad entre todo el personal - No existe ética empresarial - Promoción interna incorrecta en altos cargos - Falta de formación de liderazgo por parte de los cargos superiores

	<ul style="list-style-type: none"> - Promover un clima de trabajo inseguro en cuestiones tanto personales como de trabajo - No valorar y repudiar los valores de solidaridad, confianza y compañerismo
Factores organizativos	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de tareas importantes - Burocracia - Rigidez en la organización - Sobrecarga de trabajo - Caos y desorganización en el desarrollo interno de la empresa - Falta de personal y asignación equivocada de las tareas de trabajo

Cuadro 3. "Factores que favorecen el acoso". Fuente de elaboración propia.

Fuente de información: Piñuel (2001, pp.180-181).

A propósito de la temática a tratar, es importante añadir que algunos/as autores/as han aportado otra serie de variables que propician la existencia de acoso laboral:

- La ineficaz gestión de los recursos económicos y del poder que poseen los altos mandos dentro del organigrama empresarial (Duerieux, 1999, citado por Olmedo y González, 2006, p. 113).

- Hay mayor número de posibilidades de que se dé el acoso laboral en una empresa cuando exista una importante sobrecarga de estrés y escasez de medidas de seguridad en trabajos expuestos a daños físicos o psíquicos, debido a la especialidad o repetición del desarrollo de la actividad laboral en cuestión (Hubert y Vedhoven, 2001, citado por Olmedo y González, p. 113)

- Existirán más casos de acoso laboral en las empresas grandes en comparación con aquellas que posean un volumen notoriamente menor de trabajadores/as. Esto es debido a que, a mayor número de personas, más relaciones interpersonales hay, y, por tanto, mayor posibilidad de conflictos (Einarsen, Raknes y Matthiese, 1993, citado por Olmedo y González, 2006, p.113).

4.2.3. Aproximaciones sobre el perfil de la víctima

Dedicamos el presente apartado al análisis de los rasgos comunes que poseen las víctimas de acoso laboral. Para ello, nos hemos basado en el listado implantado por Piñuel (2001), en el que expone que el perfil típico es el siguiente (Piñuel, 2001, p.116):

- Personas justas con un gran sentido de la ética y rectitud acordes con la justicia
- Personas con iniciativa y mucha autonomía
- Personas que resaltan por su gran capacidad de inteligencia, además de por su brillantez en su sector profesional
- Personas populares con carisma y capacitadas para liderar grupos
- Personas dadas a la cooperación y al trabajo en equipo
- Personas potencialmente altruistas, empáticas, sensibles, comprensivas ante el sufrimiento ajeno que se muestran interesadas en el bienestar de los demás
- Personas con situaciones familiares o personales muy satisfactorias

Como hemos podido observar previamente, la víctima se caracteriza por ser increíblemente profesional y su personalidad está compuesta por grandes virtudes que le hacen resaltar en su área profesional, pues “combina un mérito evidente para su tarea con una notable incapacidad para ganarse el afecto (“hacer la pelota”) de sus superiores, evitar la envidia de sus compañeros” (De Rivera, 2002, p.97). Hirigoyen (2001) concibe a las víctimas del acoso como personas atípicas, ya que el grupo no acepta a otra persona diferente y es en sí uno de los elementos esenciales en esta conducta, rechazar aquello que no es igual. Por ello, normalmente, el colectivo de víctimas más vulnerable se centra en aquellas personas que poseen características sutiles pero destacables gracias a su personalidad y profesionalidad. Sin embargo, también existe la discriminación por peculiaridades visibles tales como: el sexo, el color de la piel o cualquier rasgo físico que se considere atípico por el grupo que favorece el acoso laboral. También afirma que las víctimas que son “demasiado competentes” corren el riesgo de hacer sombra a alguna persona y convertir esa situación en un móvil perfecto para el acoso psicológico (Hirigoyen, 2001, p.193). En lo que se refiere a la situación contraria, cuando hablamos de personas notoriamente incompetentes, también tienen peligro de convertirse en víctimas de acoso, ya que destacan por su incapacidad o ineptitud, y por tanto pueden provocar al grupo tal irritación que generase la aparición de acoso promovido por parte

de una persona que cumpla con el rol de **instigador/a** (Hirigoyen, 2001, p.197). Las personas que son protegidas por la ley, debido a su situación de vulnerabilidad o simplemente su privilegio contractual (poseer una discapacidad, estar embarazada o pertenecer al sindicato empresarial), pueden ser víctimas muy propicias de acoso laboral, al igual que aquellas que están pasando por momentos vulnerables como: divorcio, luto por la muerte de familiar cercano, problemas económicos, enfermedades, etc., los cuales se convierten en “una diana fácil” para el/ la instigador/a (Hirigoyen, 2001, pp. 192-200). Remitiéndonos nuevamente al especialista De Rivera (2005), por su parte, este realiza una clasificación sobre las cualidades que caracterizan a las personas perjudicadas por el acoso, aunque matiza que cualquier persona puede ser víctima del “mobbing”. Según sus investigaciones, ha concluido que, ciertamente, existen rasgos diferenciadores que hacen que las víctimas sean profesionalmente atractivas para organizaciones avanzadas, y, por tanto, envidiadas por sus evidentes virtudes por las personas que activan el acoso laboral (De Rivera, 2005, p. 21). Ello coincide con la idea expuesta previamente por Hirigoyen (2001), en la que expone que los/as profesionales, en su área laboral, son expuestos/as a este tipo de abuso en la empresa (Hirigoyen, 2001, p.193). Las tres dinámicas a destacar, procedentes de la víctima según De Rivera (2005), son las siguientes:

- **Inocencia Psicológica:** No se trata de un rasgo virtuoso en la personalidad del sujeto acosado, sino más bien de un defecto, ya que la percepción de la víctima no va a ser realista ante la situación de acoso que está sufriendo, y por tanto, dificulta su reacción ante actos malvados que la víctima no es capaz de analizar como tal, y en empresas donde se tolere este tipo de malos actos, se provocará una situación en la que la persona se sentirá aislada (De Rivera 2005, p.22). Por tanto, podemos suponer que los/as acosadores/as se aprovechan de dicha condición en la fase inicial del acoso, ya que la víctima no está capacitada para entender desde el inicio que ese comportamiento es malvado, inadecuado y vulnera sus derechos fundamentales. Sin embargo, en empresas conformadas por personas benevolentes y honestas, se puede ayudar a procesar la situación de la víctima, admirando su inocencia y su buena fe, por tanto, en ocasiones puede trasladarse esta característica como una virtud (De Rivera, 2005, p.22).
- **La Autenticidad:** (De Rivera, 2005, p. 21) Las víctimas se caracterizan por poseer un alto compromiso personal en sus funciones profesionales, están a favor del progreso y del avance dentro del ámbito empresarial y no se definen por

comportamientos que manifiesten ningún tipo de interés. Es por ello por lo que las víctimas de acoso no son dadas a aceptar cualquier tipo de operación que vulnere la ética empresarial, al contrario de los llamados “aduladores” o “trepas”, nombrados explícitamente por el Dr. De Rivera (2005).

