

Roberto Ochoa López

El Acoso Laboral (Mobbing): Causas y Consecuencias
Psicológicas

Trabajo Fin de Grado
dirigido por
Dra. Amparo Acereda Extremiana

Universitat Abat Oliba CEU
Facultad de Ciencias Sociales
Grado en Psicología

2015

No hay que apagar la luz del otro para lograr que brille la nuestra.

GANDHI.

Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto... eso, ciertamente, no resulta tan sencillo.

ARISTÓTELES. Ética Nicómaco.

Resumen

En la sociedad actual el acoso laboral está alcanzando unos niveles elevados, hasta el punto de convertirse en uno de los principales problemas para los trabajadores en las empresas. Al tratarse de un tema bastante reciente, todavía hay una parte de la población que desconoce muchos conceptos básicos relacionados con el mobbing. Por ello, con este trabajo pretendemos hacer un análisis teórico del acoso laboral y de todos los métodos de protección y prevención que deben disponer las empresas. Finalmente, complementaremos el estudio con una parte empírica, donde intentaremos analizar qué conocimiento tiene la población en general sobre el tema.

Resum

A la societat actual l'assetjament laboral està arribant a uns nivells molt elevats, fins al punt de convertir-se en un dels principals problemes pels treballadors de les empreses. En tractar-se d'un tema bastant recent, encara hi ha una part de la població que desconeix molt conceptes bàsics relacionats amb el mobbing. Per això, amb aquest treball pretenem fer una anàlisi teòrica de l'assetjament laboral i de tots els mètodes de protecció i prevenció que han de disposar les empreses. Finalment, completarem l'estudi amb una part empírica, a on intentarem analitzar quin coneixement té la població en general sobre el tema.

Abstract

In today's society mobbing is reaching high levels, to the point of becoming one of the major problems for workers in companies. Being an up-to date topic, there is still a part of the population that does not know some concepts related to mobbing. Therefore, through this research project, what we make pretend is to make a theoretical analysis of workplace harassment and all the protective and preventive methods that companies should have. Finally, we will complement the study with an empirical part, where we will attempt to analyze the general knowledge taht public has regarding this topic.

Palabras claves / Keywords

Acoso laboral – Mobbing – Sintomatología – Directivos – Empleados – Conocimiento
--

Sumario

Parte Teórica

Capítulo 1. El Acoso Laboral o Mobbing	¡Error! Marcador no definido.13
1.1 Definición y contextualización	13
1.2 Causas del acoso laboral	19
1.3 Epidemiología	21
Capítulo 2. Víctimas y Acosadores	25
2.1 Características de la víctima	255
2.2 Características de los acosadores	28
2.3 Características de los cómplices.....	344
Capítulo 3. Procesos del Acoso Laboral	39
3.1 Fases del Acoso Laboral	41
3.2 Tipos de mobbing	43
3.3 Evaluación del Acoso Laboral	46
Capítulo 4 Aspectos psicológicos del Acoso laboral.....	51
4.1 Sintomatología del mobbing	2551
4.2 Prevención del acoso laboral	56
4.3 Tratamiento.....	59

Parte Empírica

1 Problema, objetivos e hipótesis.....	65
2 Método, procedimiento e instrumentos	66
3 Análisis de datos y resultados.....	70
4 Discusión y conclusión	81
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.86
Anexos	¡Error! Marcador no definido.1

Introducción

El acoso laboral es considerado en la actualidad el cáncer silencioso del siglo XXI. A través de los datos epidemiológicos, veremos cómo sea ha convertido en una de las primeras causas de baja laboral y trastornos psicológicos en los trabajadores que lo padecen. A pesar de ello, hemos conseguido dar un gran paso en los últimos años, tanto a nivel judicial como a nivel empresarial, permitiendo a las víctimas que puedan expresarse (incluso, delante de un juez) y fortaleciendo o creando nuevas leyes que castigan de algún modo estos comportamientos. Lamentablemente, se sigue poniendo en duda que muchos de los estudios realizados sean suficientemente válidos para poder detectar un porcentaje real de trabajadores que puedan estar sufriendo acoso laboral, ya que en épocas de crisis como la actual, mantener el trabajo es lo más importante. Asimismo, iremos mostrando a través del trabajo de qué manera el mobbing se ve influido por múltiples factores, y no sólo se va a componer de comportamientos extremos (castigos, discriminaciones, violencia física, etc.) sino que, muchas veces, es suficiente con un continuo de actitudes y conductas, que puedan desesperar a cualquier persona como, por ejemplo: cambios de horario, trabajos sin importancia y muy por debajo de la capacidad del trabajador, aislamiento social, reclusión en habitáculos prácticamente vacíos y sin iluminación, etc. Además, si a esto le sumamos la situación actual de crisis (tanto en nuestro país como en el resto del mundo), podremos empezar a reflexionar acerca de los temores y las dificultades que pueden encontrar los empleados, para atreverse a denunciar o para sacar a la luz todos los casos de acoso laboral.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que a la hora de hablar de acoso laboral no debemos hacer distinción de sexos, ya que tanto hombres como mujeres pueden sufrirlo. Aún y así, sí tenemos en cuenta lo anteriormente mencionado, encontraremos a lo largo de la literatura diferentes estudios que reflejan una igualdad de casos entre hombres y mujeres, o una desigualdad en contra de las mujeres, pero en casi ningún estudio se ha podido demostrar que los hombres sean más acosados que las mujeres. Por lo tanto, y siguiendo con lo anteriormente expuesto, podremos ir viendo cómo en la sociedad actual es posible que exista una mayor cantidad de mujeres que padecen acoso laboral y no lo denuncian. De nuevo, tendremos que entender que las características de la personalidad de las mujeres, en general, les llevarán a un mayor ocultamiento de los casos, debido al miedo y al machismo que aún puede seguir existiendo en el mundo laboral actual. Hay que resaltar que las mujeres suelen tener una parte más emocional que los hombres y, por ello, muchas veces al verse con

cargos y obligaciones familiares, serán capaces de soportar muchos más comportamiento de acoso que los propios hombres.

Del mismo modo, es importante entender que todas las situaciones de acoso laboral se deben analizar desde una perspectiva objetiva, aunque debido a la diversidad de factores que intervienen en los casos de acoso, raramente las situaciones serán analizadas de una manera en que la realidad no se vea afectada. Por eso, podremos entender cómo muchos de los estudios científicos que podemos encontrar en relación con el mobbing, especialmente a nivel epidemiológico, pueden reflejar datos contradictorios, tal y como veremos a lo largo del presente trabajo.

A continuación, desglosaremos brevemente el contenido global de esta investigación, analizando los capítulos que en ella se exponen. En el primer capítulo podremos ver las diferentes definiciones que existen en torno al acoso laboral, y repasaremos brevemente las leyes que podemos encontrar en la actualidad. Después, analizaremos las principales causas que pueden darse en las empresas para favorecer la aparición de este fenómeno, y terminaremos el apartado hablando de los datos empíricos acerca del número de personas trabajadoras que padece esta problemática. Lo que pretendemos explicitar con este primer apartado es el acercamiento inicial al mundo del acoso laboral para poder ir entendiendo mejor la complejidad de los siguientes capítulos y, de este modo, poder analizar más en profundidad todas las dificultades que puedan ir apareciendo ante su presencia.

En el segundo capítulo, nos centraremos en todas las personas que pueden participar en el proceso de mobbing. Por ello, recurriremos a los estudios proporcionados por autores expertos en la materia, analizando si existe un perfil “clave” para poder prevenir o detectar a las posibles víctimas y/o a sus acosadores. Por otro lado, hablaremos acerca del resto de compañeros (cómplices), ya que muchas veces se verán en medio de situaciones incómodas, donde tendrán que participar de manera activa (tanto ayudando a la víctima, o apoyando al acosador), o de una manera más “inactiva” (mirando hacia otro lado, como si no pasara nada). Para finalizar, nos adentraremos en las dificultades que pueden sufrir actualmente las mujeres, y veremos las diferencias que pueden existir en los comportamientos de acoso entre el sexo masculino y el femenino.

En el tercer capítulo, abordaremos una parte más específica respecto a los procesos que se producen en el acoso laboral. Para conseguirlo, empezaremos explicando todas

las fases y las intenciones de los acosadores en cada una de ellas. Después, veremos cómo dependiendo de la dirección que siguen las conductas del acosador, podremos hablar de un tipo determinado de mobbing u otro. Finalmente, nos centraremos en un apartado donde se plasmarán diferentes test o cuestionarios, que sirven para evaluar o detectar de una manera objetiva las conductas de acoso.

Por último, cerraremos esta parte teórica hablando de diferentes aspectos psicológicos que sirven para poder prevenir o tratar el acoso laboral. Para ello, hablaremos de todas las consecuencias o sintomatología que puede padecer una persona que es acosada, con la intención de reflejar que cualquier víctima puede sufrir todo tipo de problemas, tanto fisiológicos, psicológicos, sociales etc. Seguidamente, comentaremos las formas o ayudas que tenemos para prevenir el acoso laboral, donde aprovecharemos para hacer uso de guías y autores que han comenzado a aplicar diferentes métodos de prevención en las empresas, para acabar hablando de las dificultades que pueden aparecer a la hora de intentar tratar a una víctima. Porque, como veremos, al existir múltiples problemas será aconsejable un tratamiento global, a nivel psicológico y emocional, con la víctima.

Tras esta parte teórica, mostraremos un estudio empírico realizado a tal fin, cuyo objetivo es conocer cuál es el conocimiento de la población general respecto a lo que es y significa el acoso laboral. Mediante él, pretendemos constatar cómo esta problemática laboral tiene unas importantes repercusiones a nivel psicológico, y cuál es el grado en que la población está concienciada de ello. Veremos, en el análisis de los resultados obtenidos, si los datos procedentes de nuestra muestra indican que, a nivel general, se conoce o no esta temática tan importante en estos momentos en las empresas de nuestro país.

Capítulo 1. El Acoso Laboral o Mobbing

A lo largo del presente capítulo, vamos a analizar diferentes definiciones acerca del acoso laboral para intentar consensuar unas características en común. Seguidamente, veremos los orígenes de la palabra mobbing, y nos introduciremos en las diferencias que pueden existir con otros tipos de acoso, puesto que también, es posible que se solapen con el acoso laboral, a pesar de que sus hechos y características son diferentes, y por ello es precisa tal diferenciación.

Por otro lado, analizaremos de forma general la contextualización del acoso laboral, y podremos comenzar a entender la importancia de los estudios actuales, así como la necesidad de continuar investigando en las empresas acerca del mobbing. Tal y como iremos viendo, la existencia de leyes es algo bastante actual, a pesar de que este fenómeno, existe desde hace muchos años, por lo que se hará fundamental, para la protección de las víctimas. Otro de los puntos que vamos abordar a través de este capítulo, es el análisis de las diferentes causas que pueden favorecer el acoso laboral. A través de ellas, podremos entender cómo el mobbing es un proceso multifactorial en el que muchas veces las empresas favorecerán a los acosadores, bien por falta de personal o bien por falta de métodos preventivos ya que, actualmente, las empresas piensan en recortar gastos y muchas veces no se dan cuenta que es “peor el remedio que la enfermedad”. Además, analizaremos el papel que juegan los acosadores y las víctimas en el mobbing. Finalmente, expondremos los diferentes estudios epidemiológicos que existen en la literatura acerca del acoso laboral, y debatiremos sobre cuáles son los motivos para que las mujeres, casi siempre, salgan perjudicadas en la gran parte de problemas que surgen en el ámbito empresarial.

1.1. Definición y Contextualización del Acoso Laboral

No existe unanimidad en la literatura existente a la hora de conceptualizar el acoso laboral. Por este motivo, empezaremos destacando una definición de la Dirección General de Relaciones Laborales en Catalunya (2005, citado en García Narvárez 2008, p. 8) para posteriormente, analizar las definiciones de otros autores. Desde este punto de partida, el acoso laboral ha de ser entendido como:

“(…) un conjunto de comportamientos, acciones o conductas ejercidas por una o diversas personas, de forma sistemática, y a lo largo del tiempo, destinadas a dañar la integridad física y psicológica de una o más personas, con un desequilibrio de fuerzas, con el objetivo de destruir su reputación, y sus redes de comunicación y perturbar el ejercicio de sus funciones aprovechando las deficiencias en el sistema organizativo”

Aparte de esta definición aceptada por la mayoría de estudiosos en la materia, existen otros autores, que han intentado definir el acoso laboral desde la Psicología. A continuación, mostraremos varias de ellas, con el fin de clarificar el objetivo de nuestro trabajo. Para ello, hemos recurrido a un análisis exhaustivo de la literatura actual, tal y como planteamos a continuación:

1- Heinz Leymann (1996, citado por Suárez 2012, p. 286) .Este autor fue uno de los primeros en detectar el mobbing y, por eso, algunas personas lo han considerado uno de los autores más importantes en relación con este tema. Leymann (1996), define el acoso laboral como:

“un fenómeno en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses sobre otra persona en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas para destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.

Acabamos de ver una de las primeras definiciones acerca del acoso laboral. Hay que destacar, que esta definición fue una de las primeras, utilizadas para intentar concienciar a nivel social del gran problema que existía dentro de las empresas. A su vez, es importante, saber diferenciar como veremos más adelante, el acoso sexual y el acoso psicológico (aunque en esta definición pueda dar la impresión que sólo hablamos de acoso psicológico). Otro de los aspectos positivos de esta definición, es que marca un periodo temporal, el cual quiero poner en duda, ya que desde nuestro punto de vista seis meses son demasiado, pero tenemos que decir a su favor, que es un criterio que se ha mantenido a lo largo del tiempo, y es utilizado en otras definiciones.

2- Otros de los autores que deseamos destacar, es Asencio (2004, p257), el cual expone la definición (a nivel jurídico) del acoso laboral como:

“La presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador, mediante su denigración laboral. Este plan requiere una permanencia en el tiempo y puede ser explícito o implícito

Gimeno Lahoz (2005, p115) la complementa con:

Según esta definición para que exista mobbing se exige:

1-Que exista presión y define la presión como toda conducta que desde un punto de vista objetivo puede ser percibida como un ataque.

2- Que sea consecuencia de una actividad laboral.

3- Es un producto de un plan. Es el requisito más importante”.

Esta definición es importante porque muchos profesionales la consideran a nivel judicial como la más correcta, ya que destaca que existe una cierta voluntad del acosador, es decir, que no tiene por qué existir una “confrontación lógica” que lo desencadene.

3-Para Vizcaíno (2014), el acoso laboral posee las siguientes características comunes:

1-Intencionalidad: el objetivo es conseguir que la víctima abandone la organización, a través de diferentes comportamientos que veremos más adelante.

2-Repetición de la agresión: el acoso laboral es un proceso formado por múltiples comportamientos hostiles, que se van repitiendo de manera sistemática con el tiempo.

3-Longevidad de la agresión: tiene que existir una continuidad en el tiempo, como han destacado algunos autores debe producirse durante los últimos seis meses.

4-Asimetría de poder: existe una diferencia sustancial de poder entre acosador y víctima, de hecho o de derecho.

5-Resultado: provoca en la víctima unas consecuencias sobre su salud física, psíquica, sobre su entorno personal y familiar.

4-Etimológicamente, según Romero-Pérez (2005), la palabra mobbing, provendría de la palabra “mob” (del latín “mobile vulgus”) que se traduce como multitud, plebe, gentío. Y de “to mob” (del inglés) como acosar, atropellar, atacar en masa a alguien. Además de ello, es importante comprender que en el acoso laboral hay que distinguir los problemas, dificultades o roces, que pueden

aparecer en las relaciones entre las personas que conviven en un ámbito laboral, ya que éstas, pueden ser consecuencia de las diferencias individuales entre los empleados, o discrepancias entre sus ideas.

5- Siguiendo con la anterior, hay que saber diferenciar el acoso sexual del acoso psicológico. Hay que destacar que, ambos se pueden encontrar dentro del acoso laboral, pero hay que tener en cuenta que son conductas distintas y, normalmente, a la hora de hablar de acoso laboral haremos referencia a temas relacionados con el acoso psicológico. También debemos tener en cuenta, como dijo Acereda (2013) después del acoso sexual y el rechazo por parte de la otra persona, suele venir el acoso laboral. Además, esta perspectiva, es compartida por otros autores, como Giner (2015). Para diferenciar ambas concepciones de acoso, dada la confusión que, a nivel general, se produce entre ambos, ya que es difícil discernir qué antecede a qué, y qué es consecuencia de lo anterior, recurrimos a dos autores capaces de explicitar, en sus definiciones, estas diferencias. Pérez del Rio y Pastor Ballester (1999, p.102) consideran que el acoso sexual:

“Se considera acoso sexual en el trabajo, toda conducta de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de organización y dirección de un empresario o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, cuyo sujeto activo sabe o debe saber que es ofensiva e indeseada por la víctima y, cuya posición ante la misma, determina una decisión que afecta al empleo o a las condiciones de trabajo de esta, o tiene como consecuencia crearle un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante”.