- **Dependencia Afectiva:** La persona acosada posee una gran necesidad de “hacerse escuchar” y ser comprendida por los/as acosadores/as, debido a que no puede creer que el fin de los acosadores/as no es otro que la destrucción de su persona. En situaciones ajenas al acoso, una persona con dependencia afectiva simplemente se sentirá hipersensible en determinadas situaciones. Sin embargo, en el caso de acoso laboral, las víctimas acaban recayendo en este comportamiento que las involucra en un bucle de depresión y autodestrucción con el simple hecho de “hacerles el vacío” o ignorar su presencia sutilmente. (De Rivera, 2005, p.24).

Otros/as especialistas tales como Carbonell, Gimeno y Mejías (2008) opinan que existen pocas evidencias fiables de la personalidad de las personas acosadas en la etapa previa al “mobbing” y por tanto no pueden otorgar veracidad a los estudios que explican las causas que rodean a la figura de la víctima, debido a que han sido psicoanalizadas una vez que han sufrido el acoso, por lo que llevan consigo las secuelas del proceso provocado por dicha lacra social. Ello provoca que se ensalce a la víctima en virtudes y se distinga entre “buenos y malos”, y ello puede contribuir a hacer perder la neutralidad en la investigación (Carbonell, Gimeno y Mejías, 2008, p.93).

5. ETAPAS DEL ACOSO LABORAL

Con el objeto de ampliar nuestra comprensión acerca del acoso laboral, a continuación, vamos a profundizar minuciosamente sobre las fases que conforman dicho comportamiento, ya que nuestro estudio tiene la finalidad de reflejar el abuso desde su origen, su transformación evolutiva en el tiempo y sus consecuencias finales. Dependiendo de cada autor/a, apreciaremos similitudes y desavenencias en la formulación de etapas del acoso laboral. Resulta de notorio interés exponer la visión de Piñuel (2001), el cual implanta una serie de fases conductuales del “mobbing”, en las que expresa que cada una está condicionada por el entorno y ambiente cultural del grupo expuesto al psicoanálisis en determinadas situaciones laborales (Piñuel, 2001, p.66).

- **Fase 1) “Incidentes críticos”:** Se trata de una fase temporal (Piñuel, 2001, p.66), generada por un incidente puntual, que se puede representar en una fuerte

discusión, un malentendido que desencadena en un enérgico conflicto que puede llegar a incrementarse, pero que suele expirar y no supone acoso laboral en sí. Entendemos que Piñuel (2001) admite la existencia de un “desencuentro” que puede generar los primeros “recelos” de la persona activa del acoso hacia su víctima, aunque el propio conflicto en sí no se considere el principal origen de la aparición del abuso laboral. Como hemos citado en anteriores ocasiones, Hirigoyen (2001) se mantiene en desacuerdo con la afirmación de que el origen del abuso laboral surja de un conflicto. Al contrario, la autora mantiene en su investigación que, precisamente, la falta de conflicto y de discrepancia ayuda a la generación del acoso, ya que estamos hablando de una serie de actitudes sutiles e invisibles. Sin embargo, un conflicto se verbaliza y es abiertamente expresado entre las partes involucradas, e incluso, es positivo para mejorar la convivencia profesional (Hirigoyen, 2001, pp. 25-28). Por su parte, Cervera y Rojo (2005) confirman que el origen del acoso es la parte más difícil de determinar, pues muchas víctimas no pueden admitir con seguridad cuándo empezó todo. Dichos autores mantienen la teoría de que un desencuentro puntual o unas bromas ligeramente hirientes, no van a originar el acoso en sí, ya que dicho percance puede ser solucionado con una disculpa o un cambio de comportamiento más favorable. Para que surja el acoso como tal, debe existir un cambio radical de comportamiento entre los sujetos acosadores y las víctimas, con independencia de la relación jerárquica o igualitaria de sus cargos dentro de la empresa. En este caso pueden aparecer dos tipos de ataques: **los ataques directos**, en los que la víctima encuentra oposición y obstáculos constantes hacia su trabajo, y los **ataques indirectos**, en los cuales existen rumores sobre la vida profesional y personal de la persona acosada. Lo que causa confusión a la víctima es que, “supuestamente”, existe una buena relación entre el acosador o acosadora y la misma (Cervera y Rojo, 2005, pp. 27-29).

- **Fase 2) “Fase de acoso y estigmatización”:** (Piñuel, 2001, p.67) Etapa en la que se aprecian ciertos comportamientos repetitivos, que, probablemente, fuera del ámbito laboral y de lo que se considera acoso no tendrán mayor importancia. Sin embargo, la continua repetición de estas conductas que estigmatizan a la víctima diariamente, con ciertos comportamientos hostiles y manipulación intencionada, generan los primeros indicios del denominado acoso laboral. Se trata de una

conducta de superioridad que desestabiliza psicológicamente al sujeto disminuyendo su autoestima. Tal y como afirma el criminólogo Ferro (2010), se estima que es un momento en el que la persona acosada tiende a sentir culpabilidad y a plantearse que su persona es el problema de dicha situación. Además, la víctima no suele reaccionar por miedo a exagerar, y explorar a buscar una solución a través de la comunicación y el diálogo. Sin embargo, no hallará respuesta. Además, los ataques del sujeto activo del acoso serán menos sutiles a medida que este progrese (Ferro, 2010, p. 87).

- **Fase 3) “Intervención de la dirección (responsables jerárquicos)”**: En dicha fase (Piñuel, 2001, p.67), la cual está directamente condicionada por la anterior, se suma al acoso laboral la línea jerárquica, asumiendo como algo real aquellos prejuicios y estereotipos que se plasman sobre la víctima, realizando un juicio inmoral y achacándole errores en el trabajo a título individual, sin asumir que realmente surgen por otro tipo de motivos como: mala organización, incorrecto liderazgo o ausencia del mismo, carga laboral mal enfocada, falta de formación o de comunicación, etc. Es importante resaltar que, cuanto mayor responsabilidad tenga el sujeto acosado, peores serán las consecuencias de este malévolo comportamiento. Según Piñuel (2001), **el departamento de RRHH es el que más suele recaer en este error conductual**, ya que tiene un importante peso en la toma de decisiones, tanto organizativas, como en lo que se refiere a la extinción de contratos o a ser el encargado de implantar sanciones u otras medidas cuando consideran que la actitud de un trabajador no es eficaz. En ocasiones, este acoso se convierte en la excusa perfecta para no admitir los propios fallos internos y proyectarlos en la víctima. Es por ello que la solución más precoz en estas situaciones se basa en despedir a la víctima, propiciar su baja laboral por depresión o forzar su baja voluntaria en la empresa (Piñuel, 2001, pp. 67-68). Desde la perspectiva de Cervera y Rojo (2005), en esta fase aparece la figura del “chivo expiatorio”, ya que la víctima carga con culpas que no le corresponden en absoluto. Además, la empresa focaliza el problema en la persona acosada, tratándola como “la oveja negra de la empresa”, debido a las perversas alusiones originadas por acosador/a (Cervera y Rojo 2005, p. 87). Hasta este momento, como hemos podido comprobar previamente, la víctima ha afrontado diferentes estados psicológicos. En primer lugar “existe una renuncia al enfrentamiento, y luego se

apodera de ella un sentimiento de confusión por desconocer si lo que está sucediendo es real o son imaginaciones suyas” (Kahale, 2012, p.52).

- **Fase 4) “Solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto”:** Cuando la víctima acude a solicitar ayuda externa a psicólogos o psiquiatras, lo habitual es encontrarse con un diagnóstico erróneo, debido a que existen muy pocos profesionales que se hayan especializado en estudiar y comprender el acoso laboral. Normalmente suelen achacar dicha depresión o estrés a rasgos personales de la víctima, sin tener en cuenta el entorno laboral y las situaciones de acoso repetitivo a la que es sometida diariamente en su trabajo. Dicho diagnóstico incrementa el desequilibrio psicológico del sujeto, ya que suele generar sentimientos de autoculpa por creer que “es el responsable de su propio acoso” (Piñuel, 2001, p.68). Concluimos dicha fase (Piñuel, 2001, pp. 68-69) afirmando que la sutileza del propio acoso y el autoengaño que ejerce sobre la víctima influye directamente en la perspectiva de la ayuda externa, que no se mantiene objetiva a la hora de diagnosticar a la persona afectada por el acoso, asumiendo que las alteraciones que emergen de su personalidad son provocadas por sí mismas. Por desgracia, este engaño tan arraigado en el tiempo llega hasta el límite de ensuciar la imagen profesional de la persona acosada y obstaculiza su recuperación para ejercer con normalidad cualquier actividad laboral. “La exclusión del empleo puede tornarse fácilmente en una situación en la que el individuo aterrorizado es incapaz de encontrar ningún otro tipo de empleo, lo que significa que sustancialmente ha sido excluido del mercado laboral” (Rojas, 2005, p. 79).
- **Fase 5) Eliminación o salida de la organización:** En este último punto, se mantiene la disposición a la expulsión total de la víctima del ámbito laboral, que es precisamente el objetivo final del “mobbing” (González, 2007, p.51). Tras una larga consecución de bajas laborales, diagnósticos psicológicos que recaen multitudinariamente en error por no tomar en cuenta las circunstancias situacionales de la víctima, la “fábula” de su imagen profesional tornada sobre su persona, la ineficaz gestión de las líneas jerárquicas de afrontar el acoso laboral, tolerándolo o ignorándolo, y el ambiente favorable en el que los sujetos convivientes en el ambiente laboral apoyan al acosador o evaden la situación por miedo a perder su puesto de trabajo, o a sufrir la misma exclusión que está

sometida la víctima, finalmente, se fuerza la baja voluntaria de la persona acosada por no poder soportar más dicha extorsión psicológica (Piñuel, 2001, p. 69). No es de extrañar que la víctima “huya” de la organización, pues “efectivamente, podemos soportar determinada dosis de hostilidad, salvo si esta hostilidad es permanente y repetitiva o si está colocada en una posición a la que es imposible replicar o ante la que es imposible justificarse” (Hirigoyen, 2001, p.105). En casos más extremos, y tomando en cuenta las circunstancias personales y familiares no favorables de la persona receptora del acoso, existe la posibilidad de que opte por el suicidio.

6. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

Tal y como es de esperar, cada acto tiene su consecuencia, y por tanto nos encontramos en la obligación de proyectar las secuelas y los efectos desencadenantes del acoso laboral. La mayoría de las investigaciones apuntan a que las víctimas, tras sufrir “mobbing”, se muestran en un estado de “Síndrome de Estrés Postraumático” (SEPT), sintomatología, también muy común en los casos de violación, catástrofes naturales o accidentes (Piñuel, 2001, p.78), por lo que podemos hacernos una ligera idea del “psicoterror” sufrido por la persona afectada, a pesar de representarse como un comportamiento sutil y abstracto. “El acosado graba en su memoria las agresiones y humillaciones padecidas y vuelve a revivirlas una y otra vez (...) especialmente en el momento del sueño” (Piñuel, 2001, p.78). Con relación a lo anterior, podemos afirmar que el daño psicológico es realmente importante, y ello va hilado a la aparición de enfermedades psicósomáticas (Rivas, 2003, p. 87). Otro tipo de patologías que caracterizan a las víctimas de acoso son tales, como el Síndrome de Fatiga Crónica (SFC), relacionado con el cansancio desmedido, entre otras manifestaciones (Piñuel, 2001, p. 89). Otra reacción podrá ser la de sufrir una crisis nerviosa, aunque debemos aclarar que dicha crisis no se califica como una enfermedad mental, puesto que se trata del momento en el que la víctima admite que “no puede más” (Piñuel, 2001, p. 86). El último y más extremo efecto será el del suicidio. Ello se convertirá en el mayor logro por parte de la persona activa del acoso, ya que su fin es causar la extinción total de la víctima (Piñuel, 2001, p. 87).

Efectos cognitivos	S íntomas psicosomáticos de estrés	S íntomas de desajuste del Sistema Nervioso	S íntomas de desgaste físico mantenidos en el tiempo	Debilidad	Trastornos del sueño
Pérdidas de memoria, depresión, inquietud, ira, inseguridad, hipersensibilidad...	Pesadillas, dolor de estómago, diarrea, vómitos, pérdida de apetito, llanto, aislamiento voluntario...	Dolor de pecho, palpitaciones, sofocos, falta de aire...	Dolores de espalda, cervicales o musculares.	Fatiga crónica, desmayos, temblores...	No conciliar el sueño, interrupción del sueño, despertar demasiado temprano.

Cuadro 4. "Sintomatología desencadenante del acoso laboral". Fuente de elaboración propia.

Fuente de información: Piñuel (2001, pp.76.-77).

A continuación, mencionaremos aquellas patologías erróneamente diagnosticadas en las víctimas de "mobbing" (Piñuel, 2001, p. 68):

Ataques de pánico	Personalidad Paranoide	"Burn-out" o Síndrome del trabajador quemado	Neurosis
Ansiedad	Depresión	Estrés	Trastorno Maniaco-depresivo o trastorno bipolar

Cuadro 5. "Patologías erróneamente diagnosticadas". Fuente de elaboración propia.

Fuente de información: Piñuel (2001, p.68).

Una vez que hemos visionado los efectos más frecuentes que experimentan las víctimas, es importante recalcar que existen otras consecuencias que confirman la letalidad y el gran alcance que desencadena el acoso laboral. Podemos observar la situación que experimenta la empresa desde el punto de vista económico, la perspectiva desde el punto de vista social de dicho espacio organizacional y los daños que repercuten en la sociedad (Ferro, 2010, pp. 91-92).

CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA	CONSECUENCIAS PARA LA SOCIEDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Efectos Económicos: Pérdida de dinero en procesos judiciales, gastos en asistencia médica y baja productividad que desencadena la pérdida de beneficios. - Efectos Sociales: Connotación de actitudes agresivas y depresivas tanto en un ámbito tanto íntimo como sociolaboral. Además, de la desunión de equipos de trabajo, divorcios y separaciones que afectan a la vida familiar de los/as trabajadores/as y provocan el aislamiento emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Generación de prestaciones por Incapacidad Temporal (IT), y, por tanto, de gastos de interinidad y sostenimiento de dichas prestaciones. - Gastos destinados a la Seguridad Social para cubrir tratamientos por patologías. - Funcionamiento de servicios tales, como Inspección de Trabajo, cuyo objetivo es implantar una vigilancia del comportamiento acosador y de las medidas existentes para su erradicación y prevención.
<p><i>Cuadro 6. "Consecuencias para la empresa y la sociedad". Fuente de elaboración propia.</i></p> <p><i>Fuente de información extraída de Ferro (2010, pp. 91-92)</i></p>	

7. OTROS TIPOS DE ACOSO DENTRO DEL ÁMBITO LABORAL

En el presente apartado, aportaremos dos tipos de acoso que podemos encontrar dentro de un clima organizacional. Observaremos que hay autores/as que no lo consideran acoso laboral y otros/as que afirman con rotundidad que sí entra dentro de dicho panorama. Podemos distinguir entre dos tipos de acoso: Acoso sexual y Ciberacoso.

7.1. EL ACOSO SEXUAL EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Se ha tratado, a lo largo de las páginas de nuestra historia universal, de intentar acuñar el concepto de "acoso sexual", que finalmente ha sido denominado "problema social" por una gran multitud de especialistas (Pérez y Rodríguez, 2012, pp. 200-201). Dentro del campo de lo psicosocial hay grandes discusiones acerca de si se trata de acoso sexual dentro del acoso laboral, para lo que nos dirigimos a la opinión del Dr. De Rivera (2002), el cual admite lo siguiente:

Existe una diferenciación neta en casos estrictos de acoso sexual puro y quizá también en el chantaje sexual, cuando se pretende un placer carnal a cambio de ayudar o de no perjudicar al acosado/a en otro campo. En muchos casos el acoso sexual, las dinámicas que actúan son muy próximas a las del acoso moral. La sexualidad más que un fin en sí mismo es utilizada como un medio, instrumento o pretexto para ejercer control, puesta al servicio del poder y no del placer. (De Rivera, 2002, p. 117).

Hirigoyen (2001), en cambio, considera que la violencia sexual no constituye en sí mismo un acoso moral, puesto que "ya está calificada penalmente" (Hirigoyen, 2001, p.32).

Profundizando en la temática a tratar, es imprescindible hablar del **Acoso por razón de sexo**, que se estima prácticamente ligado a la concepción de **Acoso Sexual**.

El Acoso por razón de sexo se refiere a “cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.” (Ley Orgánica 3/2007, 2007). Es importante remontarnos a la antigüedad para comprender la vulnerabilidad del sexo femenino ante tal abuso. Sin ir más lejos, “Aristóteles, al parecer, formuló el principio de que ni las mujeres ni los esclavos tenían alma” (De Rivera, 2002, p.118).

La sociedad universal siempre se ha desarrollado con una tendencia de misoginia hacia la figura de las mujeres, ya que se dedicaban a la “<<cocina, la iglesia y los niños>>, (las tres “K, decían los alemanes: “küche”, “kirche”, “kínder”)” (De Rivera, 2002, p. 118). “El reconocimiento del valor humano de la mujer es un hecho relativamente reciente” (De Rivera, 2002, p.118). Los datos recopilados respecto al sexismo mostrado en el “mobbing” se pueden advertir en un estudio realizado por Hirigoyen (2001), los cuales reflejan que un 70% de mujeres sufren acoso moral, una cifra significativa con respecto al 30% de hombres afectados (Hirigoyen, 2001, p. 88). En referencia a lo anterior, añadiremos los diferentes tipos de acoso sexual implantados por los especialistas en la materia. De Rivera (2002) ofrece la siguiente clasificación en referencia a los tipos de acoso sexual:

<p>Acoso Sexual Puro o Chantaje Sexual: (De Rivera, 2002, p.116) Se trata de un comportamiento abusivo en el que la persona acosadora se aprovecha de su condición de poder superior para lograr beneficios sexuales.</p>
<p>Acoso sexual como instrumento de Acoso: Conducta que se caracteriza por el uso de bromas y agresiones sexuales destinadas a degradar y humillar, explotando el género de la persona objeto del abuso, ya que el acosador entiende como debilidad el sexo de la víctima, donde normalmente son las mujeres el principal punto de mira. El Dr. De Rivera (2002) admite que los hombres también lo sufren, aunque en menos ocasiones. (De Rivera, 2002, p.117).</p>
<p>Acoso Sexual motivado por el género de la víctima: Se origina por razón de género de la víctima y puede tratarse de un acto de castigo o de defensa consciente o inconsciente centrado en situaciones que son socialmente aceptadas "para mujeres o para hombres" y puede que la discriminación nazca de la ejecución de dicha acción por parte del sexo contrario. (De Rivera, 2002, p.118).</p>
<p>Acoso Sexual Ambiental: Se trata de la creación de un ambiente hostil en el cual se denotan connotaciones sexuales, eróticas o pornográficas, actitudes transgresoras, homofóbicas o sexistas, basadas en la imposición o exhibición de escenas u objetos peyorativos por su contenido degradante. (Time Magazine, 1996, citado por De Rivera, 2002, p.120).</p>

Cuadro 7. “Tipología en el Acoso sexual”. Fuente de elaboración propia.

Fuente de información extraída de varios autores: De Rivera (2002, pp.116-118), Time Magazine (1996, citado por De Rivera, 2002, p.120).

7.2. EL CIBERACOSO LABORAL, NAVEGANDO HACÍA LA HOSTILIDAD

Hoy en día, gracias a los avances tecnológicos, nos pasamos las horas navegando de pantalla en pantalla a través de nuestros dispositivos móviles, ordenadores, “tablets” e incluso relojes digitales. Este movimiento cibernético nos comunica y facilita la vida, sobre todo a la hora de realizar nuestra actividad laboral, logrando optimizar nuestro tiempo y convirtiéndonos en unos/as trabajadores/as más eficaces. Sin embargo, el uso de las tecnologías puede ser un “arma de doble filo”, sobre todo si hablamos de acoso laboral. Es por ello que, debido al contexto social que nos acontece, nos vemos obligados a incluir en el presente proyecto un apartado dedicado al “Ciberacoso”, donde evidenciaremos la instrumentación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) por parte del acosador o acosadora, con objeto de dañar a la víctima. “La repetición es la clave del acoso en línea, y aunque cierren un sitio web con información de la víctima, siempre pueden abrir otro, por eso el daño provocado permanece indefinidamente en las redes” (Moreno y Mella, 2016, p.138). Este tipo de acoso utiliza como vía de transmisión cualquier medio virtual, ya sea por SMS, email, WhatsApp, internet...etc.

El Ciberacoso, es el hostigamiento reiterado a un individuo o grupo de individuos, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS), con la intención de provocar el hundimiento del trabajador en la posición laboral, se puede llevar a cabo a través de las redes, del chat, de la mensajería, de correo electrónico, y su objetivo es provocar un daño recurrente en la víctima que la conduzca a un quiebre emocional y finalmente laboral (Moreno, Núñez-Cortés y Mella, 2016, p.138).