Mientras que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2009, p.3), dice que hemos de entender el acoso psicológico como:

“Se considera acoso psicológico la exposición a conductas de violencia psicológicas dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”

Con estas definiciones, es importante entender, que el acoso sexual normalmente vendrá acompañado de acoso psicológico, pero que el acoso psicológico no tiene por qué venir acompañado de acoso sexual, de modo que

la relación no es bidireccional. Por otro lado, el acoso laboral, se conoce por múltiples términos, como por ejemplo acoso moral, acoso psicológico en el trabajo, o uno de los más conocidos actualmente “mobbing”. Tal y como indica Lorenz (1966, citado en Westhues, 2010), fue Konrad Lorenz quien utilizó por primera vez la palabra mobbing en un estudio con animales. “El mismo, se dio cuenta que los animales que entraban en la manada o los más débiles, eran abusados por los superiores, por eso el término mobbing, hace referencia al acoso recibido”. Sin embargo, no fue hasta la década de los 80, donde la palabra se empezó hacer conocida con el profesor Heinz Leymann (1980, citado por Westhues, 2006). El propio Leymann, ha sido uno de los pioneros en estudiar el acoso laboral, y como iremos viendo, ha realizado una gran cantidad de estudios acerca del mobbing.

Después de observar a los diferentes autores, y, ver las múltiples definiciones acerca del acoso laboral, pasaremos a ver cuáles son las leyes que hacen referencia al tema que nos ocupa, y cómo se trata a nivel legal, esta casuística.

* Leyes del Acoso Laboral

El acoso laboral, ha existido desde hace muchos años, pero no ha sido hasta el siglo XX-XXI, que ha empezado a ser tratado como un delito. Antes de exponer las leyes que existen actualmente, es importante remarcarlas como una gran medida de protección, que pueden servir como método de prevención para evitar posibles acosos, y también como método paliativo que intenta extinguir este tipo de conductas.

Hay que empezar destacando que, según Rodríguez (2011), no fue hasta la reforma del Código Penal introducida por la Ley 5/2010, que entró en vigor el 23 de diciembre de 2010, cuando se tipificó por primera vez en la historia del Código Penal Español el delito de acoso laboral. Aunque pueda parecer sorprendente la tardanza de las leyes, hay que destacar que, las personas que realizaban “acoso laboral” antes de las actuales leyes, eran juzgadas por otros delitos. Sin ir más lejos, cuando veían que se atacaba directamente a la integridad moral de la empresa, se podían atener a la ley de prevención de riesgos laborales. Así pues, la persona que degradaba la integridad moral de otra persona, podía llegar a ser castigada con penas de prisión de seis meses a dos años.

Según lo indicado por Fernández (2011), a pesar de haber sido implantada en el 2010, esta ley ha ido sufriendo cambios en los últimos años y, ahora, en el Código Penal de España, el acoso laboral está tipificado dentro de los delitos de “torturas contra la integridad moral”. En junio de 2011, en virtud de la resolución del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, del 05/05/2011, el gobierno aprobó un reglamento para regular el acoso laboral en la Administración. De acuerdo con dicha resolución, actuaciones como;

- A- Mantener a un funcionario sin trabajo, u ordenarle tareas inútiles.
- B- Reprenderle reiteradamente delante de otras personas.
- C- Difundir rumores falsos sobre su profesionalidad o vida privada.
- D- Tomar represalias si ha protestado por la organización del trabajo.

Así pues, en el Código Penal Español, el acoso laboral está tipificado como un delito de torturas contra la integridad moral. Legalmente, se entiende por acoso laboral “el hostigamiento psicológico u hostil, en el marco de cualquier actividad laboral, o funcional, que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”.

Por otro lado, según la Constitución Española, el acoso laboral vulnera los siguientes derechos:

- Derecho a la dignidad personal (Art. 10)
- Derecho a la igualdad y a la no discriminación (Art. 14)
- Derecho a la integridad física y moral (Art. 15)
- Libertad ideológica y religiosa (Art. 16)
- Derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen (Art. 18)

También hay que destacar que en el Estatuto de los Trabajadores, se los protege del Mobbing en los artículos 4 y 50.1 de la sección segunda (derechos y deberes básicos). El acoso laboral, también vulnera la ley 14/86 General de Sanidad (Art. 10), y la Ley General de Seguridad Social (Art. 123 y 127). Respecto al Código Civil, encontramos los artículos 1902 y 1903, que hablan sobre la reparación del daño causado a una persona, ya sea por culpa o por negligencia. Del mismo modo, las víctimas de mobbing, pueden acogerse a los artículos 176 y 316 del Código Penal, que hablan sobre la protección de la salud e integridad física, y a la Ley Orgánica 14/1999, que trata sobre la protección a las víctimas de malos tratos. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece el derecho de los trabajadores a su integridad física, al respeto a

su intimidad, a la consideración a su dignidad y a la protección frente a las ofensas físicas, o verbales, tal y como indica Fernández (2011).

En esta misma línea, querríamos destacar que en el año 2003, apareció la “Guía para afrontar el acoso psicológico en el trabajo” del CLAM (asociación formada por personas que han sufrido o sufren acoso psicológico en el trabajo o mobbing, y que está reconocida por la Generalitat de Catalunya.) La guía cuenta con la ayuda de Iñaki Piñuel, uno de los autores más conocido en España en este tema, el cual ha aportado muchos estudios acerca del acoso laboral, tal y como iremos reflejando a lo largo del trabajo. Aunque no seamos unos expertos en leyes y, a pesar de poder existir otras formas para intentar acusar a los acosadores de mobbing, lo que pretendemos reflejar es que, en estos momentos, contamos con la suficiente protección legal como para denunciar este delito por la vía civil, penal y laboral.

Para finalizar, nos gustaría destacar que pueden existir leyes en contra del acoso, pero como veremos más adelante, es muy importante aportar pruebas objetivas, a pesar de la dificultad en la obtención de éstas. Además, creemos que la aparición de leyes, ha sido un gran paso para cortar el acoso laboral, pero todavía queda mucho trabajo por realizar, porque como iremos viendo, siguen existiendo muchos casos de acoso laboral actualmente.

1.2 Causas del acoso laboral

Uno de los argumentos, que hay que tener claros a la hora de analizar el mobbing, tal y como indican Piñuel y Cantero (2002), es que cuando alguien acosa a otra persona, no suele ser porque esa persona sea una incompetente o haga mal su trabajo, (la mayoría de veces es al revés), ya que los motivos son lo de menos, porque haga lo que haga la víctima, siempre se considerará que está todo mal hecho. Es complicado poder concretar todas las causas que pueden existir a la hora de hablar de acoso laboral ya que, como veremos adelante, pueden existir diferentes fases o tipos. Además, muchos de los acosadores, nunca llegan a ser denunciados, por lo que no podemos conocer los verdaderos motivos de todas las personas. Aún y así, los diferentes autores que iremos viendo, destacan causas y problemas en común.

Para poder hacer un análisis exhaustivo de las causas del Mobbing, hemos decidido analizar las siguientes:

1-En cuanto a la **Organización**: En un estudio realizado, el propio Piñuel (2001) destacaba que, además de algunos de los motivos personales cómo conseguir el despido, o aislar a la persona, el acoso laboral se puede producir por causas de una mala organización dentro de las empresas. Algunos ejemplos serían; una mala definición de tareas o funciones, el abuso de poder o el estilo de mando autoritario, la precariedad laboral, el fomento de competitividad entre los trabajadores contra otros etc. De esta manera, podemos intuir que es muy importante conseguir que se dé una buena adecuación persona-puesto. Como veremos más adelante, el acoso laboral viene acompañado de una disminución del rendimiento, que a la larga acabará perjudicando a la empresa. Del mismo modo, se hace necesario para la empresa, poseer mecanismos o medidas de prevención, para evitar o intentar detectar con antelación los posibles casos de acoso laboral.

2-En cuanto a las **Motivaciones Interempresa**: Existen otras motivaciones dentro de las empresas que pueden hacer qué alguien sea seleccionado como víctima. Fernández (2011) no muestra las más frecuentes:

- Justificar algún despido para el que no hay argumentos auténticos, o conseguir que la persona abandone su puesto de trabajo, sin tener que utilizar la economía de la empresa. Este tipo de acoso, puede estar promovido por la empresa, y a veces, pueden tener gente preparada para este tipo de funciones. Por ejemplo, en Venezuela se publicó en el periódico “El tiempo” (2013, citado por Maracaibo, 2013), que se denunció a una empresa privada, por llevar a cabo acoso laboral a personas que descubrieron que tenían el VIH en la empresa.

- Otras veces, se utiliza el acoso laboral para conseguir lo contrario. Es decir, que el trabajador no se marche de la empresa, porque es imprescindible. Lo que se intenta con este tipo de acoso, es disminuir la autoestima de la víctima, haciéndose sentir un inútil, de manera que no se sienta capacitado para trabajar en otro sitio.

3-Respecto al **Acosador**: Hay autores, que intentan encontrar ciertas semejanzas entre todos los acosadores (algo que analizaremos profundamente en otro apartado). Citando los estudios realizados por Piñuel y Zabala (2001), suele surgir por celos profesionales y la envidia que despierta la víctima con sus

competencias. En consecuencia, podemos empezar a ver, como uno de los principales motivos del acoso laboral, es el miedo del acosador a quedar por debajo de la otra persona. Según Fernández, (2011), afirma que otros autores, buscan las causas del acoso laboral en la personalidad (en cierto modo patología del acosador). Consideran que son personas con un perfil narcisista, envidioso y con tendencia a la tortura. Además el acosador suele pensar que la persona puede poner en peligro su puesto de trabajo y el del grupo. De esta manera tendrían un sentido de justicia en sus acciones, que se vería motivada para la protección del grupo. Por último, pueden utilizar el acoso laboral para eliminar a posibles competidores y, poder escalar puestos en la empresa ya que cada vez que ascienden, tienen más poder, y por lo tanto, más posibles víctimas a su alcance.

4-En cuanto a la **Víctima**: Solanelles, Salas y Caballeira (2011), apuntan que es habitual que los ataques se produzcan porque la víctima tenga ciertos rasgos diferenciales respecto al resto del grupo, como por ejemplo, el color de su piel o alguna característica física que es aprovechada por parte del acosador para ensañarse con ella. De hecho, se detecta un mayor índice de mobbing en mujeres jóvenes, embarazadas u homosexuales (algo que profundizaremos después).

Para concluir con este apartado, resaltar que, como acabamos de ver, existen diferentes causas que pueden favorecer la aparición de este fenómeno, y es evidente que son necesarios más estudios empíricos que analicen la correlación que podría existir entre todos los factores nombrados anteriormente, ya que es muy probable que una organización que esté bien estructurada y, posea mecanismos para prevenir este tipo de acciones, pueda “modificar” o evitar las acciones de posibles acosadores, del mismo modo que favorecer en la protección de víctimas que como luego veremos, tienen unas características que las hacen más vulnerables. En base a ello, dejamos constancia de la necesidad de más investigaciones para poder analizar profundamente cada causa y sus consecuencias.

1.3 Epidemiología

Como iremos viendo a lo largo del trabajo, es muy complicado poder demostrar legalmente que una persona está sufriendo acoso laboral, ya que muchas veces los daños son a nivel psicológico, y las pruebas son muy difícil de conseguir. Además, hay que añadir, que no todas las personas que sufren acoso laboral lo declaran

abiertamente, o hay casos, donde algunas de las personas que afirman que lo están sufriendo, puedan estar padeciendo otro tipo de problemas. Aún y así, en este apartado intentaremos plantear los diferentes estudios llevados a cabo.

En los primeros estudios llevados a cabo en España por Piñuel y Zabala (2001, citado en Mansilla Izquierdo, 2009), se demostró que, a través de los resultados del Informe Cisneros I, entre un 11%-16% de las personas encuestadas manifestaban padecer acoso laboral. En este mismo estudio, se apreció que las víctimas de mobbing, eran menores de 30 años.

Asimismo, Piñuel y Zabala (2006, citados en Trijueque, 2012), destacan los resultados obtenidos por el barómetro Cisneros VI 13 (N = 4.250), en el que se señala que un 9.2% de la población activa madrileña, sufría acoso laboral, y un 20%, padecía distintos tipos de conducta de acoso de forma ocasional. Añadiéndose que, en la Comunidad de Madrid, fueron atendidos durante el 2005, un total de 75 casos de acoso psicológico en el trabajo. Según los datos manejados, más del 70% de los casos reflejan situaciones de acoso cometidas por un superior directo.

No obstante, Mansilla Izquierdo (2009), indica que existen otros estudios en el que los porcentajes son distintos a los que acabamos de ver, y lo mismo puede ocurrir con estudios de acoso laboral realizados en otros países. Es importante entender que también influirá el sector de población que sea analizado, o los factores metodológicos como, por ejemplo, si se detecta mayor incidencia en el sector público que en el privado, o la edad de las personas que lo padecen, jóvenes/adultos, etc.

En esta línea, un estudio de Trijueque y Gómez (2009) apoya lo anteriormente expuesto, ya que consiguieron contradecir los resultados de Piñuel y Zabala (2001). En el propio análisis, se señalaba que los trabajadores menores de 30 años, eran los “más vulnerables al acoso”. Su estudio, exponía que no era cierto, ya que las personas mayores de 45 años, aparecían como el principal grupo de acoso. Del mismo modo, demostró que los trabajadores que tenían una mayor estabilidad en la empresa, son “quienes padecen más acoso”. Además, consideran que las empresas que cuentan con menos de 50 empleados tienen más posibilidad de padecer situaciones de acoso laboral, ya que es muy probable la falta de un “comité de seguridad y salud”. Por último, el estudio señala, que sólo en un 9% de los casos el acoso procede de una persona subordinada. En cambio, el 47,2% de los casos registrados eran de acoso vertical descendente (es decir, del jefe hacia el empleado).

Otra de las aportaciones relevante, la encontramos en los Informes Cisneros X elaborado por Oñate y Piñuel (2007, citado por Giner, 2015), donde se destaca que los empleados más acosados son los que se encuentran en la franja de edad de 46 y 55 años (13,5% de los casos), mientras que los menos acosados son los que tienen entre 26 y 35 años (6.8% de los casos). Según la propia Giner (2015), hay estudios que no establecen diferencias de género (Einarsen y Skogstad, 1996; Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006; Pando, Aranda y Olivares, 2012). No obstante, hay otros que destacan que la mujer lo padece más (Rayner, 1997; Velázquez, 2001; Justicia, Benítez, Fernández de Haro y Berbén, 2007; Aznar, Portero, Tovar y del Pino, 2013). Por otro lado, López-Cabarcos, Vázquez-Rodríguez y Picón-Padro (2008), han demostrado que el acosador suele ser el jefe o un superior, y, suele tener el apoyo de otras personas, corroborando lo anteriormente comentado. Por consiguiente, se demostró que sólo había un 4% de casos, donde la víctima era el jefe.

A continuación, vamos a analizar cuáles son las profesiones que presentan unos porcentajes más elevados de acoso laboral. Para realizar este apartado, vamos a utilizar los datos proporcionados en su informe por Infocoponline (2009).

*Profesiones más afectadas en el acoso laboral

De esta manera, los resultados indican que los sectores más perjudicados son:

A- Administración Pública

El 20% de los empleados reconocen haber sufrido maltrato laboral en España. En este sector, el acoso laboral es más frecuente ya que, al no poder despedir a los trabajadores, se les “tortura” para conseguir que se marchen. Podemos poner un ejemplo, con la empresa francesa France Telecom, que, incapaz de despedir a sus trabajadores por el nivel económico que tenían, empezaron a realizar una campaña de acoso laboral que acabó con más de 40 suicidios entre el 2008 y el 2009, con el fin de evitarse el montante de las indemnizaciones.

B- Servicios sanitarios

Con un porcentaje parecido a los de administración pública, cercana al 20%, en este sector encontramos muchas personas empáticas y sensibles que, como hemos dicho, son características comunes en las víctimas, por lo que aumentan la probabilidad de padecer acoso laboral.

C- Personal de organizaciones “ideológicas” (partidos políticos, sindicatos, organizaciones religiosas, ONG...)

Con un porcentaje de un 18%, sigue siendo uno de los sectores más afectados se relaciona con el tipo de personas que podemos encontrar. En el lado opuesto, encontramos el sector de la producción técnica. En este sector, cuando aparece la violencia, ésta suele ser más abierta y directa. Parece ser que, cuanto más se sube en la escala jerárquica de la empresa, la violencia deja de ser directa y va haciéndose más perversa y sofisticada, favoreciendo los casos de acoso laboral.

Una vez terminado el apartado, pasaremos a resumir brevemente lo expuesto a lo largo del capítulo. Al principio, hemos hablado de las diferentes definiciones que existen entorno al acoso laboral, aún y así, se ha podido ver como no hay unanimidad en cuanto a una definición conjunta. Del mismo modo, hemos visto que existen unas características en común que sirven para entender el concepto de acoso laboral. Tras ello, hemos podido analizar todas las leyes que existen actualmente para poder defender a las víctimas. No obstante, queda claro que todavía queda mucho trabajo por hacer en este ámbito, aunque debemos recalcar que la aparición de las nuevas medidas ha servido para proteger a los empleados, provocando un aumento del número de denuncias. Por otro lado, al explicar las diferentes causas que pueden llevar a la aparición del mobbing, éstas nos han permitido entender cómo es un proceso multifactorial en el que podemos anticipar que no sólo la personalidad o las características del acosador influirán en la aparición de este fenómeno. Finalmente, hemos podido plasmar los diferentes estudios que han permitido ver una cierta controversia en cuanto a la epidemiología en general. Como hemos anunciado al inicio, vemos que no existe un acuerdo generalizado entre las edades que más padecen acoso laboral, tal y como sucede en lo referente al sexo de las víctimas de este tipo de acoso, como iremos viendo a lo largo de este trabajo. Del mismo modo, veremos como en los siguientes capítulos, existen muchos factores que participan en el mobbing, por lo que podremos empezar a vislumbrar la dificultad de entender los motivos de cada caso.