Se conoce que la existencia de la violencia virtual en el trabajo está directamente relacionada con la insatisfacción laboral. Además, es importante advertir su presencia, ya que en casos extremos puede producir multitud de estados de ansiedad, depresión e incluso llevar a la persona afectada a optar por el suicidio (De Vicente, 2018, p.15). Dependiendo de la contextualización del Ciberacoso, su tratamiento será encuadrado dentro del **acoso laboral**, y en caso de contener connotaciones **de carácter sexual y/o sexistas**, se encuadrará dentro del **acoso sexual o acoso por razón de sexo**.

8. LA INDISPENSABLE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

Resulta esencial aportar la oportuna prevención ante el acoso por parte de la empresa tras el profundo análisis identificativo del desarrollo del abuso laboral previamente expuesto, con el fin de adelantarnos a dicho abuso y promover orientación y asistencia válida para cualquier parte afectada en las circunstancias que se han

especificado a lo largo del desarrollo de la presente investigación. A continuación, hemos añadido las siguientes medidas que incrementarán la seguridad ante el acoso y que entendemos que se acoplarán en un sistema organizacional avanzado, potenciando un ambiente laboral libre de prejuicios, dado a la unión y tomando en cuenta el bienestar de las personas que conforman la empresa.

- Se recomienda crear un protocolo de “anti-mobbing” donde se exponga una visión ética junto a unos valores de comportamiento, se obligue a los altos cargos a dar ejemplo de buena fe, se ofrezca información y oportunidad de negociación a través del diálogo, se erradique la inseguridad laboral y se ofrezca formación acerca del acoso a toda la plantilla, a la vez que se elimina cualquier tipo de estrategia directiva que este directamente relacionada con procesar miedo e inseguridad al personal y sancionar a los altos mandos que las utilicen (Piñuel, 2001, p. 290).
- Se deberá realizar una evaluación de riesgos desarrollando una planificación efectiva de su tratamiento a través de un método de observación y vigilancia (Rojas, 2005, p.123).
- Se recomienda implantar una planificación de prevención proactiva de riesgos psicosociales que admita la posible existencia del abuso y de comportamientos tendenciosos desde la creación de la empresa (Carbonell, Gimeno y Mejías, 2008, pp. 146-149).
- Es importante remodelar la organización empresarial para combatir los riesgos psicosociales provenientes del acoso, tales como: la falta de control sobre las tareas, las excesivas exigencias psicológicas, la inexistencia de apoyo entre el personal independientemente del rango profesional y la falta de recompensas (Serrano, 2005, p. 110).
- Resulta aconsejable aplicar a la totalidad de la plantilla cuestionarios psicosociales especializados en la identificación de acoso laboral, como el “*Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado*” (De Rivera y Abuín, 2005, pp. 41-43) ([véase ANEXO I](#)), el cual se especializa en detectar las situaciones de abuso laboral a través de 60 ítems conductuales, cuyas respuestas a elegir poseen los valores de 0 (no ha experimentado esa conducta en absoluto) a 4 (si la ha experimentado mucho o extremadamente), de los cuales 15 han sido añadidos,

puesto que se han adaptado a las circunstancias sociolaborales de España respecto al cuestionario original “*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*” (*LIPT*) creado por Leymann (1996) en el que encontramos 45 conductas y un cuestionario dicotómico. Como alternativa igualmente eficaz, se propone la aplicación de “*El Cuestionario Cisneros I*®” (Fidalgo y Piñuel, 2004, p. 623) ([véase ANEXO II](#)), el cual consta de 45 conductas cuyas opciones de respuesta son evaluadas de 0 (nunca) a 6 (todos los días), e incluye al final del formulario la cuestión que plantea si se ha sufrido alguna de las formas de maltrato psicológico más de 1 vez por semana en un periodo de 6 meses.

- Entendemos que es vital incentivar y compensar al personal orientando a una política dada a la promoción interna, basada en un sistema justo y no perverso (Piñuel, 2001, p.291).
- Finalmente, es importante, implantar cambios en la organización del trabajo a la hora de contratar personal que se adapte a la cultura y al valor empresarial, trabajar un clima laboral satisfactorio, amigable, fluido y comunicativo, donde se forme a los/as trabajadores/as para trabajar en equipo, manejar el estrés, empatizar, y se deberá promover una visión genérica que acepte la diversidad étnica, racial, social, educativa, religiosa, donde se rechace la discriminación por sexo, orientación sexual o padecer discapacidad entre otras posibles situaciones que puedan suponer alguna vulneración de los derechos fundamentales (INSHT, 2001, p.43).

9. CASOS REALES SOBRE EL ACOSO LABORAL EN CANTABRIA

Para poner en práctica los conocimientos asumidos en el presente estudio y plasmar la realidad del acoso laboral, hemos decidido cerrar la presente investigación aportando casos reales en Cantabria, los cuales han sido públicamente conocidos a través de sentencias que han denunciado diversas situaciones de maltrato psicológico en el ámbito laboral, las cuales promocionan la sanción del acoso laboral y muestran la victoria y el reconocimiento de las “víctimas invisibles”.

9.1. CASO 1: “LA SENTENCIA HISTORICA”

No podemos hablar del acoso laboral en Cantabria sin mencionar el caso más sonoro e insólito, llamado “la sentencia histórica”, la cual es la primera en nuestro país

en reconocer la Incapacidad Permanente Absoluta por motivo de maltrato psicológico en el ámbito laboral.

Resumen: *La sala de lo social N.º4 del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ) concedió a una trabajadora la Incapacidad Permanente Absoluta por acoso laboral, lo que marca un antes y un después en el tratamiento jurídico de dicho comportamiento en nuestro país (STSJ CANT 1591/2006). La víctima denunció a través de la vía penal el abuso de su superior por acoso sexual en su lugar de trabajo, y también denunció a través de la vía social para que se admitiesen las secuelas psicológicas que le habían ocasionado tales abusos. A través del procedimiento penal se desestima la responsabilidad del empresario por presunción de prueba, ya que el delito debió ser concretamente demostrado. Sin embargo, la vía social reconoció las patologías derivadas de dichos abusos estableciendo una causalidad de consecuencia y efecto entre lo relatado por la demandante y las lesiones psíquicas que presentaba, probadas médicamente, extinguiendo un origen residual de la afectada, aceptando que procedían de la relación laboral, y, por tanto, que se trataba de claramente de un caso de “mobbing”. Posteriormente, se estimó que la víctima sufrió “un trastorno por estrés postraumático derivado de acoso laboral y cuadro mixto ansioso-depresivo de intensidad sintomatológica grave”. El fallo judicial estimó que la trabajadora no se encontraba capacitada para realizar ningún tipo de profesión debido a las secuelas crónicas que padecía a causa de dichos abusos. La sentencia admite el derecho de la víctima a cobrar por accidente de trabajo una pensión equivalente al 100% de su base reguladora (STSJ CANT 1591/2006).*

Conclusión: Dicha sentencia abre las puertas animando a denunciar los casos de acoso, admitiendo los efectos cognitivos y síntomas psicossomáticos de estrés (Piñuel, 2001, pp.76.-77) que sufre la víctima debido a una tóxica relación laboral. Afirmamos que el magistrado admite que dicho acoso sexual tiene el tratamiento de acoso laboral, entendiendo que el fin del acosador era mostrar su control hacia la trabajadora (De Rivera, 2002, p. 117), aprovechando su posición superior jerárquica en el ámbito laboral, lo cual denota la existencia de *acoso vertical descendente* (Hirigoyen, 2001, p.98). Observamos que se reconoce la hostilidad de dicho fenómeno y se admite la incapacidad de la trabajadora para cualquier oficio, ya que solo por el hecho de salir a la calle sin acompañamiento sufre ataques de pánico. Dicho caso nos muestra el “psicoterror” sufrido por la víctima provocada por su “asesino moral” (Piñuel, 2001, p.54).