Capítulo 2 Víctimas y Acosadores

En este capítulo vamos analizar a los protagonistas principales, que participan en el proceso del acoso laboral. Aunque, principalmente, analizaremos más en profundidad a la víctima (que es la persona que sufre el acoso laboral), y al acosador, (que es el que lo lleva a cabo). Sin embargo, no debemos olvidarnos una pieza fundamental, que también jugará un papel muy importante; los compañeros de trabajo, ya que muchas veces pueden servir como “la pesa que desequilibra la balanza”, debido a que, de una manera directa o indirecta, estarán participando en el acoso laboral.

Es importante entender que, según Escudero y Poyatos (2004, citados por Trijueque, 2012), no ha sido posible encontrar un perfil típico del acosador psicológico en el contexto laboral, como tampoco hay un perfil exacto de la víctima. También hay que considerar, que la mayoría de autores coinciden en que es posible que en algún momento de la vida profesional, nadie esté libre de ser víctima de mobbing, tal y como propugna Salinas García (2008). De esta manera, iremos viendo las características comunes, que la mayoría de autores suele destacar en las víctimas, en los acosadores, y en los propios cómplices del acoso. Aprovecharemos, para intentar profundizar en las diferentes estrategias, que suelen presentar los acosadores, para aprovecharse de las víctimas. A su vez, acabaremos analizando las diferencias sexuales, que existen entre el acoso laboral que padecen las mujeres, y el acoso laboral que sufren los hombres.

2.1 Características de la víctima

Cualquier persona puede llegar a ser víctima de acoso laboral siempre que se den las condiciones necesarias para ello (Piñuel 2008, citado por Giner, 2015). Es decir, siempre habrá un acosador que perciba cómo una amenaza a la futura víctima, o bien que se produzca alguna de las causas que hemos nombrado anteriormente y/o se den las condiciones laborales favorables para llevar a cabo el acoso laboral. Por ello, en este apartado analizaremos en profundidad todas las características que pueden favorecer las conductas de los acosadores, resaltando que veremos cómo tampoco existe un perfil general de la víctima

Teniendo en cuenta las aportaciones de Mansilla Izquierdo (2009), hay algunos autores que, han intentado definir algunas “características comunes” en las víctimas de acoso

laboral. Según Sáez (2000, citado por Mansilla Izquierdo, 2009), los acosados son personas inteligentes, competentes, con creatividad y dedicación al trabajo, con una alta lealtad hacia la organización, identificadas con su trabajo y percibidas como una amenaza. Por otro lado, González de Rivera (2002, citado por Mansilla 2009) destaca de las víctimas tres características principales:

- A- Inocencia (no son capaces de dañar y no detectan en los demás las intenciones malévolas).
- B- Dependencia afectiva (tienen tendencia a proteger y conservar sus lazos interpersonales; son hipersensibles al rechazo y buscan constantemente el apoyo de los demás).
- C- Autenticidad (persiguen la autorrealización y el autoconocimiento).

Del mismo modo Hirigoyen (1999, citado por Mansilla, 2009) resalta que el acosador detecta los puntos débiles de sus víctimas y los ataca, y no considera que la víctima posea en sí misma rasgos que la predispongan a ser acosada, sino que la víctima ha sido elegida por el perverso, ya que tiene unos “atributos, de los que pretende apropiarse”, siendo concebida por el acosador como un objeto, cuya finalidad es satisfacer sus necesidades. A pesar de que, muchas víctimas de acoso laboral suelen ser claras, presentan (A) tendencia a culpabilizarse; (B) vulnerabilidad a las críticas; (C) dudan de sus propias capacidades; (D) se sacrifican por los demás; (E) manifiestan una gran vitalidad.

En cuanto a las características de personalidad de las víctimas, Leymann (1996) no encuentra diferencias significativas, y nos alerta de que cuando algunos estudios hallan diferencias o características comunes de las víctimas de acoso, puede que estén interpretando como rasgos de personalidad previos al acoso, lo que en realidad son consecuencias del acoso sobre la personalidad de la víctima. En este sentido, es importante destacar las aportaciones de Pérez Bilbao (2001) ya que indica que, los altos niveles de neuroticismo y baja autoestima presentados por las víctimas de acoso laboral deberían ser interpretados como efecto del acoso laboral y no como causa del mismo.

Siguiendo con Mansilla Izquierdo (2009), otra característica importante de la víctima, es la vulnerabilidad, es decir, se ataca con más frecuencia a la gente joven que a la adulta, a los trabajadores temporales antes que a los fijos, a los inmigrantes antes que a la gente del lugar, a las mujeres antes que a los hombres etc. Por eso, cuantas menos posibilidades tenga la víctima de enfrentarse a la situación o escapar de ella, más fuerte se sentirá el acosador. También es importante destacar que el acosador evitará siempre a víctimas que puedan suponer un peligro para él, como podrían ser personas

paranóicas o narcisistas, demasiado similares a él como para enfrentarse a ello, tal y como afirma Fernández (2011).

Para finalizar con este apartado, podemos decir que es más determinante en las víctimas suponer una amenaza para el acosador, (por tener unas cualidades que él no posee, y de las que pretende apropiarse), que no tener unas características que puedan hacerle más vulnerable. De cualquier modo, hay que entender que, si se tienen las características comunes en las víctimas, y si supone una amenaza para el acosador, la probabilidad de sufrir acoso laboral, aumentará. También es importante señalar que algunas personas, con esas mismas características de las víctimas, son capaces de hacer frente al acoso laboral. Por eso, y como veremos más adelante, será importante conocer cómo conseguir prevenirlo o, en última instancia, cómo denunciarlo.

Finalmente, De La Iglesia y Ortiz (2002), resaltan que existen diferentes víctimas que pueden favorecer al acoso laboral:

- 1-Envidiable:** un trabajador excelente o competitivo para el resto del grupo que pretendería llegar a ser jefe fáctico o se siente “líder” del grupo.
- 2-Vulnerable:** aquel trabajador que cumple con su trabajo, pero tiene una personalidad dependiente, necesita que los demás le den su aprobación (es más frecuente en mujeres dóciles por educación o tímidas).
- 3- Amenazante:** se caracteriza por ser una persona muy eficaz, independiente de criterios, de reflexión y pensamiento; que cuestiona o critica de manera abierta ante las acciones injustas, los dogmatismos pragmáticos o las normas no escritas “yo mando y ordeno por que sí”.

Acabamos de ver cómo se considera que las víctimas pueden poseer unas características que faciliten al acosador la aparición del mobbing. Sin embargo, otros autores (que expondremos a continuación) consideran que depende más de la personalidad del acosador. Así pues, podemos decir que siempre resultará más fácil la aparición del acoso laboral si se van juntando diferentes factores de riesgo, como los que hemos nombrado anteriormente para la víctima. Además, no debemos olvidar que cualquier persona puede llegar a padecer acoso laboral a lo largo de su vida.

2.2 Características de los acosadores

Al contrario de lo que sucedía con la víctima, sí que se han encontrado ciertos aspectos comunes en los acosadores, que favorecen este tipo de acciones. No obstante, como hemos remarcado anteriormente, sigue sin haber un perfil psicológico específico para todos los acosadores. En base a ello, vamos a continuar con las mismas pautas del apartado anterior, e iremos exponiendo los postulados de diferentes autores (con sus conclusiones) acerca de la forma en que la personalidad del acosador influye en el proceso de acoso laboral.

Empezaremos con Mansilla Izquierdo (2009), el cual destaca que, desde la literatura científica, se han analizado varios aspectos de la personalidad del acosador, para intentar explicar los diferentes comportamientos. Comenzaremos destacando a Field (1996, citado por Mansilla, 2009) quién describió al acosador como mentiroso, encantador, con falsa apariencia de seguridad, controlador, crítico, irritable, buen actor, líder convencido, vengativo, violento, irritable, agresivo e incapaz de asumir las culpas.

Del mismo modo, Hirigoyen (1999, citado en Salinas García, 2008) los define como individuos megalómanos, que se colocan en una posición de patrón de referencia del bien y de la verdad, presentando una ausencia total de interés, y de empatía por los demás pero deseando, a la vez, que los otros se interesen por ellos. Suelen criticar a todo el mundo y no admiten ninguna acusación ni ningún reproche. Además, suelen señalar los errores de los demás como una forma de no ver los suyos.

Piñuel y Zabala (2001, citado en Mansilla Izquierdo, 2009) sitúan la causa del comportamiento del acosador en sus profundos sentimientos de inadecuación personal y profesional, que configuran un complejo de inferioridad, ante el cual el acosador responde intentando incrementar su autoestima, y disminuyendo la de los demás. En consecuencia, el acoso laboral, sería una forma de afrontamiento del malestar, provocado por ese complejo de inferioridad. Así pues, considera que el acosador, puede presentar alguna psicopatología como trastorno narcisista, trastorno disocial, psicópata y trastorno paranoide. A la hora de hablar de acosadores con trastorno psicológico, o personalidad problemática, hay que remarcar que suelen tener unas necesidades de control, y destrucción, que pueden ser característicos de rasgos paranoides, narcisistas o antisociales, corroborando lo anteriormente expuesto. Además, las personalidades con rasgos paranoides, suelen intentar imponer su fuerza y la violencia física, aunque creen, e intentan hacer ver a los demás, que el atacado ha sido él, y que por lo tanto, sus

ataques están justificados. El narcisista en cambio, es mucho más sutil, y utiliza el engaño o la seducción, por lo cual su violencia es más de tipo/acoso psicológico.

Siguiendo la propuesta de Fernández (2011), podemos resumir el perfil psicológico del acosador reuniendo las siguientes características:

- **Falta de empatía:** El acosador no sabe poner “o no puede” ponerse en el lugar del otro. Suelen ser personas insensibles, incapaces de experimentar verdaderos sentimientos de tristeza. Delante de los otros simulan sus sentimientos para poder manipularlos.
- **Incapacidad para las relaciones interpersonales:** Suelen ver al otro como una amenaza, por lo que los demás les atemorizan. Esto les impide relacionarse de una manera autentica, así que son incapaces de aprender de los demás o de compartir sus experiencias o sentimientos.
- **Irresponsabilidad:** El acosador suele tener dificultades para tomar decisiones, por lo que suelen dejar que otros las tomen por ellos. Curiosamente, esa capacidad de resolver situaciones que ellos mismos buscan, se convierte en una amenaza para su estatus dentro de la empresa, por lo que acaba odiando lo que él mismo buscó.
- **Carencia de culpabilidad:** Estas personas niegan la realidad y atribuyen la culpa a los demás. Son incapaces de sentirse culpables y, sin embargo, son expertos en manipular esos sentimientos de los demás.
- **Mentira compulsiva:** El acosador es un experto en la mentira. Rehace la visión de su vida de manera que parezca que la víctima es él para ganarse el apoyo y la confianza de los demás.
- **Megalomanía:** Con sus mentiras dan una imagen de buena persona y de moralidad irreprochable, que ponen como referencia del bien y el mal.
- **Habilidad retórica:** Su discurso es moralizante y tiene muchas habilidades para convencer, aunque su discurso suele ser muy abstracto.
- **Habilidad de seducción:** Aparecen ante los demás como personas encantadoras, utilizando para ello su gran capacidad de mentir.

- **Envidia:** El acosador siente una envidia intensa ante las personas que poseen cosas o características que ellos no poseen. Estas personas, les muestran sus propias carencias, lo que despierta su odio y su necesidad de destruir.
- **Estilo de vida parasitario:** Los acosadores suelen vivir gracias a lo que los demás hacen por ellos. Suelen buscar parejas de las que pueden vivir y en el trabajo suelen conseguir engatusar a la gente para que hagan las cosas por ellos. Buscan un estilo de vida alto y hablan siempre de personas importantes con las que se relacionan (ya sean reales o imaginarias.)
- **Premeditación:** El acosador no ataca de forma aleatoria sino que todo el proceso de acoso ha sido premeditado. Para ello, primero estudia y evalúa su posible víctima, después manipula el entorno.

Después de resumir las características principales, y volviendo con Mansilla Izquierdo (2009), podemos decir que el fin último del acosador es el "asesinato psicológico" de la víctima, y el motivo principal es encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales. De este modo, se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgo para ellos, haciendo de las víctimas, verdaderos "chivos expiatorios" de las organizaciones. La mera presencia de la víctima en el lugar de trabajo, desencadena una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los hostigadores. En otras ocasiones, el temor procede de la amenaza que supone para éstos, el conocimiento por parte de la víctima, de situaciones irregulares, ilegales o de fraudes, y eso lleva al acosador actuar.

También se puede producir la actuación de los acosadores en grupos o "bandas de acoso" y los actos de hostigamiento suelen ser: gritos, insultos, reprensiones constantes, humillaciones, falsas acusaciones, amenazas, obstaculizaciones, "bromitas", motes etc. Todo lo cual puede desembocar en el auténtico linchamiento psicológico de la víctima, que si es practicado entre todos los trabajadores, provoca que sea muy difícil de demostrar legalmente, por lo que el "asesinato psicológico" habrá resultado perfecto (Mansilla Izquierdo, 2009).

A lo largo de esta sección, hemos podido ir viendo las características que suelen presentar los acosadores aunque nos gustaría remarcar, que ellos son conscientes en todo momento de las conductas que están llevando a cabo, y que, a pesar de poder existir características de trastornos de personalidad (en un número muy bajo de casos,

según la mayoría de estudios), éstos no les dificultan a la hora de actuar, a pesar de que, corren el peligro de dejarse llevar por los impulsos, al sentir al otro como una amenaza. Por lo que en todo momento, nos encontramos ante sujetos que pueden ser imputados por un delito legal, amparándonos en la ley. Es importante entender que no sólo existen acosadores en las empresas, sino que los podemos encontrar en cualquier ámbito (López, Vázquez y Picón, 2008). Asimismo, debemos entender que los acosadores suelen utilizar diferentes estrategias a la hora de acosar, y que, muchas veces, estas estrategias se verán influidas por la forma de comportarse de la víctima, ya que dependiendo de su personalidad, aguantará mejor unas acciones u otras. A continuación, analizaremos las estrategias que utilizan los acosadores.

*Estrategias del acosador

Llegados a este punto, debemos plantearnos cuáles son las **Actitudes** que manifiestan los acosadores. Para ello, y dado su interés, vamos a recurrir al trabajo de Leymann (1993, citado en Lizzy, 2007).

Con las siguientes tablas, podremos ver las 45 actitudes hostiles que el propio Leymann detectó “que se repiten al menos una vez a la semana, durante al menos 6 meses”.

1- Actitudes que intentan impedir <u>que la víctima se exprese</u>
<ul style="list-style-type: none">♦ El superior jerárquico no permite que se exprese la víctima.♦ Se le interrumpe constantemente.♦ Los compañeros no le dejan expresarse.♦ Sus compañeros le gritan, le recriminan.♦ Critican su vida privada.♦ Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.♦ Le amenazan verbalmente.♦ Le amenazan por escrito.♦ Evitan todo contacto visual...♦ Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros

2- Aislamiento de la víctima

- No hablarle.
- No dejarle que hable.
- Designarle un puesto de trabajo aislado de los compañeros.
- Prohibir a sus compañeros que le hablen.
- Negar la presencia física de la víctima.

3- Descrédito de la víctima frente a su compañeros

- ♦ Murmurar o calumniarle.
- ♦ Lanzar rumores sobre ella.
- ♦ Ridiculizar o reírse de ella.
- ♦ Intentar que parezca una enferma/o mental.
- ♦ Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.
- ♦ Burlarse de sus dolencias o minusvalías.
- ♦ Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle.
- ♦ Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.
- ♦ Burlarse de su vida privada.
- ♦ Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad.
- ♦ Darle trabajos humillantes.
- ♦ Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada.
- ♦ Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima.
- ♦ Injuriarle con términos obscenos o degradantes.
- ♦ Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).

4- Desacreditar el trabajo de la víctima

- No confiarle ninguna tarea.
- Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna.
- Exigirle trabajos absurdos o inútiles.
- Darle tareas inferiores a sus capacidades.
- Darle incesantemente tareas nuevas.
- Hacerle realizar trabajos humillantes.
- Darle tareas muy difíciles para demostrar su incompetencia.

5- Comprometer la salud de la víctima

- ◆ Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- ◆ Amenazarle físicamente.
- ◆ Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia.
- ◆ Agredirle físicamente.
- ◆ Ocasionarle gastos a la víctima para perjudicarlo.
- ◆ Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo.
- ◆ Agredir sexualmente a la víctima.