9.2. CASO 2: “ACOSO EN LAS VÍAS”

Otro sonado caso de acoso laboral en Cantabria lo podemos localizar en la Sentencia 000533/2012 del 11 de octubre de 2002, en la que se reconoce el acoso laboral que recibió un trabajador de la empresa FEVE por parte de su supervisor directo.

Resumen: *El demandante se traslada de Asturias a Cantabria con la categoría profesional de “encargado de línea electrificada” en la empresa de FEVE. El acusado, el cual era el cargo jerárquico superior directo del denunciante, le ordenó realizar funciones que se encuentran por debajo de su categoría. El demandado impugnó dicha decisión. Lejos de ser acatada dicha sentencia, el acusado decidió disolver el grupo de Santander a cargo del demandante, dejándole sin personal a su disposición. Además de ello, cambió su turno de trabajo en horario diurno lo cual causó una reducción de las retribuciones. El denunciante volvió a impugnar esta decisión, y de nuevo, la sentencia fue favorecedora para el mismo, obligando a FEVE a reintegrar al trabajador el resto del salario impagado al que tenía derecho según su categoría profesional. Debemos determinar que estos procedimientos se produjeron en el transcurso de más un año, (del 1 de marzo de 2002 al 5 de diciembre de 2003). A raíz de la última sentencia, el acusado reubicó al denunciante a otro puesto de trabajo, en el cual sus encargados poseían la misma categoría. Además, el lugar de trabajo estaba aislado del resto del personal, siendo el denunciante el único que permanecía allí sin prácticamente herramientas para desarrollar su actividad. No tenía ordenador, ni calefacción, solo un teléfono con llamadas restringidas. Obviamente, nos encontramos ante una clara situación de abandono. El continuo hostigamiento al trabajador por parte del acusado le provocó sentimientos de angustia y de ansiedad. Ello determinó que en el año 2006 el demandante fuese declarado en situación de Incapacidad Temporal derivada de Accidente de Trabajo (AT), cuyo diagnóstico mostraba una depresión generada por el ambiente hostil en el entorno laboral. El trabajador se había dirigido por escrito al acusado y a la empresa FEVE en repetidas ocasiones para informar de la clara vulneración de sus derechos y habiéndose planteado en torno a 7 demandas ante la jurisdicción social. El fallo de la sentencia determinó que el acusado sería condenado a 2 años de cárcel por el acoso moral continuado hacia dicho trabajador (artículo 77 Código Penal), aparte de la*

obligación de indemnizar al denunciante con una suma de 20.000€ (Sentencia 000533/2012 del 11 de octubre de 2002).

Conclusión: Advertimos la evidente existencia de acoso ejercido de un cargo superior a un cargo inferior o “acoso descendente”, ya que el acosador es el superior directo de la víctima, el cual le asignó tareas por debajo de su categoría profesional, provocando la frustración y humillación al trabajador (Piñuel, 2001, p.75-76). También observamos una dinámica de aislamiento (De Rivera, 2005, p.28), la cual se muestra cuando el trabajador es reubicado a un nuevo puesto de trabajo en el que permanece incomunicado y completamente solo, sin apenas herramientas de trabajo, en una situación denigrante y de claro abandono. Sin embargo, la víctima se enfrentó a la situación desde el inicio, y a través de sus denuncias, logró mostrar el acoso continuado ante la jurisdicción social. Gracias a la temporalidad de las sentencias podemos admitir que se trata de acoso laboral, ya que el hostigamiento por parte del acosador sobrepasa los 6 meses, debido a que para considerarse acoso “es preciso que una o más actuaciones se repitan como mínimo una vez por semana y a lo largo de un plazo mínimo de 6 meses” (Leymann, 1996, citado por Hirigoyen, 2001, p.30), y en este caso, la primera sentencia data del año 2002 y el trabajador es declarado de baja por Incapacidad Temporal en el año 2006.

10. CONCLUSIONES

Uno de los objetivos del presente proyecto, aparte de simplificar, explicar y desarrollar a través de un viaje de ideas e hipótesis, qué es el acoso laboral y cómo podemos identificarlo, es el de buscar soluciones a esta lacra social, es decir, preparar a las organizaciones para implantar medidas preventivas y de concienciación para erradicar o si acaso, reducir este comportamiento.

Es importante recordar que el acoso laboral se camufla muy bien, y por tanto sigue siendo un tabú la propia identificación de este problema dentro de una empresa. Es por ello que se recomienda concienciar a nuestra sociedad acerca de la realidad y dar voz a las víctimas del “mobbing”. Una de las principales soluciones que podemos ofrecer ante dicha “invisibilidad” es recomendar la creación de campañas que luchen contra el acoso laboral a nivel estatal y autonómico, aprovechando los medios de comunicación (televisión, prensa, radio) y las redes sociales (YouTube, Facebook, Twitter, Instagram...). Se trata de ofrecer una información veraz sobre este tipo de discriminación

que sufre multitud de asalariados/as en su día a día, y posibilitar la idea de que puedan solicitar ayuda y hablar con libertad de este problema, sintiéndose acogidos por el amparo social y jurídico, ya que hablamos de una clara aniquilación de derechos fundamentales. A nivel autonómico, concretamente en Cantabria, se recomienda crear un organismo específicamente dedicado al asesoramiento gratuito de las víctimas de acoso laboral, ya que, para dirigirnos a las asociaciones más cercanas, tendríamos que trasladarnos a Oviedo o a Bilbao; la Asociación contra el Acoso Moral en el Trabajo del País Vasco Hirigoyen en Bilbao y la Asociación Asturiana contra el Acoso Psicológico en el Trabajo en Oviedo. Otra idea sería la de crear un teléfono de asistencia gratuita y de atención 24 horas, al igual que el destinado al maltrato de género (tfn.: 016).