A través de estos cuadros, vemos cómo pueden existir cinco grandes grupos de comportamientos que sirven para clasificar las diversas actitudes de los acosadores. Sin embargo, es posible encontrar otras formas de clasificar las distintas actividades. Nosotros hemos decidido exponer éstas, porque consideramos que con ellas quedan perfectamente sintetizadas. Del mismo modo, las actividades del acosador nos permiten objetar cómo la mayoría de los comportamientos no tienen porqué ser consideradas acciones muy dañinas para las personas si se producen de manera asilada. A su vez, estas conductas tienen una dificultad añadida, ya que es muy complicado poder registrarlas de manera objetiva ante la ley, debido a que la mayoría se producen de manera verbal y podrían ser utilizadas como “bromas” o “anécdotas”

diarias dentro de una empresa, provocando daños psicológicos o incomodando a los empleados.

2.3 Características de los cómplices

En el acoso laboral, el acosador suele requerir la participación de los compañeros. No obstante, estos pueden actuar muchas veces de una manera secundaria, lo cual acabará afectando al análisis posterior del caso. Además, no todos los autores le suelen dar mucha importancia a los compañeros, debido a que consideran que se encuentran en un segundo plano y no son piezas fundamentales. Sin embargo, nosotros creemos que son una pieza determinante en todo el proceso de acoso, ya que pueden servir para ayudar a la víctima y ser los primeros que paren el acoso. Por ello, analizaremos seguidamente el rol que desempeñan estos compañeros.

Tal y como plantea Mansilla Izquierdo (2009), para que se produzca el acoso laboral, es necesario que exista la participación de los compañeros (cómplices). Primero de todo, se tiene que producir el secreto de sus actuaciones, la culpabilización de las víctimas y, la existencia de testigos mudos. Como exponen Piñuel y Zabala (2001), se trata de compañeros que sin formar parte del grupo de acoso, presencian los ataques, pero no dicen nada, respondiendo a mecanismos de atribuciones erróneas, que culpabilizan a las víctimas. En segundo lugar, la falta de apoyo de los compañeros hacia las víctimas, es frecuente en estos procesos, por lo que ha sido interpretada por Olweus (1991, citado por Mansilla, 2009) como el resultado de la influencia que los acosadores ejercen sobre los demás. En el caso de acoso entre iguales (mismo nivel jerárquico), se produce un contagio social, que inhibe la ayuda, e incluso fomenta la participación en las conductas intimidatorias, por parte del resto de los compañeros que conocen el problema, aunque no hayan sido protagonistas inicialmente del mismo. De esta manera, podemos observar como para que se produzca el acoso laboral, es casi imprescindible la participación indirecta o directa los compañeros de la víctima. En los dos ejemplos que acabamos de nombrar, la actuación sería directa, pero también tenemos que tener en cuenta, que muchas veces, los compañeros actúan de manera indirecta, ya que no intentan dañar al compañero, pero tampoco se atreven a denunciarlo, por miedo a que el jefe los despida, o por el temor a que se vean perjudicados en la empresa. Por eso, aunque no colaboren directamente, siguen siendo cómplices, ya que están viendo una situación que no debería darse, y no lo están denunciando.

Por otro lado, Hirigoyen (2012) plantea una hipótesis, en la cual considera que la manipulación se está globalizando en los diferentes ámbitos de nuestra vida, tanto pública como privada, desde lo político y financiero, hasta lo empresarial e incluso familiar. Por lo que considera la crisis económica, una “falta de confianza en el prójimo”.

Acabamos de ver que, al igual que existen diferencias en la forma de actuar de cada persona, también existen diferencias en el comportamiento de acoso en función del sexo que acosa. Por eso, vamos a analizar las diferencias que pueden existir entre las mujeres y los hombres a la hora de actuar en el acoso. Para ello, utilizaremos diferentes estudios que remarcan las dificultades que suelen tener las mujeres en el mundo laboral. Al mismo tiempo, podremos ver cómo las mujeres y los hombres hacen uso de diferentes comportamientos en el momento de acosar a otras víctimas.

*Diferencias en la forma de acoso de hombres y mujeres

Como hemos dicho anteriormente, no existen muchas diferencias entre el número de acosadores que pertenecen al sexo masculino y al femenino (según los teóricos). Además, la mayoría de estudios epidemiológicos, coinciden que, a pesar de que las víctimas son también equilibradas, suele decantarse la balanza en contra de las mujeres. Del mismo modo, no debemos perder de vista las características de la víctima y, las dificultades legales que han existido para poder demostrar el acoso laboral, haciendo que muchos de los casos de acoso laboral, no hayan salido a la luz.

También es importante tener en cuenta, que las mujeres siempre se han visto desfavorecidas en comparación con los hombres a nivel laboral, y, no debemos olvidarnos que no fue hasta finales del S.XVIII, donde se empezó a buscar la igualdad entre hombres y mujeres. Debido a ello, el acoso laboral podía ser más elevado en el sexo femenino que en el masculino en otras épocas. Siguiendo por el mismo camino, sabemos que, aunque últimamente están mejorando las condiciones laborales, podemos encontrar estudios en el mismo ámbito, que indican que las mujeres tienen menores niveles salariales en trabajos en comparación con los hombres, más dificultades en el acceso a puestos de trabajo de nivel elevado, necesitan más requisitos etc.

Con estos datos en la mano, intentamos explicar porqué muchas de ellas sufren más acoso que los hombres. Se puede decir, que todavía hay mucho estigma acerca de las capacidades de las mujeres para los puestos elevados en comparación con los

hombres. En efecto, podemos decir que sigue existiendo un cierto machismo encubierto, ya que muchos hombres “aceptan” que tiene que existir una igualdad de género, donde se respete a las mujeres, donde todos tengamos las mismas oportunidades, los mismos sueldos, pero a su vez, como vemos y veremos, todo esto no se respeta, ni se cumple en la realidad. Apoyando lo que acabamos de decir, en un estudio realizado por INMARK (2006) para el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, se demostró que las mujeres se sentían discriminadas. Los datos están recogidos en el siguiente gráfico:

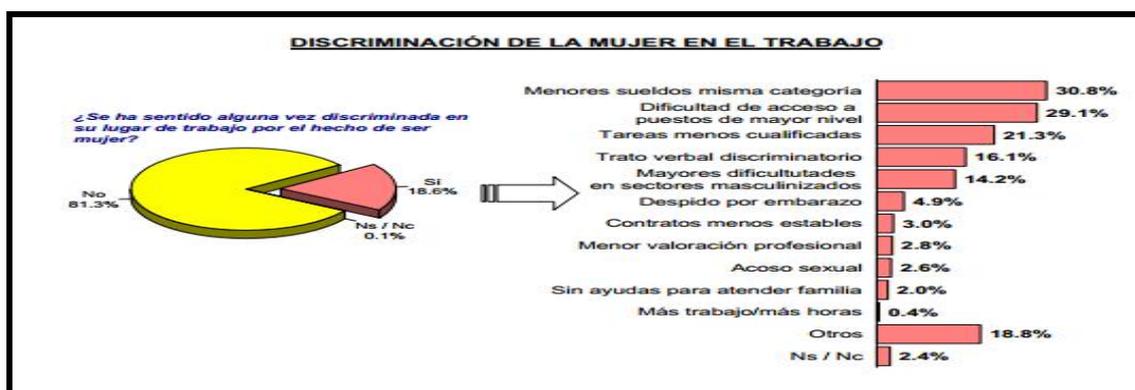


FIGURA 1. Discriminación de la mujer en el trabajo, (INMARK, 2006; p. 5)

Tal y como indica Giner (2015), en el estudio realizado por Justicia *et al.* (2007) los resultados muestran que las mujeres están más acosadas que los hombres, obteniendo diferencias significativas en las áreas emocional, física y profesional. Una de las conclusiones del estudio es que ambos colectivos presentan patrones diferentes en la importancia que confieren a las consecuencias del acoso. Mientras que las mujeres ven más afectada la salud física, la salud emocional, el desempeño profesional y las relaciones sociales, los hombres invierten este orden. Por eso, Escartín, Salin y Rodríguez-Carballeira (2013, citados en Giner, 2015) destacan que los hombres perciben las conductas de abuso emocional como menos severas que las mujeres. En base a ello, se puede considerar que los resultados sugieren que el género es un factor diferencial a la hora de concebir el acoso laboral.

Por otro lado, Fernández (2011) destaca que se ha podido demostrar que las mujeres suelen ser acosadas por más mujeres, (aunque a su vez, muchos hombres acosan a mujeres). Respecto al género masculino, los estudios reflejan que suelen ser acosados mayormente por otros hombres. Lo que se ha podido extraer de estos estudios es que, existen una serie de diferencias en el estilo de acoso, según si el acosador es un hombre o una mujer. Por eso, si el acosador es un hombre; el estilo de acoso suele ser

más directo y, suelen ser protagonistas de ese acoso. Algunas de las acciones de acoso que suelen realizar son las siguientes:

- Ignorar a la víctima y no dirigirle la palabra.
- Amenazar y presionarla.
- Atacar su vida personal y sus creencias religiosas y políticas, su estilo de vida y sus características personales.
- Burlarse de la víctima y tomarle el pelo.
- Interrumpirle cada vez que hable.

Del mismo modo, si el acosador es una mujer; el estilo de acoso es indirecto, y más sutil. Normalmente, intentan conseguir la colaboración de los demás en el acoso, de manera que aíslan a la víctima, sin ser protagonistas del maltrato. Algunas de las acciones de acoso que realizan las mujeres son las siguientes:

- Ridicularizar a la víctima.
- Hablar mal a su espalda y difundir rumores.
- Criticar su trabajo, sus características personales, sus creencias y su estilo de vida, ya sean con datos reales o inventados.
- Hacer alusiones difusas

Como hemos podido ver a lo largo de este apartado, existen diferencias objetivas entre los comportamientos que utilizan las mujeres para acosar respecto a los que utilizan los hombres. Podemos decir que muchos de ellos estarán influenciados por múltiples factores, pero está claro que la personalidad de ambos sexos juega un papel fundamental en la manera de intentar abusar de la víctima. Del mismo modo, hemos dejado reflejado cómo la propia Giner (2015) destaca que muchos de los comportamientos que para los hombres no son dañinos, en las mujeres pueden tener graves consecuencias. Con lo anterior no pretendemos exculpar a los hombres respecto al trato que les dan a las mujeres, pero es importante tenerlo en cuenta a la hora de intentar prevenir y tratar el acoso laboral. También consideramos importante que, a la hora de analizar todos los factores que influyen en la relación de hombres y mujeres respecto al mobbing, se intente hacer de una manera objetiva ya que al intervenir tantos factores, es muy fácil sesgar el análisis. Nos gustaría finalizar este capítulo condensando todo lo que hemos ido exponiendo. Hemos podido analizar cómo existen diferentes participantes que desarrollan un papel más activo o inactivo en el acoso laboral pero que, en cualquier caso, siempre están presentes a lo largo del proceso. Es importante entender que pueden existir ciertas características en las víctimas que faciliten la aparición del mobbing, pero creemos que deberíamos

quedarnos con lo dicho por diferentes autores respecto a que cualquier persona puede acabar siendo víctima de acoso (por ejemplo, Salinas García, 2008).

Por otro lado, ha quedado claro que los acosadores suelen tener unas características más marcadas que las víctimas, las cuales pueden facilitar la aparición del abuso sobre el empleado, pero al haber tantos factores intervinientes, se puede llegar a pensar que (dejando de lado los trastornos mentales) cualquier persona podría llegar a ser acosador, ya que en la actualidad deberíamos plantearnos si (desde una manera inconsciente), nuestra sociedad está fomentando unos comportamientos y unos valores contrarios a los que debería, ya que cada vez más el número de casos de acoso aumenta. Así pues, también podemos decir que la culpa no sólo va a ser de los acosadores sino que como hemos expuesto en el primer capítulo, las empresas también jugarán un papel fundamental, ya que muchas veces son ellas mismas las que facilitan la aparición de acosadores. En contraste con lo anterior, tampoco debemos olvidarnos del papel que juegan los compañeros los cuales, como veremos más adelante, pueden servir para cortar a tiempo las conductas de acoso. En el caso de los cómplices, podemos decir que no encontramos una gran cantidad de estudios que analicen su forma de comportamiento, además de que la mayoría de los autores lo suele relacionar con el temor a que los jefes los despidan, o a que los acosadores les acaben convenciendo para que vean lo mal compañero/a que es la víctima. Es posible que como los cómplices juegan un papel secundario, no se les dé tanta importancia, pero como hemos dicho, a veces son ellos los que más podrían llegar a ayudar a las víctimas.

Por último, hemos vuelto a ver cómo hay diferentes estudios que reflejan diferencias entre la forma de acosar de los hombres y la de las mujeres. Aunque la mayoría de los estudios suelen coincidir en que los datos son iguales entre ambos sexos, hemos reflejado cómo las mujeres siguen teniendo más dificultades en las empresas (lo que se convierte en una forma de acoso). En ese sentido, vemos cómo las mujeres, al ser más emocionales, pueden ser o sentirse acosadas más fácilmente, ya que lo que para los hombres puede ser un comentario usual, para las mujeres se puede convertir en un comentario ofensivo. Del mismo modo, tenemos que entender que las mujeres suelen soportar más las situaciones de acoso en contra de lo que soportarían los hombres respecto a ataques similares. Así pues, queda reflejado cómo en contra de lo que indican algunos estudios, las mujeres suelen ser más acosada en las empresas.

Capítulo 3. Procesos del acoso laboral

En este capítulo se van a describir las diferentes fases que se evidencian en el acoso laboral. Es uno de los apartados más importantes del trabajo, porque nos puede servir para detectar la fase en que se encuentra la víctima. Hay que destacar que, a lo largo de la literatura, han existido muchas fases y, dependiendo del autor, se han ido añadiendo o quitando. Aunque, como veremos a continuación, la gran mayoría de autores suelen coincidir en que existen unas fases principales. Después de esto, analizaremos los diferentes tipos de mobbing que se pueden producir en la empresa y, para ello, tendremos en cuenta la posición jerárquica y el tipo de acoso que se realiza. Por último, analizaremos los diferentes test y métodos que existen para poder detectar el acoso laboral. Como veremos, existen diversos cuestionarios que sirven como “pruebas objetivas”, para poder diferenciar a una víctima de una persona que simula. Del mismo modo, hablaremos brevemente de las personas que intentan falsear el acoso laboral, ya que al ser un fenómeno en auge, siempre pueden aparecer personas que se aprovechen de ello.

3.1 Fases del acoso laboral

Como acabamos de decir, se van a describir en este epígrafe las diferentes fases que existen en el acoso laboral. Señalar que, hemos decidido incluir las cuatro fases principales (que actualmente utilizan todos los autores) y, además, añadiremos dos puntos más, que creemos que sirven para complementar perfectamente a las demás fases, dada la relevancia explicativa que poseen.

Partimos de la premisa, de que el mobbing es un proceso gradual, que se desarrolla a lo largo del tiempo, tal y como hemos ido viendo en las definiciones. Del mismo modo, será fundamental la preparación y el papel que desarrollen las empresas a la hora de actuar, que dependerá de la fase en que nos encontremos. De esta manera, las fases del acoso son:

A- Fase de seducción: Aunque no es una de las cuatro fases principales, para Leymann (1996, citado por Mansilla Izquierdo, 2009), la consideran necesaria para que se produzca el acoso laboral. Tal y como postula Parés Soliva (2004), la seducción puede ir dirigida a la víctima, o puede ir encaminada al entorno próximo

(compañeros). El objetivo de esta fase es conseguir convertir el entorno en aliado. De este modo, el acosador buscará encontrar debilidades en la víctima, para poder comentarlas con los demás compañeros.

B- Fase de conflicto: La mayoría de expertos definen el acoso laboral a partir del conflicto. Así, Mansilla Izquierdo (2009), lo constata como cuando una relación interpersonal (que anteriormente era buena o neutra), sufre bruscamente un cambio negativo. Por esto, es importante destacar la fase de seducción, ya que sin ella este cambio brusco no tendría explicación, Parés Soliva (2004). En esta "segunda fase", se empiezan a producir los conflictos, pero estos podrían resolverse de forma adecuada. Sin embargo, en ocasiones el conflicto interpersonal, irá evolucionando en forma de escalada (ya que el acosador lo favorece). La duración de esta fase acostumbra a ser corta, y no puede definirse propiamente como acoso laboral. Así pues, podemos decir que una mala resolución del conflicto llevará al acoso laboral Piñuel (2001). Afirmando lo anterior Mansilla Izquierdo (2009), destaca que el conflicto no tiene porqué ser siempre real, ya que muchas veces, puede ser inventado por el acosador. Es importante entender que existe una cierta voluntad del acosador, y no en el conflicto en sí mismo. Por eso, podemos comprender cómo a partir de una "tontería" o de un conflicto menor, pueda acabar desembocando en una situación de acoso laboral, ya que el desencadenante es una "excusa para actuar".

C- Fase de estigmatización o Mobbing: Siguiendo con Mansilla Izquierdo (2009), en esta fase aparecen las conductas de hostigamiento hacia la víctima, se van instaurando de forma permanente, con la frecuencia mínima de una vez a la semana, y con una duración en el tiempo de más de seis meses. Estas conductas hacen referencia a acciones contra la reputación, el ejercicio de su trabajo, la posibilidad de comunicarse, etc. En base a ello, lo que empieza como un conflicto inicial, se convierte en un proceso de estigmatización, desvaneciendo el origen del proceso de acoso. En este momento, la víctima no suele comprender lo que está ocurriendo, en unos casos niega la realidad, en otros se culpa del conflicto y, a veces (aunque menos), se intenta revelar contra su situación (Piñuel y Zabala, 2003). Volviendo a Parés Soliva (2006), en esta fase el acosador empieza a mostrar actitudes molestas contra la víctima. Al principio, son acciones difíciles de detectar y están destinadas a atacar el punto más débil de la víctima. El objetivo que se persigue con ellas es destruir la estabilidad psicológica de la otra persona

y, por ello, se hace uso de la rumorología de mentiras y/o de acciones que perjudiquen a la reputación de la víctima.

D- Fase de intervención de la organización o de la empresa: Como ya sabemos, cuando se producen problemas en la empresa, la mayoría de veces vienen acompañados de un descenso del rendimiento. Por este motivo, la respuesta del entorno laboral será clave para la resolución rápida del acoso, o para poder evitar los posibles daños de la víctima. Por eso Mansilla Izquierdo (2009) considera que alguna persona de la Dirección (habitualmente un superior jerárquico o un representante del departamento de personal), tendría que intervenir, con el propósito inicial de solucionar el conflicto. Sin embargo, en este punto del proceso (quizá ya con más de seis meses o un año desde su inicio), el conflicto se personaliza y se tiende, por parte de los agentes externos, a considerar a la víctima como la responsable de los incidentes producidos o, en todo caso, la posible solución pasa por actuar sobre su persona y no sobre la del acosador. A partir de aquí, la empresa puede intervenir de diferentes formas:

-**“Positivamente”**→ Cuando a través de la negociación, se le generan alternativas al trabajador y se llega a un acuerdo para la resolución del problema. Por ello, se permite un cambio de puesto (si fuera necesario). Se fomenta la participación y el diálogo, se especifican las funciones, tareas, y se establecen adecuados canales de comunicación formal.

-**“Negativamente”**→ Cuando la gestión del problema, por parte de los superiores, incrementa el conflicto: negando el mismo o implicándose en la estigmatización de la persona acosada. Esta forma de intervenir, suele estar muy ligada a la siguiente fase. Es importante destacar (Piñuel, 2001), que la Dirección de la organización “tóxica” (haciendo referencia a empresas que actúan de manera negativa), puede llegar a trivializar las críticas que el acosador hace de la víctima: (1) apelando a que el conflicto es inevitable entre los seres humanos, (2) argumentando que una sacudida, de vez en cuando, es una forma de aumentar la competitividad, y (3) racionalizando el conflicto, considerándolo como una falta de madurez personal de los involucrados.

También es importante tener en cuenta a Pérez Bilbao (2001, citado por Mansilla Izquierdo, 2009), que considera una implicación activa en el conflicto por parte de la Dirección la cual, alineándose con los acosadores, genera que la víctima vea

descartada una de las posibilidades de solución (la intervención del superior) provocando que se incrementen las conductas de acoso (pudiendo aparecer conductas de acoso laboral ligadas al control formal de la organización, como por ejemplo: la asignación de tareas sin sentido, críticas injustificadas del desempeño, asignación de cantidades excesivas de trabajo, etc). Por eso, como hemos destacado al principio del apartado, dependiendo de la manera de actuar de una organización u otra, obtendremos unos resultados positivos o negativos. Además, hay que pensar que este tipo de actitudes a favor del acosador hundirán más a la víctima. Por lo tanto, en esta fase, el manipulador buscará rodearse de personas que le ayuden a conseguir su objetivo, actuando de aliados. Así pues, el objetivo del acosador es conseguir la autorización necesaria para ejercer impunemente la violencia psicológica contra la víctima, a través de la colaboración del resto de personas.

E- Fase de exclusión o marginación: Mansilla Izquierdo (2009), considera que la prolongación del proceso de acoso laboral, tiende a incrementar el sentimiento de culpabilidad de la víctima, y conlleva un deterioro de la salud, que se concreta en una secuencia repetida de bajas y reincorporaciones, aumentando la estigmatización del acosado frente a la empresa, que dispone de más argumentos para responsabilizar el conflicto a los problemas psicológicos de la víctima. En este punto, la definitiva resolución del conflicto significa, habitualmente, algún tipo de “expulsión” de la víctima de su puesto de trabajo, o incluso del mercado laboral. Esto puede realizarse de muy diversas formas: aislando completa y definitivamente a la víctima, cambiándola repetida y sucesivamente de puesto de trabajo, despidiéndola con indemnización, concediéndole una baja indefinida, o solicitando su internamiento psiquiátrico.

F- Fase de recuperación: Aunque muchos autores no le den importancia o no la nombren como una fase del acoso laboral, creemos que es importante resaltarla, ya que supondría el paso siguiente, después de la exclusión. Para Parés Soliva (2006), el objetivo de esta fase es doble, ya que se promueve la recuperación de la salud del afectado, a través del trabajo con las secuelas del mismo y, por otro lado, la recuperación para el mundo laboral, en un trabajador brillante y exitoso. Creemos que es importante resaltar esta fase porque, de otro modo, el acoso laboral podría quedar como un proceso sin solución, en el cual lo único que se acaba consiguiendo es el objetivo del acosador. Como veremos más adelante,

existen diferentes tratamientos que han demostrado su efectividad a la hora de tratar a víctimas de mobbing.

Tal y como hemos visto, existen unas fases muy evidentes en el acoso laboral. La importancia de conocer estas fases radica en que posibilita identificar adecuadamente el mobbing, especialmente en las fases iniciales. Para ello, será fundamental tener unos métodos de prevención (los cuales veremos más adelante), así como unos planes de actuación (por si fuera necesario).

3.2 Tipos de mobbing

Hay que tener en cuenta que no todas las situaciones de acoso laboral van a ser iguales y, por lo tanto, en este apartado, observaremos cómo las acciones del acosador van a estar marcadas, en gran medida por el nivel jerárquico que encontramos dentro de la empresa o incluso, por el objetivo del acosador. Así pues, se pueden distinguir, fundamentalmente dos tipos de mobbing en función de la dirección que siguen las conductas de acoso:

(A) En función del origen de los ataques:

1-Descendente: Según Trijueque (2012), es el tipo de acoso más habitual que solemos encontrar. Apoyándonos en varios autores su proporción varía. Para Leymann (1996, citado por Trijueque, 2012), se cifra en un 47% del mobbing; para Piñuel y Zabala (2001), en el 43%; y el Informe Randstad (2003) lo cifra en un 75%.

Mansilla Izquierdo (2009) considera que este tipo de mobbing se caracteriza porque el acosador es un jefe y, utiliza su “poder” para aprovecharse de los empleados, o para hacer que su subordinado o subordinados tengan mucha presión a la hora de trabajar. Este tipo de acoso puede deberse a múltiples causas, por ejemplo; la personalidad despótica del jefe, o la práctica de actividades poco transparentes con las que la víctima no está de acuerdo. Aunque también se ha afirmado que puede ser por el miedo a perder el control por parte del jefe. En general, se podrían incluir dentro de la gran mayoría de causas que hemos destacado en el primer capítulo, pero siempre teniendo en cuenta que existe un temor o una envidia hacía la víctima.

2-Ascendente: Trijueque (2012) considera que es el tipo de acoso laboral menos frecuente, y ocurre según Leymann (1996, citado por Trijueque, 2012), en el 9% de los casos de mobbing. Para Piñuel y Zabala (2001) en el 2,5%, y para el Informe Randstad (2003) en el 5%. Por otro lado, Mansilla Izquierdo (2009) considera que este tipo de mobbing se da cuando el subordinado es el que acosa al jefe o superior (contrario al anterior). Este tipo de acoso se suele producir cuando llega un superior de fuera y el grupo ya está formado. Por eso, los trabajadores empezarán a cuestionar sus métodos y sus estilos de dirección. También puede aparecer cuando el jefe es un nuevo ascendido, y su nuevo status no es aceptado por los que eran sus antiguos compañeros.

3-Horizontal: El mobbing horizontal según Leymann (1996, citado en Trijueque, 2012), ocurre en el 44% de los casos de mobbing, para Piñuel (2001) en el 42%, y para el informe Randstad (2003) en el 20%. De nuevo, siguiendo con las aportaciones de Mansilla Izquierdo (2009), este tipo de acoso se suele dar cuando un trabajador es acosado por uno o varios de sus compañeros que están en el mismo nivel jerárquico. Normalmente, el acosador (aunque esté en el mismo nivel jerárquico) suele disponer de un poder real superior al del acosado. Este tipo de mobbing puede deberse a problemas puramente personales, o a una percepción del acosado como alguien distinto para el resto, lo cual supone una amenaza.

4-Mixto: A pesar de no ser considerado por todos los autores propiamente un tipo de mobbing, Hirigoyen (2001) propone un acoso mixto cuando hay una participación del jefe y de los compañeros. Se podría decir que es una mezcla entre el acoso descendiente y el horizontal. La falta de porcentajes en relación a los otros dos tipos de ataques, se debe a la falta de estudios, así como a la dificultad para encontrar un gran número de casos mixtos.

Por otro lado, también podemos analizar el acoso laboral, en función del objetivo que utiliza el acosador o la propia empresa. Para ello, vamos analizar ahora cuáles son los objetivos que se suelen usar contra las víctimas.

(B) En función de los objetivos perseguidos:

Además de poder distinguir varios tipos de mobbing en función de la posición jerárquica del acosador y de la víctima, hay muchos autores, como Fernández (2011), que destacan que el acoso también depende de los objetivos que el agresor pretende

conseguir con sus acciones. Según estos criterios, podríamos hablar de cuatro tipos diferentes de acoso:

1- Estratégico: El objetivo de este tipo de acoso es conseguir el abandono de la víctima de su puesto de trabajo sin tener que pagar la indemnización que le correspondería por un despido improcedente.

2- De gestión: Uno de sus objetivos es acabar con un trabajador que no se ajusta a las expectativas del jefe (ya sea porque no se somete, o porque es demasiado brillante y puede ponerlo en evidencia). Otro objetivo es aumentar el rendimiento de los trabajadores y los beneficios de la empresa, a través del miedo. Este tipo de acoso suele ser llevado a cabo por jefes sin dotes de liderazgo, ni capacidad para motivar a sus empleados, por lo que, para aumentar el rendimiento, utilizan las amenazas continuas de despido o el acoso contra quién no cumple con los objetivos marcados.

3- Perverso: Podríamos decir que este tipo de acoso busca destruir al subordinado, ya que se basa en las necesidades de la personalidad enfermiza del acosador. El agresor siente la necesidad de ganarse la confianza de sus víctimas, para después aislarlas, humillarlas, y destruirlas psicológicamente, para así sentir el poder que ostenta sobre esa persona y grupo.

4- Disciplinario: Este tipo de acoso puede intentar que la víctima se pliegue a la voluntad del acosador, sobre todo si éste está realizando maniobras fraudulentas o poco claras. También, se utiliza para conseguir despedir a personas que tienen muchas bajas, bajo rendimiento, mujeres embarazadas etc. Con este acoso, no sólo se consigue castigar a las víctimas, sino también advertir a los demás compañeros de lo que podría pasarles, si siguen su mismo camino, creando un clima de miedo, donde nadie se atreve a protestar.

De esta manera, hemos analizado otro de los aspectos del acoso laboral. Como hemos visto, existe más de un tipo de mobbing, y dependerá de distintos factores. Cabe destacar que la forma o el objetivo que persiguen los acosadores puede venir influido por las empresas, ya que pueden utilizar el acoso laboral para conseguir el despido de sus empleados. Del mismo modo, queda reflejada la importancia que tiene hacer un uso correcto de la selección de personal de la propia empresa, ya que muchas veces se podría controlar más el tipo de jefe que escogemos para dirigir, algo

que explicaría porqué la mayoría de acosos suelen ser descendentes, o porqué los celos y el temor que sienten los directivos pueden hacer que aparezca el acoso laboral contra trabajadores brillantes.

3.3 Evaluación del Acoso Laboral

Existen diversos métodos para evaluar el acoso laboral, pero es importante tener en cuenta que algunas personas pueden sentirse acosados, y realmente “no lo están”, o bien, otras pueden denunciar acoso laboral y, en realidad, simplemente lo están fingiendo. Debido a que la gran mayoría de las personas, tienen cierto control de las tecnologías, podemos encontrar un aumento en los últimos años de “patologías fingidas” (para recibir sueldos, estar de bajas, indemnizaciones etc.) pudiendo presentar síntomas de “falso mobbing”, según Parés Soliva (2008), y esto es algo que analizaremos a lo largo del presente epígrafe.

Por otro lado, vamos a ir nombrando los diferentes instrumentos que sirven para poder detectar el acoso laboral. Lo importante es conseguir recoger de una manera objetiva, las conductas de acoso. Seguidamente, veremos brevemente las características principales de cada cuestionario y, por último, reflejaremos a través de una tabla las diferencias entre el “falso mobbing” y una víctima de acoso laboral.

Parés Soliva (2008) destaca que, desde la psiquiatría forense se alerta que los falsos delitos son formulados por personalidades con patologías delirantes, o que cursan con otro tipo de alteraciones de la personalidad, cuyo elemento definitorio es la mentira patológica. Bajo el parámetro de “falso mobbing”, aparecen por tanto, dos tipos de situaciones diferentes: el delirio (la paranoia), y los engaños (fraudes), y dentro del apartado de los fraudes, incluiremos al falso-positivo (es decir, al acosador que se hace pasar por víctima), como una manera de usar a los tribunales de herramientas de hostigamiento a la verdadera víctima. Veamos esto con más detalle.

La Paranoia: Parés Soliva (2008) nos muestra cómo la terapeuta francesa Hirigoyen (2001), considera a los enfermos paranoicos los principales demandantes de un “falso mobbing”. En la mayoría de los casos, el diagnóstico es evidente, a diferencia de las víctimas verdaderas, una persona con un carácter paranoico, no intentará hacer evolucionar la situación hacia ningún acuerdo, sino que intentará mantener su denuncia contra el acosador-víctima

que ha designado. Con un paranoico es imposible argumentar, y los conflictos nunca se pueden resolver, ya que a la mínima que se intente, se entrará en un proceso sin fin de acusaciones.

Los Fraudes: Solemos encontrar a los mentiroso patológico. Es decir, aquellos que tienden a mentir, y a engañar. Por un lado, suelen ser sujetos con personalidad histérica, y mitómana y, por otro lado, aquellos que dañan con malignidad (personalidad perversa). Por tanto, afirmamos que, además de los enfermos de paranoia, el otro gran grupo de “falsos mobbing” viene determinado por los manipuladores, cuya motivación es el fraude. Los casos de fraude en las acusaciones de “falso mobbing” van a poder ser detectadas, porque en ellas, aunque se den de manera verbal algunos de los elementos propios de acoso, no va a ser posible determinar la existencia de un grupo acosador. Del mismo modo, un análisis más profundo del caso, tampoco permitirá poder determinar las fases, ni la tipología del acoso.

Por otro lado, podemos encontrar que existen numerosos “instrumentos”, que sirven para evaluar el acoso laboral. A continuación explicaremos los más utilizados, y después, nombraremos otros que también pueden utilizarse.

A- LIPT-60 (“Leymann Inventory of Psychological Terrorization”)

Según De Rivera y Rodríguez-Abuí (2003), el LIPT-60 fue creado por Leymann (1989), donde demostró 45 actividades que se relacionaban con el mobbing (las cuales aparecen en el capítulo 2, cuando hablamos de las estrategias de los acosadores.) Más tarde, en la versión Española, se añadieron otras 15 conductas, de ahí su nombre. Con este cuestionario, además de la información global, la frecuencia y la intensidad del acoso, podemos encontrar 6 subescalas más:

- 1- Subescala de desprestigio laboral
- 2- Subescala de entorpecimiento del progreso
- 3- Subescala de incomunicación o bloqueo de comunicación
- 4- Subescala de intimidación encubierta
- 5- Subescala de intimidación manifiesta
- 6- Subescala de desprestigio personal

Tal y como destacan Rodríguez-Muñoz, Alfredo Morante, Garrosa, Rodríguez Carvajal y Raquel (2008), el LIPT facilitó la investigación sistemática sobre la teoría, ya que analizó las conductas que componían el acoso laboral, consiguiendo descomponer el problema a través de la descripción y el registro de las conductas que conforman el mobbing. De hecho, la aparición de este instrumento, significó el posterior desarrollo de distintos instrumentos de diferente complejidad para evaluar el mobbing (como por ejemplo el NAQ). Este test se puede ver en el Anexo nº1

B- Escala Cisneros (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales)

Es un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter autoadministrado que se compone por 43 ítems que objetivan y valoran conductas de acoso psicológico que la persona tiene que valorar de 0 (nunca) a 6 (todos los días). El mismo Piñuel (2004), destaca que la escala cuenta con una estructura bidimensional, que permite ordenar sus ítems a lo largo de dos dimensiones (Ámbito de la conducta de acoso y Tipo de conducta de acoso), y que presenta relaciones teóricamente esperables con escalas que miden Autoestima, Burnout, Depresión, Abandono profesional y Estrés postraumático. Uno de los mayores méritos del cuestionario, es su capacidad para discriminar los diversos grados de acoso, y su escala de gravedad e intensidad del daño recibido en la víctima. Esta Escala se puede ver en el Anexo nº2

A parte de estos dos cuestionarios que sirven para evaluar el acoso laboral, existen otros que también pueden cumplir con esa función, como los que aparecen nombrados a continuación:

- NAQ (“Negative Acts Questionnaire”).
- WHS (“Work Harassment Scale”).
- ISTAS 21 (“Escala Psicosocial de Copenhague”).