Debemos tener en cuenta que la antesala al mundo profesional reside en los centros educativos de enseñanza postobligatoria, concretamente en la Universidad y en los Centros de Formación Profesional. Es por ello que se recomienda orientar al alumnado acerca de lo que es el acoso, tanto escolar como profesional, y qué vías tienen para combatirlo. Para ello se sugiere crear en los propios centros un buzón virtual que facilite tanto a trabajadores/as como alumnos/as transmitir cualquier tipo de discriminación sufrida. Debemos recordar que las víctimas de acoso se sienten avergonzadas y será mucho más fácil iniciar la comunicación por un medio telemático, que acercarse a un despacho y conversar con un extraño. A pesar de que consideramos más efectiva la vía telemática para dar el primer paso, es importante habilitar un espacio donde personal y alumnado se sientan seguros, donde puedan acudir a consultar a un/a experto/a cualquier inquietud o trasladar una denuncia por acoso. En lo referente a lo anterior, una buena iniciativa subvencionar proyectos de investigación acerca del acoso laboral, en los que se pueda incluir ensayos, teorías, experimentos y encuestas actualizadas, ya que el número de víctimas no será igual dependiendo de las circunstancias sociales que experimente el país. De hecho, muchos/as investigadores/as como el Prof. Piñuel (2001) afirman que en momentos de crisis económica hay un gran aumento de casos de acoso en el trabajo, ya que se experimentan una serie de cambios que nacen de la necesidad económica, tales como los despidos y la falta de empleo. Es por ello que el liderazgo llega a ser más tóxico y los/as trabajadores/as se encuentran más debilitados psicológicamente y son capaces de soportar humillaciones diarias y continuos abusos laborales, con el único fin de no perder su puesto de trabajo, porque saben que les será difícil o imposible encontrar otro empleo (Piñuel, 2001, p. 267). Entendemos como vital que en cualquier organización tanto

educativa como empresarial no solo exista un buzón telemático y un espacio dedicado a la atención y consulta sobre acoso laboral, sino también un protocolo en contra de acoso elaborado por especialistas en la materia, el cual contenga el mecanismo interno a ejecutar en caso de detectar alguna situación de maltrato psicológico. Cualquier empresa tiene que partir de la base de que el “acoso laboral” es un riesgo psicosocial que hay que prevenir y analizar, por lo que también se recomienda implantar cuestionarios psicosociales destinados a identificar el acoso ([véanse ANEXO I](#) y [ANEXO II](#)).

Concluimos el presente estudio resaltando la vital importancia, para un/a profesional que se dedique al ámbito de las Relaciones Laborales en el departamento de RRHH, de su implicación en conocer qué es el acoso laboral, para poder realizar una contratación efectiva a la hora de identificar desde la entrevista el perfil de posible acosador, así como implantar una formación de prevención de acoso, asesorar sobre la tutela legal aplicable a los casos de acoso laboral, controlar la eficacia de las medidas preventivas e identificar cualquier caso de maltrato psicológico, teniendo en cuenta no solo la temporalidad del abuso sino la gravedad del mismo, aunque no llegue a producirse 2 veces por semana en un periodo de 6 meses (Hirigoyen, 2001, p.25), donde se mantenga una visión neutral por parte del personal de RRHH, se ofrezca asistencia y apoyo a la víctima, además de la necesidad de no dejarse engañar por la carismática personalidad del acosador/a.

11. BIBLIOGRAFÍA

11.1. LIBROS, REVISTAS Y TRABAJOS ACADÉMICOS

- Arciniega, R. (2012). “Psicología Iberoamericana. Factores organizacionales en la comprensión del mobbing”. México: Universidad Iberoamericana.
- Brodsky, C.M. (1976). “The harassed worker”. Toronto: Lexington Books Heath and Company.
- Carbonell E., Gimeno M. y Mejías A. (2008). “*El acoso laboral, antes llamado Mobbing. Un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*”. Tirant Lo Blanch: Valencia.
- De Rivera J.L, (2002). “*El Maltrato Psicológico*” *Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa-Calpe
- De Rivera J.L, y Abuín, M.J. (2005). “*Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 Apéndice 215 Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado*”. Madrid: Editorial EOS

- De Rivera J.L, y Abuín, M.J. (2006). “*Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R*”. Madrid: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 22, n.º 3, 2006, pp. 397-412, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- De Rivera J.L. (1997). “*El Trastorno por Mediocridad Inoperante Activa (síndrome MIA)*.” Psiquis, Madrid: Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática.
- De Rivera J.L. (2005). “*El acoso psicológico y sus dinámicas*”. Editorial EOS: Madrid.
- De Vicente (2018). “*Ciberacoso en el trabajo*”, Barcelona: Atelier
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). “*Bullying at work. Epidemiological finding in public and private organizations*”. European Journal of work and Organizational Psychology: Reino Unido.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. y Matthiesen, S.B. (1993). “*Seksuell trakassering (Sexual harassment)*.”. Bergen: Sigma Forlag.
- Ferro J.M. (2010). “*Aspectos Formales y Materiales, sobre El Acoso Laboral y la Violencia Familiar*”. Madrid: Liber Factory.
- Fidalgo M. A., Piñuel I., (2004), “*La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*”. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- González, D. (2007). “*Psicopatología Clínica Legal y Forense Vol. 7. El Acoso Psicológico en el Lugar de Trabajo: Una Aproximación desde la Psicología Forense*”, Madrid: Sociedad Española de Psicología Clínica, Legal y Forense y Sociedad Española de Psiquiatría Forense.
- Heinemann P. (1972). “*Mobbing-Gruppvoald bland barn och vuxna IMobbing-group violence by children and adults*”. Stockholm: Natur och Kultur
- Hirigoyen, M.F. (2001). “*El acoso moral en el trabajo*”, Barcelona: Paidós
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Notas Técnicas de Prevención de Riesgos: “*Acoso psicológico en el trabajo: definición*”. Barcelona: Departament De Salut Catalunya.
- Kahale, D.T. (2012)., “*La protección Jurídica del Acoso Laboral*” México: Nuevo León. (Kahale, 2012, p.52).
- Leymann H. (1990). “*Inventory of Psychological Terrorization*” New York: Springer Publishing Company, LLC.

- Leymann H. (1996). *“Mobbing. La persécution au travail”*, Paris: Du Seuil.
- Leymann H. (1996). *“The content and development of mobbing at work”*, European Journal of work and Organizational Psychology: Suecia.
- Lorenz. K. y Martys M. (1991)., *“Here Am I--where are You? The Behavior of the Greylag Goose”*, California: Harcourt Brace Jovanovich.
- Moreno A. y Mella L. (2016). *“Nuevas tecnologías y Nuevas Formas de Trabajar: estudio desde el derecho español y comparado, (Alemania, Reino Unido, Polonia, Portugal y Argentina).”* Madrid: Dykinson.S.L.
- Olmedo M. y González P. (2006). *“La violencia en el ámbito laboral: La problemática conceptualización del Mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento”*. España: Departamento de Psicología de la Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos (UNED).
- Olweus D. (1993). *“Acoso escolar, “Bullying, en las Escuelas: Hechos e Intervenciones”*. Centro de investigación para la Promoción de la Salud, Universidad de Berge: Noruega.
- Ortega y Gasset (1955). *“Porque he escrito, El hombre a la defensiva”*. Obras completas. Madrid: Taurus.
- Ovejero A. (2006). *“El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial”*, Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid
- Pérez B., Nogareda C., Martín F. y Sancho T. (2001). *“Mobbing, Violencia Física y Acoso Sexual”*. Madrid: INSHT.
- Pérez R. y Rodríguez C. (2012). *“Un análisis del concepto de acoso sexual laboral: reflexiones y orientaciones para la investigación y la intervención social. Cuadernos de Relaciones Laborales Vol. 31, Núm. 1”*, Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Pérez R. y Rodríguez C. (2012). *“Un análisis del concepto de acoso sexual laboral: reflexiones y orientaciones para la investigación y la intervención social.”* Cuadernos de Relaciones Laborales Vol. 31, Núm. 1: Valladolid
- Piñuel I. (2001). *“Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”*. Santander: Sal Tarrae.
- Piñuel I. (2008). *“Mobbing, estado de la cuestión. Todo lo que siempre quiso saber y nadie le explicó sobre el acoso psicológico en el trabajo”*. Barcelona: Planeta DeAgostini Profesional y Formación, S.L.