También puede ser muy útil lo que indica Vizcaíno (2014): hay que intentar profundizar en los efectos psicológicos de la víctima. Por eso mismo, sería adecuado evaluar los niveles de ansiedad con algún otro cuestionario, como podría ser el Spielberger o el STAI. Además, es aconsejable evaluar la depresión y, para ello,

podríamos utilizar la escala de depresión de Beck (BDI), al igual que administrarle el Listado de Síntomas, SCL-90-R.

Nos gustaría acabar este apartado con la diferenciación que hace Mansilla Izquierdo (2009), entre el falso mobbing, y el mobbing de las personas que verdaderamente son víctimas reales.

Cuadro nº1.

Simulación de acoso laboral o falso mobbing (Elaboración de Mansilla Izquierdo, 2009 p4)

Falso Mobbing	Víctima de Mobbing
Suele utilizar la comunicación paradójica, el engaño y la manipulación.	Suele utilizar un estilo de comunicación evasivo.
Suele presentar un trastorno mental: trastorno paranoide, trastorno querulante o disocial.	No suele presentar antecedentes psicopatológicos.
Se siente seguro y convencido, no le preocupa la resolución del conflicto, no buscará el acuerdo y denunciará precozmente.	Se siente inseguro, procurará llegar a acuerdos y a la rápida resolución del conflicto.
Suele tener malos informes de antecedentes laborales por parte de compañeros y superiores.	Suele tener buenos informes de antecedentes laborales de compañeros y superiores.
Hace intentos de denunciar de mobbing de forma anónima.	No hace intentos de denunciar de mobbing de forma anónima.
Suele tener una pobre capacidad y recursos personales para el trabajo.	Suele ser un buen trabajador.
Suele culpar a los demás de su comportamiento, tiende a la teatralidad.	Es responsable en su trabajo.

A lo largo del apartado, hemos podido ver que existen diferentes métodos de evaluación en el acoso laboral, algo que tenemos que resaltar, ya que sirve para proteger a las víctimas. A pesar de ello, en el ámbito laboral, se sigue sin conocer la existencia de este tipo de instrumentos para evaluar el acoso laboral. Del mismo modo, hemos diferenciado las conductas que pueden ser acoso, de las conductas que fingen serlo, algo que también se podría incluir en el apartado de prevenciones ya que, de algún modo, sirve para que los directivos analicen todos los casos de manera objetiva.

A través de este capítulo, hemos podido analizar las distintas fases que existen en el acoso laboral. Dejando de lado el número de fases que pueden existir, es importante entender que la víctima no puede hacer nada para intervenir, ya que el propio acosador utilizará cualquier excusa para ir en contra suya y comenzar de esta manera las conductas de acoso. La importancia del apartado radica en que, como veremos después, algunos autores consideran importante conocer la fase en la que se encuentra la víctima, puesto que dependiendo de ella se deberá intervenir de una manera o de otra. Del mismo modo, cuanto antes identifiquemos la fase, antes podremos actuar e intervenir, favoreciendo el estado de salud de la víctima. Asimismo, ha quedado reflejado cómo en función del objetivo que persigan los acosadores o las empresas (ya que muchas veces, son ellas las que mandan de manera directa o indirecta), el acosador actuará de una manera o de otra. Finalmente, hemos analizado los diferentes métodos de evaluación que sirven para demostrar, de manera objetiva ante la ley, que la persona ha sido acosada. Como hemos ido plasmando, debemos tener cuidado con los “falsos mobbing”, ya que algunas personas intentan engañar a las empresas, para poder denunciar y cobrar una indemnización, de ahí la importancia del tema actualmente, pues en los momentos de crisis se agudizan las “estrategias” para conseguir objetivos a cualquier precio.

Capítulo 4 Aspectos psicológicos del Acoso laboral

En este capítulo comenzaremos analizando las diferentes consecuencias que puede llegar a provocar el acoso laboral. Es importante entender que pueden existir múltiples efectos pero, a su vez, tampoco tienen por qué aparecer. Del mismo modo, muchos de ellos pueden tener su origen en otro lugar o en otro motivo, de ahí la dificultad en muchas ocasiones, de saber asociar cada síntoma con su verdadero problema. Además de ello, hablaremos de todas las formas que tienen las empresas para prevenir el acoso laboral. Como hemos expuesto anteriormente, muchas veces el acosador puede aparecer por falta de personal capacitado o por falta de métodos preventivos. Por eso mismo, es muy importante que una empresa tenga los recursos necesarios para prevenir la aparición de este fenómeno. Además, es importante entender que si conseguimos prevenir el acoso laboral, el número de acosadores disminuirá, con lo que estamos protegiendo y fortaleciendo nuestro equipo de trabajo.

Por último, cerraremos esta parte teórica, haciendo uso de los diferentes tratamientos que puede necesitar una persona que haya sido acosada. Como veremos, no existe un tratamiento que se ajuste al acoso laboral, ya que cada síntoma se suele asociar a problemas diferentes.

4.1 Sintomatología del mobbing

El acoso laboral es considerado un gran estresor psicosocial, que puede afectar seriamente en el funcionamiento cotidiano de aquellos que lo padecen. Tal y como indica Rodríguez-Muñoz (2011), distintos estudios han puesto de manifiesto que las conductas de los acosadores se encuentra fuertemente relacionadas con diferentes problemas de salud como, por ejemplo, alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicosomáticos, irritabilidad y depresión. Otros efectos comunes del acoso pueden ser: la apatía, la indefensión y los sentimientos de desesperanza. Por ello, no es de extrañar que algunas víctimas sientan que su salud, tanto física como mental, se encuentra arruinada y que nunca más volverán a funcionar con normalidad (Leymann, 1996). Corroborando lo anterior, y según Hirigoyen (2001, citado en Mansilla Izquierdo, 2009) los primeros síntomas que aparecen, son muy parecidos al estrés: cansancio, nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias; pero si el acoso persevera en el tiempo, entonces se puede establecer un estado depresivo

mayor. Según la encuesta realizada por Hirigoyen (2001), el 69% de las personas que respondieron el cuestionario, habían padecido un estado depresivo mayor, y un 52%, presentaban algún trastorno psicossomático variado.

Hay otros autores, como Piñuel y Zabala (2001), que han decidido estructurar las consecuencias del acoso laboral en el trabajo, en diferentes apartados, haciendo una descripción “más completa”, de las consecuencias que pueden aparecer en la víctima que sufre acoso laboral. Así pues, vamos analizar todas las consecuencias en sus diferentes ámbitos:

1- Consecuencias físicas → La persona comenzará a somatizar debido a toda la presión interna a la que está sometida. A través de una tabla de Pérez Bilbao (2001, citado en Trijueque, 2012) resumiremos los diferentes problemas que pueden aparecer:

Cuadro nº2.

Consecuencias físicas (Elaboración propia en base al trabajo de Pérez Bilbao, 2001)

<p>Trastornos Cardiovasculares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hipertensión - Problemas coronarios - Arritmias - Enfermedad de Raynaud 	<p>Trastornos Endocrinos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diabetes e hipoglucemia - Hiperfunción suprarrenal - Hipertiroidismo - Hipotiroidismo
<p>Trastornos musculares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temblores - Aumento del tono muscular - Tics - Contracturas 	<p>Trastornos Dermatológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Picor en la piel - Sudoración excesiva - Dermatitis atópica - Caída de pelo
<p>Trastornos Respiratorios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asma - Hiperventilación - Sensación de ahogo 	<p>Otros trastornos y disfunciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dolor crónico y cefalea - Ansiedad, fobias - Estrés Postraumático - Depresión - Drogadicción - Trastornos de Personalidad - Trastornos Afectivo - Obsesiones y compulsiones
<p>Trastornos Gastrointestinales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Úlcera péptica - Dispepsias - Colon irritable 	

2- Consecuencias psíquicas→ Según Mansilla Izquierdo (2009), alguno de los problemas que se han demostrado asociados al acoso laboral son: ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc.), hipervigilancia, suspicacia, labilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia e indefensión, miedos al lugar de trabajo, a coger el teléfono, a enfrentarse con su jefe, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro, atención selectiva hacia todo aquello relacionado con el fracaso, disminución de la capacidad de memoria, y dificultades para mantener la atención.

3- Consecuencias sociales→ Continuando con Mansilla Izquierdo (2009), los efectos sociales del acoso laboral, se caracterizan por la aparición en la víctima, de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento, así como la resignación, el sentimiento de alienación respecto a la sociedad y una actitud cínica hacia el entorno. A su vez, se suele generar alrededor de la víctima un aislamiento progresivo, debido, en parte, a la retirada de algunos de sus amigos, que al ver la situación le dan la espalda y desaparecen, junto con el aislamiento activo que la víctima ejerce. Ésta no tiene interés en estar con otras personas para no tener que dar explicaciones sobre su salida de la organización y, debido a su sensación de fracaso, junto a la falta de confianza, piensa que el resto de las personas le consideran un fracasado, por lo que tiene miedo de enfrentarse a las posibles críticas. Además, hay que añadir que, para la sociedad, las causas del mobbing suponen una pérdida de fuerza de trabajo y de población activa, asociadas a un aumento del gasto económico en bajas laborales, jubilaciones e incapacidades; ante este panorama, la ciudadanía en general tendrá una visión aún más negativa del trabajo y de sus efectos.

4- Consecuencias laborales→ Como hemos señalado, el acoso laboral puede generar muchos problemas y, por eso mismo, también encontramos problemas en cuanto al rendimiento de la víctima: se comienza a distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiriendo en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas encomendadas (Leymann, 1996, citado por Trijueque, 2007).

Otro de los problemas que podemos encontrar es que, debido al acoso, se suele solicitar una baja laboral por estrés, durante la cual la empresa puede llevar “a cabo el despido”, o negarse a abonarle el salario, difundir rumores sobre la víctima y mentir sobre su salida de la empresa. Con ello, consigue presentar una imagen negativa de la víctima, lo que contribuye a disminuir su empleabilidad, y que vaya considerándose a sí misma incapaz para trabajar, a la vez que se van mostrando expectativas negativas sobre su rendimiento y desempeño laboral, (Mansilla Izquierdo, 2009).

5- Consecuencias para la empresa→ La empresa puede sufrir una disminución del rendimiento de la víctima, y además, las situaciones de acoso pueden crear: mal clima laboral, deterioro de la imagen pública y un gasto económico por tener que contratar a nuevos empleados (Mansilla Izquierdo, 2009).

6- Consecuencias familiares→ Tal y como destaca Piñuel (2001, citado en Trijueque, 2007), el entorno social del trabajador acosado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psicopatológico, con o sin adicción a sustancias psicoactivas.

Tal y como indica Trijueque (2012), será importante la duración con la que se mantienen las conductas de acoso, así como la intensidad de las mismas conductas. Asimismo, Suárez (2009, citado por Trijueque, 2012), consideran que el impacto del acoso es más fuerte si se trata del grupo contra una sola persona, que si se trata de un sólo individuo. También parece que el acoso de un superior es más grave que el acoso de un compañero. Se han descrito algunos síntomas clínicos, entre los cuales cabe distinguir diferentes estadios:

A- Estadio de autoafirmación: La víctima detecta el conflicto o el trato despectivo, interpretando que la razón está de su parte y que existe un mal entendido.

B- Estadio de desconcierto: La víctima se siente desconcertada, duda, no sabe lo que está pasando y comienza a pensar en su probable responsabilidad sobre lo ocurrido.

C- Estadio de indefensión: La víctima se esfuerza para agradar y para que le tengan en mejor consideración; este esfuerzo termina desencadenando un sentimiento de impotencia e indefensión que culmina en un estado depresivo.

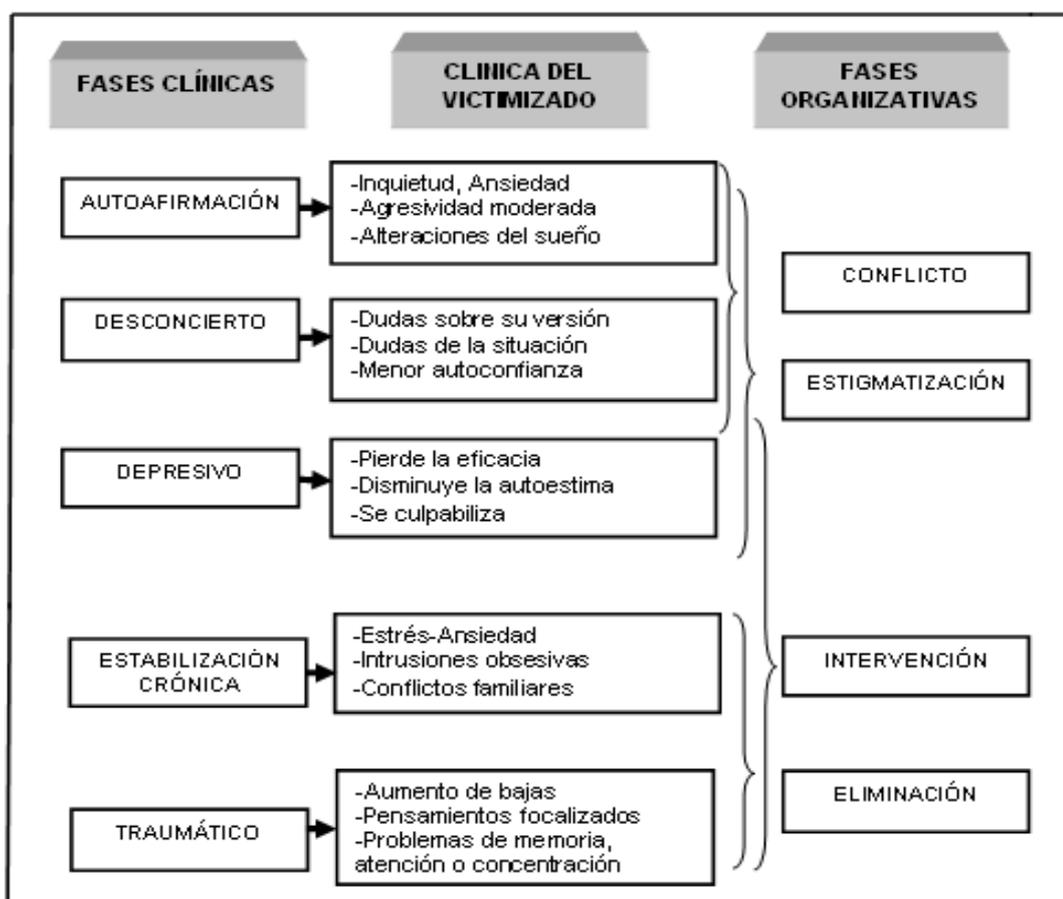
D- Estadio traumático o de ansiedad: Si el acoso persiste, la víctima suele sentirse vulnerable y presentar un estado de ansiedad, siendo frecuentes las conductas impulsivas y la pérdida de control.

E- Estadio de estabilización crónica: Es probable que perdure un sentimiento de desvalorización y falta de autoestima, pudiéndose establecer un estado ansioso-depresivo y el trastorno de estrés postraumático.

Vamos a finalizar este apartado, añadiendo cuadro que sirve para relacionar las consecuencias clínicas con las diferentes fases que hemos visto anteriormente.

Cuadro nº3.

Fases clínicas del mobbing (Elaboración propia en base al trabajo de González de Rivera, 2003)



Como hemos podido ver a lo largo de este apartado, el acoso laboral puede traer graves consecuencias, tanto para la víctima como para la sociedad. Hay que especificar que no tienen que aparecer todos estos problemas en todas las víctimas y que, dependiendo de la persona, será más o menos capaz de utilizar sus mecanismos de defensas internos, de una manera o de otra. Por eso mismo, cobra mucha importancia el siguiente apartado, ya que una empresa que cuente con métodos de prevención podrá proteger a las víctimas de las consecuencias que aporta el acoso laboral.

4.2 Prevención ante el acoso laboral

Como hemos podido ver, el acoso laboral se basa en una serie de conductas inaceptables, que pueden causar graves daños psicológicos, físicos o profesionales. Por ello, según Nuñez (2012) hay que intentar actuar antes de que sea un problema, pero en el caso en el que el acoso esté en una fase avanzada, se podrá detener siempre que se haga uso de los métodos adecuados, y se controle el manejo del poder.

Así pues, consideramos que las empresas o los Departamentos de Recursos Humanos, deberían hacer todo lo posible para evitar la aparición de situaciones de acoso. Sabiendo que el mobbing, es un problema que trae consecuencias pésimas para el rendimiento de la empresa, al igual que puede producir trastornos, o dificultades en la víctima, consideramos que es el líder-jefe, el que debería intentar evitar la aparición del acoso o conductas similares dentro de su empresa. Para poder aplicar esto, vamos a exponer los métodos o los consejos que intentan prevenir estas acciones, ya que existen diferentes estrategias, donde es necesaria una colaboración activa, por parte de todos los empleados. Según Hirigoyen (2003), cualquier empresa debería utilizar estos **pasos** para prevenir el acoso laboral:

1- Informar: la información tiene que llegar a todos los empleados, sea cual sea su posición en la jerarquía, para poder localizar más pronto los comportamientos patológicos. Del mismo modo, recibirán toda la información acerca de sus derechos, y de los recursos de la empresa ante este tipo de conductas. El objetivo de la información tiene que provocar que cada empleado se plantee sus propios comportamientos, respecto al resto del equipo, y servirá para facilitar los avisos de acoso, por parte de otros compañeros, al igual que delimitará los límites de lo que se considera aceptable.

2- Formar: los empresarios y particularmente los principales responsables, deben tener la habilidad de identificar las situaciones inestables, que podrían degenerar en acoso moral.

3- Presentar claramente la ética de la empresa: tiene que estar redactado en una carta social. Todos los empleados, deberían tener la posibilidad de acceder fácilmente a ella.

4- Actuar ante las situaciones de acoso laboral: importante actuar, pero con cautela, no debemos olvidar que, como veremos después puede haber muchas situaciones y no tienen porqué relacionarse con el acoso laboral. Es aconsejable actuar en dos etapas; en primer lugar, iniciar acciones informales y confidenciales con la ayuda del equipo médicosocial (o con una persona de confianza) y, seguidamente, si el problema persiste, llevar a cabo acciones más formales que impliquen la jerarquía. Hay que intentar que las personas que intervienen, conozcan los procedimientos para poder encontrar la solución más eficaz para la víctima, ya que alguien tendrá que ayudarles y reinsertarlas laboralmente.

Del mismo modo, sería aconsejable, seguir con los siguientes **consejos**, para intentar reducir la aparición de acosadores en la empresa:

- La utilización de **programas de incorporación**, que contribuyan a valorar a los nuevos trabajadores, facilitando la integración, y fomentando el trabajo en equipo orientado a alcanzar metas comunes, y a reducir la competitividad entre los compañeros.
- Disponer de una **buena comunicación** con el resto de los compañeros y jefes, ya que puede evitar la aparición de víctimas, debido a que el acosador se verá rápidamente 'descubierto' por el resto, y no contará con el apoyo de los demás.
- Un **ambiente de trabajo agradable**, y sin estrés, es el mejor bálsamo para paliar los roces que se producen en el día a día de trabajo, evitando malos entendidos, envidias y comparaciones entre compañeros, que 'enciendan la mecha' que propicie la aparición del acoso.

Nos gustaría complementar este apartado, con las aportaciones de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2003, citado por Trijueque, 2012) ya que han propuesto una serie de recomendaciones generales para prevenir el acoso laboral, y

consideran, que la prevención del *mobbing* es un elemento básico para mejorar la vida laboral, evitando la exclusión social, y tomando la adopción de medidas en una fase temprana, para evitar un entorno de trabajo destructivo. Por lo que, los empresarios no deberían esperar a recibir las quejas de las víctimas. Ante estas intenciones de la Agencia Europea, parece obvio, que será necesaria una implicación madura, responsable, y éticamente comprometida de las empresas, y de los trabajadores. Las propuestas concretas de la Agencia Europea son:

- Ofrecer a cada trabajador la posibilidad de escoger la manera de realizar su trabajo
- Reducir el volumen de trabajos monótonos y repetitivos
- Aumentar la información sobre objetivos
- Desarrollar el estilo democrático de dirección
- Evitar especificaciones poco claras de funciones y tareas

Aproximadamente, la mitad de los trabajadores sometidos a *mobbing* refieren secuelas psicológicas o físicas. Por ello, si se detectan situaciones de acoso laboral, no se debería esperar a que se manifestase un daño para establecer las estrategias preventivas. En este sentido, se han identificado algunos factores de buen pronóstico del acoso laboral:

- La corta duración del acoso, o el detenerlo cuanto antes
- La baja intensidad o frecuencia del hostigamiento
- El apoyo social y familiar
- La ruptura de la indefensión y de la paralización, mediante una estrategia de afrontamiento activo

También se han identificado la existencia de algunos factores, que incrementan la efectividad del trabajador para hacer frente al *mobbing*, tal y como considera (Leymann 1996, citado en Trijueque, 2012):

- La buena forma física y mental
- La confianza en uno mismo
- El apoyo del entorno familiar y social
- La estabilidad económica
- La capacidad de resolver problemas y la destreza en habilidades sociales

Con este apartado, hemos intentando plasmar las diferentes medidas preventivas que pueden ser utilizadas en las empresas para reducir el acoso laboral. Es muy importante resaltar que, aparte de contar con el personal adecuado, es necesario implantar y fomentar unos valores dentro de la empresa (lo cual está muy relacionado con un uso adecuado de la selección del personal). Del mismo modo, es crucial que la empresa tenga un modelo organizativo para los propios trabajadores, y cuente con un servicio de prevención que protege a los empleados. A su vez, hay que tratar de implantar un ambiente adecuado, donde el trabajo en equipo este presente. Por último, hay que tratar de proporcionar un nivel bajo de estrés en los empleados, y intentar aumentar el control de las tareas, favoreciendo la autonomía suficiente, y elevar las capacidades de decisión. En última instancia, los jefes, deben cortar de raíz las conductas de acoso e intentar ayudar a la víctima

Queremos acabar señalando que no hay estudios que demuestren que siguiendo estos consejos el acoso laboral desaparece, pero sí que se ha demostrado que los porcentajes de acoso suelen verse reducidos en las empresas que protegen a sus empleados.

4.3 Tratamiento

En este último apartado de la parte teórica, vamos a intentar ofrecer unas pautas necesarias para poder ayudar a una víctima que ha sufrido acoso laboral. Para ello, haremos uso de varios autores, y de diferentes tratamientos que han sido aplicados con éxito en víctimas de acoso. Según Parés Soliva (2008), tenemos que resaltar que al ser el acoso laboral un fenómeno complejo, no se ha diseñado ni consensuado un tratamiento específico. Por eso, podemos encontrar cómo es posible aplicar diferentes técnicas, en función del problema principal que presente la víctima. Tomando como referencia a Fernández (2011), cuando una persona está siendo acosada puede tener la sensación de que nadie la comprende, y que no hay ninguna solución al respecto. Sin embargo, vamos a intentar dar pautas sobre cómo intentar ayudar a las víctimas del acoso laboral.

Primero de todo, debemos tener en cuenta las consecuencias que puede traer el acoso laboral. Al afectar a la persona de manera global, podemos entender que tendremos que buscar una intervención clínica completa, que se adecue a la persona, y que intente adaptarse a los ámbitos más afectados. Por este motivo, si la persona tiene

muchos problemas físicos, que puedan causar somatizaciones, es aconsejable que visite a un médico que pueda ayudarlo y, si es necesario, pueda llegar a recetarle algún fármaco. Otro de los aspectos que pueden estar afectados según Mansilla Izquierdo (2009), es a nivel emocional. En este sentido, la persona debería acudir a un psicólogo. Muchas de las víctimas que han sufrido acoso laboral, suelen mostrar “Trastorno de Estrés Postraumático”. A la hora de abordar este tipo de problema, existen diferentes enfoques que después veremos con más detalle.

Para entender mejor el objetivo del tratamiento, podemos sintetizarlo brevemente, y decir que lo que se buscará es perseguir dos objetivos (Fernández, 2011). Por un lado, ayudar a la víctima a conectar con sus necesidades, y deseos internos, y, por otro lado, “cicatrizarse las heridas”. Para conseguir “cicatrizarse” es importante que el tratamiento pase por un continuo de fases:

1- Exploración: La víctima debe reconstruir los hechos, analizarse a sí mismo para revivir lo que le ha pasado.

2- Expresión: La víctima debe ser capaz de contar lo que le pasó, cómo le pasó y cómo se sintió.

3- Consuelo: Las personas que han pasado por una situación de acoso necesitan ser consoladas, recibir atenciones y amor de sus seres queridos y, también, aprender a cuidarse y amarse a sí mismas.

4- Compensación: Las víctimas de acoso laboral necesitarán resarcirse del dolor que han sufrido. Esto puede generar deseos de venganza hacia el acosador que deben superarse, ya que si no, estaremos permitiendo que el acosador siga controlando su vida. La mejor manera de obtener compensación, sin pagar un alto precio psicológico, es dejar nuestro caso en manos de la justicia.

5- Análisis: La víctima debe analizar cómo le ha afectado el acoso, qué cosas ha perdido, qué ha aprendido con la experiencia...

6- Superación: La víctima debe integrar el acoso en su vida como un episodio más de su pasado, del que pueda hablar abiertamente sin avergonzarse ni culpabilizarse.

7- Olvido: Sólo cuando la víctima pueda aceptar que el acoso ya ha pasado y sentirse compensado, podrá empezar a olvidar y superar el problema. El objetivo

del tratamiento, por tanto, es la recuperación de la autoestima de la víctima. Para conseguirlo, se trabaja el pensamiento positivo, el control del estrés y la asertividad. Una vez la víctima aprende estas estrategias, sabrá qué quiere conseguir en su vida, qué necesita etc. Lo que le permitirá un mayor control sobre sus relaciones sociales y laborales. Con todo esto, se persigue que la víctima sea capaz, en un futuro, de poder llegar a enfrentarse a cualquier “acoso futuro”.

Una vez explicitado el tratamiento, pasaremos a exponer las diferentes terapias que parecen tener resultados positivos con las víctimas del acoso laboral.

A- Terapia Cognitivo Conductual (TCC)

Es una terapia muy efectiva ante las víctimas de acoso laboral. El objetivo principal, es proveer a la persona de la oportunidad de vivir de forma más satisfactoria, y con más recursos. Para ello, se suele trabajar de manera individual o por grupos (ya que suele tener mejores resultados para el afrontamiento y los efectos del acoso).

Al igual que la anterior, lo primero que se tiene que conseguir es hacer un buen diagnóstico, y detectar si encontramos síntomas de TEPT (Trastorno Estrés Posttraumático), para después, analizar los trastornos comórbidos, que se encuentren muchas veces acompañando al TEPT, como; la depresión, ansiedad, dependencia a alguna sustancia etc.

El objetivo principal de la terapia, suele ir en función de la persona, el momento y de los problemas de la víctima. Aunque normalmente, se suelen trabajar habilidades sociales, la resolución de conflictos, desarrollo de un mayor conocimiento personal, la mejoría de las relaciones interpersonales, es decir, se intenta ayudar a que la víctima pueda protegerse ante futuros acosadores o conseguir saber como gestionar las relaciones con los demás.

Cuando nos encontramos ante un TEPT (que suele ser el trastorno que más aparece en el acoso laboral), la TCC permite utilizar una gran cantidad de técnicas, que han demostrado tener un elevado grado de eficacia. Algunas de las técnicas que destacan son: Terapia de Exposición (TE), Entrenamiento de Inoculación de Estrés (EIE), Desensibilización Sistemática (DS), Terapia de Procesamiento Cognitivo (TPC), Terapia Cognitiva (TC), Entrenamiento de Relajación (mindfulness).

Según Foa, Friedman y Keane (2003, citados por Lizzy, 2007), la TE es la que de todas las técnicas dispone de una sólida evidencia de eficacia para el tratamiento.

B- Terapia “SEDISEM”

Es un tipo de terapia, que se ve promovida por autores como Parés Soliva (2008), la cual lo divide del siguiente modo:

- 1- Diagnóstico: Para hacer un buen diagnóstico hay que conseguir saber: A) la fase actual y las anteriores. B) las conductas de mobbing y, C) los círculos del mobbing (tipo de acoso y roles).
- 2- La patología presentada por la víctima, no es el elemento determinante para el diagnóstico de mobbing, dado que las manifestaciones son de estrés post-traumático, y suelen existir patologías que pueden cursar con esta sintomatología. Así pues, el diagnóstico de mobbing, se basará en la existencia de tres elementos claves: fases, conductas y círculos, tal y como queda explicitado en el primer párrafo de esta terapia.

La propia Parés Soliva (2008) destaca que sino se dilucidan los tres elementos claves, no nos encontramos ante una situación “propia de acoso”, por lo que podría ser que estemos ante:

- A- Otro tipo de conflictividad laboral
- B- Personas enfermas, que estén afectadas por paranoias
- C- Falso mobbing

- 3- Una vez tenemos estos datos (diagnóstico completo), seguiremos los pasos del método, que consisten en afrontar el mobbing a través de un abordaje sistémico (ya que consideran el acoso como un fenómeno social) y, por otro lado, el uso de terapias individualizadas.

C- Tratamiento médico y farmacológico:

Algunos de los casos de acoso laboral, pueden que acabe requiriendo de tratamiento médico, en los casos en que aparezcan lesiones físicas, abuso sexual, síntomas psicósomáticos, etc. Tal y como indica Lizzy (2007), existen pruebas crecientes de que demuestran que las personas traumatizadas corren un mayor riesgo de desarrollar enfermedades médicas, emplear más los servicios sanitarios y tienen una mortalidad más elevada.

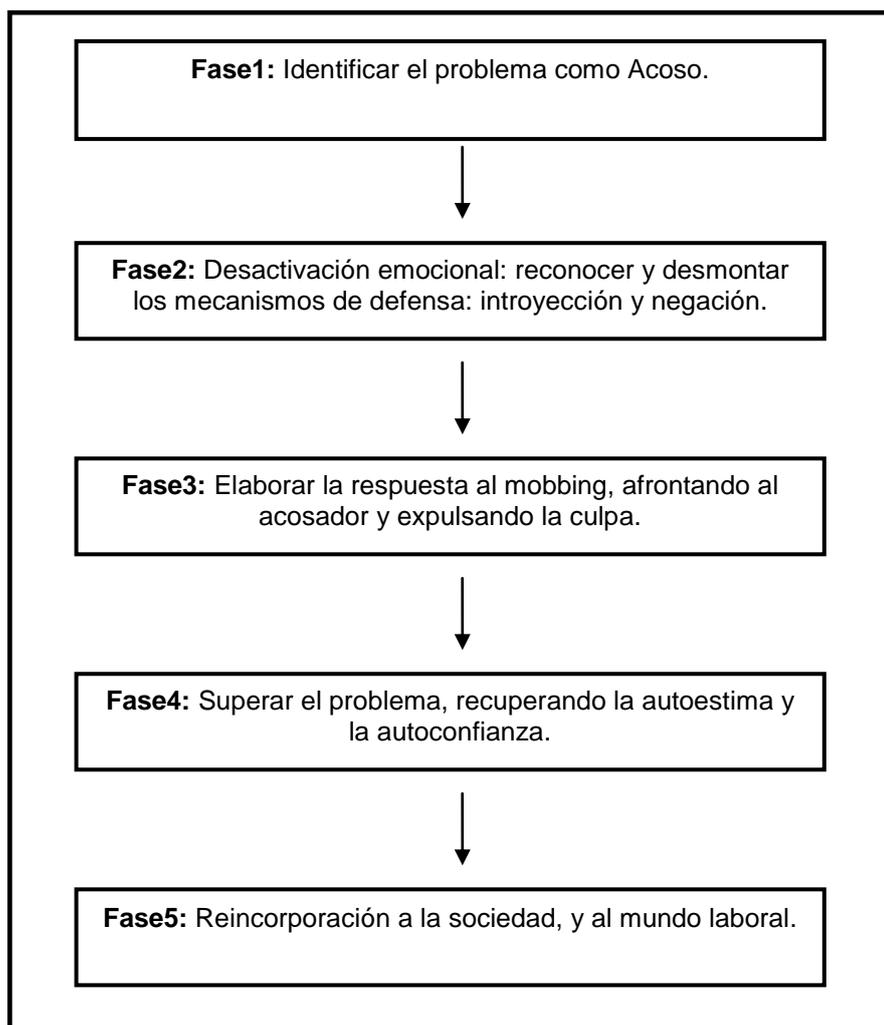
En cuanto al uso de un tratamiento farmacológico, es aconsejable utilizar en complemento con los tratamientos psicológicos. Aunque, en algunos casos no siempre

es necesario, por ejemplo con una víctima que padece TEPT, es suficiente con la TCC. Por eso, consideramos que el uso de fármacos, se utilizará en los casos que más lo necesiten, por lo que pasarán a “un segunda plano”. En el caso de ser necesarios, se tendrá que tener en cuenta el diagnóstico, ya que por ejemplo en el TEPT, es muy efectivo el uso de “Inhibidores selectivos de la recaptación de serotonina” (ISRS), ya que algunos de los síntomas como la ira, la impulsividad, las tentativas suicidas, la depresión, la ideación suicida, la impulsividad, se asocian a mecanismos serotoninérgicos (Lizzy, 2007).

Por otro lado, vamos a añadir un pequeño esquema, donde se refleja de manera muy resumida, la forma de ir poco a poco superando el acoso laboral.

Cuadro nº4.