- Ramírez M.A. (2016). “*Aproximación del acoso Laboral desde la legislación comparada*”. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas. Boletín Mexicano de Derecho Comparado.
- Rivas L.J. (2003). “*Mobbing. Acoso Laboral. Terrorismo Psicológico en el Trabajo*”. Entrelíneas Editores: Madrid.
- Rojas P. G. (2005). “*Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*”. Editorial Bomazo: Albacete.
- Rojo J. y Cervera A. M. (2005). “*Mobbing o acoso laboral*”. Madrid: Tébar.
- Sábato E. (2000). “*La Resistencia*”, Argentina: Seix Barral.
- Sainsbury M. J. (1973). “*Introducción a la Psiquiatría*”. Madrid: ediciones Morata S.A.
- Terán J. (2015)., “*Ataque de pánico... conozca los síntomas y sus consecuencias*”. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Unidad De Igualdad De La Universidad De Cantabria (2016). “*Guía de comunicación*”. Cantabria: Universidad de Cantabria.

11.2. NORMATIVA

- Cantabria. Tribunal Superior de Justicia, Sala de lo Social de Santander, Sección:1, Sentencia 1095/2006 del 23 de noviembre de 2006, Rec. 919/2006.
- España. Constitución Española. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, n.º 311, pp. 29313 a 29424.
- España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Nota de Prevención en el Trabajo de 1998, NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.
- España. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Boletín Oficial del estado, n.º 71, de 23 de marzo de 2007, Ref.: BOE-A-2007-6115.

11.3. CONTENIDO ELECTRÓNICO

- De Rivera J.L. (2013), “*El maltrato psicológico. Mobbing. El Síndrome M.I.A. El LIPT-60. Psicoterapia del Mobbing*”. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=qilQZAJe7hY> [Fecha de Consulta: 22/11/2018].
- Filmaffinity (2002). Recuperado de <https://www.filmaffinity.com/es/film270165.html> [Fecha de consulta: 25/09/2019].

- Fundación Dianlet (2009), Dianlet plus”. <<https://dialnet.unirioja.es/>> [Fecha de consulta: 2018-2020].
- Google (2005), “Google Libros”. <<https://books.google.es/>> [Fecha de consulta: 2018-2020].
- Mat ías J. (2001). “*Bajo la luz de gas*”. Peri ódico El Pa í. Recuperado de <https://elpais.com/diario/2001/07/12/opinion/994888807_850215.html> [Fecha de consulta: 25/09/2019].

ANEXO I

LIPT - 60

© González de Rivera.

Nombre.....Apellidos.....

Fecha nacimiento.....Dirección.....

CP..... Localidad.....Teléfono.....

Estado Civil.....Profesión.....

Correo electrónico.....

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

el cero (“0”) si no ha experimentado esa conducta en absoluto

el uno (“1”) si la ha experimentado un poco

el dos (“2”) si la ha experimentado moderada o medianamente

el tres (“3”) si la ha experimentado bastante y

el cuatro (“4”) si la ha experimentado mucho o extremadamente:

1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....	0	1	2	3	4
2 Le interrumpen cuando habla..	0	1	2	3	4
3 Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4 Le gritan o le regañan en voz alta.....	0	1	2	3	4
5 Critican su trabajo..	0	1	2	3	4
6 Critican su vida privada.....	0	1	2	3	4
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8 Se le amenaza verbalmente..	0	1	2	3	4
9 Recibe escritos y notas amenazadoras..	0	1	2	3	4
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo..	0	1	2	3	4
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	1	2	3	4
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....	0	1	2	3	4
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus.. compañeros.....	0	1	2	3	4
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....	0	1	2	3	4
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....	0	1	2	3	4
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted..	0	1	2	3	4
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted..	0	1	2	3	4
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....	0	1	2	3	4
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.....	0	1	2	3	4
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.....	0	1	2	3	4
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.....	0	1	2	3	4
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.....	0	1	2	3	4
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.....	0	1	2	3	4
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen..	0	1	2	3	4

26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen..	0	1	2	3	4
27 Le asignan un trabajo humillante.....	0	1	2	3	4
28 Se evalua su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.....	0	1	2	3	4
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....	0	1	2	3	4
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....	0	1	2	3	4
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados..	0	1	2	3	4
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....	0	1	2	3	4
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....	0	1	2	3	4
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes..	0	1	2	3	4

37 Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.....	0	1	2	3	4
39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.....	0	1	2	3	4
40 Le amenazan con violencia física.....	0	1	2	3	4
41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia.....	0	1	2	3	4
42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración.....	0	1	2	3	4
43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.....	0	1	2	3	4
44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.....	0	1	2	3	4
45 Recibe agresiones sexuales físicas directas.....	0	1	2	3	4
46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.....	0	1	2	3	4
47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).....	0	1	2	3	4
48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.....	0	1	2	3	4
49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.....	0	1	2	3	4
50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.....	0	1	2	3	4
52 No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.....	0	1	2	3	4
54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales.....	0	1	2	3	4
56 Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58 Controlan de manera muy estricta su horario..	0	1	2	3	4
59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60 Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.....	0	1	2	3	4

ANEXO II

LA ESCALA CISNEROS COMO HERRAMIENTA DE VALORACIÓN DEL MOBBING

Apéndice								
¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?								
<i>Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos</i>								
1 Jefes o supervisores								
2 Compañeros de trabajo								
3 Subordinados								
Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del						
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me	[]	0	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi	[]	0	1	2	3	4	5	6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	[]	0	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	[]	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	[]	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional	[]	0	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[]	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruman con una carga de trabajo insostenible de manera	[]	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi	[]	0	1	2	3	4	5	6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para	[]	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	[]	0	1	2	3	4	5	6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	[]	0	1	2	3	4	5	6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos,	[]	0	1	2	3	4	5	6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión	[]	0	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños	[]	0	1	2	3	4	5	6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros	[]	0	1	2	3	4	5	6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de	[]	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislar-me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	[]	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	[]	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	[]	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de	[]	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida	[]	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	[]	0	1	2	3	4	5	6

28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	[]	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	[]	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi	[]	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones,	[]	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas	[]	0	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	[]	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	[]	0	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	[]	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales	[]	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para	[]	0	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[]	0	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)		sí	no					