Fases de la superación del mobbing (Elaboración propia en base al trabajo de Mansilla Izquierdo, 2009)



Para finalizar este apartado, tenemos que destacar que las consecuencias que tiene el acoso laboral son muy graves. Por eso, la duración del tratamiento, dependerá del tiempo y de la intensidad a los que ha estado expuesto la víctima pero también, dependerá del modo de enfrentarse al problema que tenga para la víctima. Con ello, queda entonces claro que este tipo de dificultades, no se pueden solucionar únicamente con tratamiento farmacológico, por lo que el papel del psicólogo será fundamental en la recuperación de la víctima.

Del mismo modo, vemos que debido a la cantidad de síntomas que pueden existir, muchos de los tratamientos que se aplican a las víctimas, van dirigidos a trabajar la parte de habilidades de relación con los demás (saber decir que no, poner límites, asertividad etc). Apoyando lo anterior, tenemos que entender que los problemas de la víctima surgen de toda la humillación y desvalorización que ha sufrido por parte del acosador. Por eso, la TCC es una de las terapias más efectivas, ya que es capaz de trabajar de una manera racional y objetiva, todos los pensamientos irracionales y distorsionados que tiene la víctima.

Para concluir, señalar que, a lo largo del capítulo hemos expuesto los diferentes procesos psicológicos que se encuentran implicados en el acoso laboral. Como hemos visto, el mobbing puede tener consecuencias desastrosas para la víctima y para la sociedad (ya que de una manera secundaria, se verá afectada por las bajas laborales o los tratamientos en hospitales.) Para poder evitar estos problemas, los expertos proponen prestar una especial atención a la prevención, tal y como hemos podido dejar plasmado, resaltando que los diferentes métodos de prevención servirán para reducir la aparición de los acosadores. Ya que, del mismo modo, disponer de personal capacitado dentro de las empresas, conseguirá implementar con más eficacia estas tareas de prevención.

Finalmente, hemos visto que no hay un tratamiento consensuado para el acoso laboral, ya que la mayoría de síntomas suelen asociarse con trastornos de ansiedad. Por eso mismo, los tratamientos se dirigirán a suprimir los síntomas que tenga la víctima, para después enseñarle a protegerse en los posibles casos de futuro, y acabar ayudándola en la reincorporación del mundo laboral de una manera adecuada. Cabe señalar que el tema legal sirve para poder complementar y fortalecer tanto a las empresas como a las posibles víctimas futuras. Por eso mismo, se hace muy necesario que se sigan actualizando las leyes, para poder actuar de manera rápida y, de este modo, ir reduciendo los casos de acoso laboral con el paso de los años.

PARTE EMPÍRICA

1- Problema, objetivos e hipótesis

La investigación que se ha llevado a cabo en este trabajo se centra en intentar responder al siguiente problema que nos surgía: ¿Conoce la población general lo que es y supone el acoso laboral? (Mobbing). Para ello, el objetivo ha sido:

➤ Objetivo general

El objetivo general de la investigación consistirá en analizar los resultados obtenidos a través de un cuestionario que nosotros mismos hemos diseñado (en base a otros utilizados por los expertos), para analizar cuál es el conocimiento que tiene la gente “de a pié” sobre el acoso laboral. Pretendemos analizarlo teniendo en cuenta tres variables independientes para nuestra muestra: la edad, el sexo y el puesto jerárquico que ocupan.

➤ Hipótesis general

La hipótesis que planteamos es la siguiente: La población a nivel general no conoce, más allá de lo comentado a nivel divulgativo, el tema del acoso laboral

➤ Hipótesis específica

1: No existen diferencias significativas en el conocimiento sobre acoso laboral en función del sexo.

2: No existen diferencias significativas en el conocimiento sobre acoso laboral en función de la edad de los sujetos.

3: No existen diferencias significativas en el conocimiento sobre acoso laboral en función de la posición jerárquica que se ocupa en la empresa.

2- Método, procedimientos e instrumentos

➤ Sujetos

Para poder realizar esta investigación hemos utilizado a una muestra de 330 voluntarios hombres y mujeres (N= 330), los cuales cumplirán con los tres requisitos de nuestras variables independientes, que a continuación nombraremos.

		POSICIÓN JERÁRQUICA				
		Empleado	Mando Intermedio	Directivo		
SEXO Y EDAD	Mujeres	Hasta 40	107	12	3	122
		41-55	20	10	3	33
		Más de 55	4	6	2	12
	Hombres	Hasta 40	99	20	6	125
		41-55	14	3	7	24
		Más de 55	4	5	5	14
		248	56	26	Total 330	

Hombre			Mujer		
Empleado	Mando intermedio	Directivo	Empleado	Mando intermedio	Directivo
117 35,4%	28 8,48%	18 5,45%	131 39,6%	28 8,48%	8 2,42%
163 49,39%			167 50,60%		
Total 330					

Hombre			Mujer		
Hasta 40 años	41-55	Más 55	Hasta 40 años	41-55	Más de 55
125 37,8%	24 7,27%	14 4,24%	122 36,96%	33 10%	12 3,63%
163 49,39%			167 50,60%		
Total 330					

En esta muestra, tuvimos en cuenta 3 variables independientes de inicio, las cuales eran sexo, edad y puesto jerárquico de la empresa. Por otro lado, formulamos un seguido de cuestiones de los aspectos más importantes del acoso, las cuales decidimos unir para formar 5 grupos de variables dependientes, y poder después analizar cada ámbito de una manera más general en vez de analizar variable a variable.

V1: Sexo

V2: Edad

V3: Puesto Jerárquico

V4: Podemos hablar de acoso laboral desde el primer comportamiento de acoso

V5: El acoso laboral puede llegar a generar problemas psíquicos o físicos

V6: El acoso laboral es uno de los principales problemas en las empresas

V7: Cualquier persona puede padecer acoso laboral a lo largo de su vida

Concepto

V8: La empresa tiene alguna parte de culpa en el acoso laboral

V9: El acoso laboral puede ser utilizado por la empresa como una forma de “despido” (sin indemnización), al conseguir que la víctima deje el trabajo al sentirse acosada

V10: Puede existir miedo a denunciar el acoso por parte de la víctima

Causa

V11: Los acosadores siempre actúan así por tener trastornos mentales

V12: Los acosadores actúan así porque la víctima se lo busca

V13: Los compañeros de trabajo, suelen ayudar a las víctimas y conseguir así parar el acoso

Acosador

- V14: Los porcentajes de acoso laboral son iguales en proporción para Hombres y mujeres
- V15: Las personas mayores suelen ser más acosadas que las personas jóvenes
- V16: Todos los casos de acoso laboral son por parte de un jefe a un subordinado

Epidemiología

- V17: Se denunciarían más casos de acoso si se protegiese más a las víctimas
- V18: Las empresas tienen protocolos de actuación para actuar en casos de acoso laboral.
- V19: Las empresas están preparadas para actuar en caso de acoso

Otros

➤ Procedimientos

En el siguiente apartado vamos a conocer cuáles han sido los planes de acción que hemos utilizado para poder realizar dicha investigación.

- 1- Primero de todo, realizamos un trabajo específico buscando el máximo de información posible acerca del tema que nos ocupa (acoso laboral/mobbing), para poder tener así una buena base teórica del trabajo, gracias a la ayuda de los datos recogidos pudimos plantear más adelante un enfoque empírico, el cual estamos exponiendo.
- 2- Una vez analizamos todos los artículos, pasamos a seleccionar la información, para poder después realizar un “cuestionario de información general”, en base a los datos del acoso laboral que los expertos consideran fundamental.
- 3- Cuando conseguimos decidir cuáles eran los puntos principales del acoso laboral, nos pusimos a seleccionar una serie de preguntas que pudiesen corroborar si la información que exponen los expertos en torno al acoso laboral, es igual a lo que los empleados/mandos intermedios/directivos saben acerca del tema que nos ocupa.
- 4- Una vez analizados los puntos principales del acoso, empezamos a construir el cuestionario con las preguntas que habíamos seleccionado. Además, decidimos que era mejor colgarlo a través de una página Web (www.typeform.com) para

poder facilitar la recogida de información de una manera más cómoda y rápida. Asimismo, realizamos una pequeña parte introductoria, donde se exponía en qué consistía el cuestionario y la forma de contestar adecuadamente.

- 5- Después de colgar el cuestionario en Internet, pasamos a la divulgación de las preguntas, hay que resaltar que desde la propia página Web las personas que decidían realizarlo se les permitía compartir el cuestionarios a través de las grandes redes sociales como Facebook o Twitter (algo que también nos facilitó la recogida de datos). Este cuestionario se puede ver en el Anexo nº3.
- 6- Antes de acabar, seleccionamos un grupo de personas teniendo en cuenta las tres variables principales (sexo, edad, puesto jerárquico) y solicitamos que nos ayudarán a la realización y distribución del cuestionario. Además, colgamos el cuestionario en diferentes redes sociales y solicitamos la ayuda de todo el mundo que fuera empleado.
- 7- Por último, pasamos a la recogida y al análisis de los datos, que próximamente expondremos y analizaremos. Para poder hacer la comparación de todos los cuestionarios, tuvimos que introducir los resultados en un documento de Excel, con el que realizamos un análisis estadístico utilizando un programa específico, que era: Santesmases, M (2005), *DYANE. Diseño y análisis de encuestas (versión 3)*.

➤ Instrumento utilizado

- Cuestionario de elaboración propia:

Debido a que queríamos conocer si los datos que reflejaban los expertos eran equivalente a lo que lo población general sabía a cerca del acoso laboral, tuvimos que formar un cuestionario que abordara los puntos principales del mobbing. Así pues, toda la información que iremos exponiendo a continuación, ha sido extraída de los datos recogidos en nuestro cuestionario. Hay que remarcar que las variables principales serían aquellas que nos permitirían clasificar a los sujetos en función de un ítem. Por ello, hemos utilizado las variables de sexo, edad y posición jerárquica (variables independientes) para agrupar los resultados. Respecto a las variables dependientes, hemos obtenido 5 grandes grupos (concepto, epidemiología, causa, acosador/compañero y otros).

Para poder interpretar los datos obtenidos del análisis estadístico, primero deberemos conocer cuáles han sido las respuestas dadas por los sujetos y éstas, gracias al programa DYANE estarán representadas en un gráfico en el que se nos muestre, a su vez, el valor de Chi cuadrado (X_2) perteneciente a los resultados del test. Para cada puntuación de la Chi cuadrado (X_2) obtendremos un valor de p . Deberemos tener en cuenta que:

a) Los resultados de Chi Cuadrado se encuentran presentes en todas las variables anteriormente expuestas. Dichas variables son utilizadas para discutir sobre los resultados, para ver si se confirman o no, las hipótesis anteriormente descritas.

b) Es importante saber que los resultados de las pruebas pueden variar ya que dependerá de varios factores que intervengan en el niño. Así, los sujetos podrán verse influenciados por los distintos factores.

c) Para poder realizar este estudio, utilizamos un intervalo de confianza del 0.05 ($\alpha=5\%$) de modo que la posibilidad de error que encontremos en nuestra muestra sea mínima. Con ello, consideraremos que existirán diferencias significativas entre los sujetos siempre que el valor de p sea igual o menor a 0.05. Por lo tanto, las opiniones de los individuos de la muestra diferirán en función de la variable analizada.

3- Análisis de los datos y resultados

Una vez hemos tabulado todos los datos obtenidos, y tras aplicar el programa estadísticos DYANE, expondremos una tabla donde se podrá ver cada una de las tres variables independientes en relación con el resto de variables dependientes. Tenemos que destacar que vamos a utilizar el valor de “ p ” o “valor de significancia, para probar que existe una diferencia real. Así pues, cuando el valor de “ p ” es menor a 0,05 nos indicará que tenemos un 95% de probabilidad de que nuestros resultados no sean producto del azar, por ello, nosotros vamos acabar seleccionado únicamente los casos donde haya una diferencia estadísticamente significativa.

Variable	VARIABLES CRUZADAS	Valor de la χ^2	Diferencias significativas
V1 Edad	V5 Concepto	30,3596	p = 0,0002
	V7 Concepto	30,4608	p = 0,0002
	V8 Causas	17,8117	p = 0,0227
	V12 Acosador	17,9523	p = 0,0024
	V15 Epidemiología	16,8010	p = 0,0322
	V16 Epidemiología	18,3814	p = 0,0185
V2 Sexo	V4 Concepto	18,7958	p = 0,0009
	V11 Acosador	17,2953	p = 0,0017
	V12 Acosador	15,4681	p = 0,0038
V3 Posición jerárquica	V9 Causa	16,6251	p = 0,0343
	V11 Acosador	19,7188	p = 0,0115
	V12 Acosador	23,8547	p = 0,0024
	V18 Otros	16,1826	p = 0,0398

Debido a las pruebas estadísticas realizadas con el valor de χ^2 nos permite hacer un análisis comparativo entre las variables independientes y las dependientes. Por ello, a continuación desglosaremos los resultados, viéndolos en cada ámbito:

Variable 1 Edad:

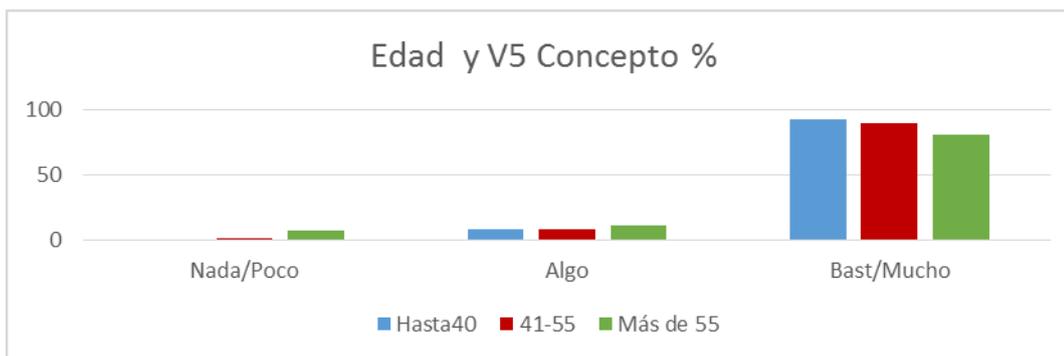
El cruce de esta variable independiente con el resto de las variables dependientes significativas se puede apreciar a continuación:

- Edad – V5 (El acoso laboral puede generar problemas físicos o psíquicos)

EDAD	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Hasta 40	247	74,8	0	0	0	0	20	71,4	75	76,5	152	75,6
41-55	57	17,3	1	100	0	0	5	17,9	14	14,3	37	18,4
Más de 55	26	7,9	0	0	2	100	3	10,7	9	9,2	12	6,0
Total	330	100	1	100	2	100	28	100	98	100	201	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 30,3596

(P= 0,0002)



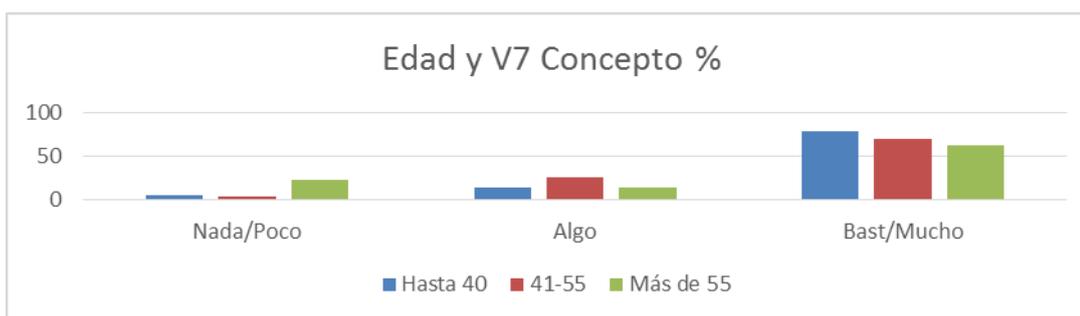
Respecto al gráfico obtenido, podemos observar cómo si juntamos los resultados de nada/poco, las personas mayores de 55 años suelen ser más reacias a creer o conocer que el acoso laboral es capaz de generar problemas físicos o psíquicos. En el lado opuesto, las personas un poco más joven opinan lo contrario y es que como hemos demostrado a lo largo del trabajo, el acoso laboral puede generar múltiples problemas físicos o psíquicos.

- Edad – V7 Cualquier persona puede padecer acoso laboral a lo largo de su vida

EDAD	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Hasta 40	247	74,8	2	50	13	68,4	39	67,2	87	79,1	106	76,3
41-55	57	17,3	2	50	0	0	15	25,9	12	10,9	28	20,1
Más de 55	26	7,9	0	0	6	31,6	4	6,9	11	10,0	5	3,6
Total	330	100	0	100	19	100	58	100	110	100	139	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 30,4608

(P= 0,0002)



Podemos observar con el gráfico anterior cómo existe un porcentaje de personas con una edad mayor de 55 años que no considera que cualquier persona pueda padecer acoso laboral a lo largo de su vida. En su contra, observamos que las personas más jóvenes exceptuando algún caso, sí que consideran que cualquiera podría ser víctima de acoso laboral, y al igual que hemos expuesto a lo largo del trabajo, existen

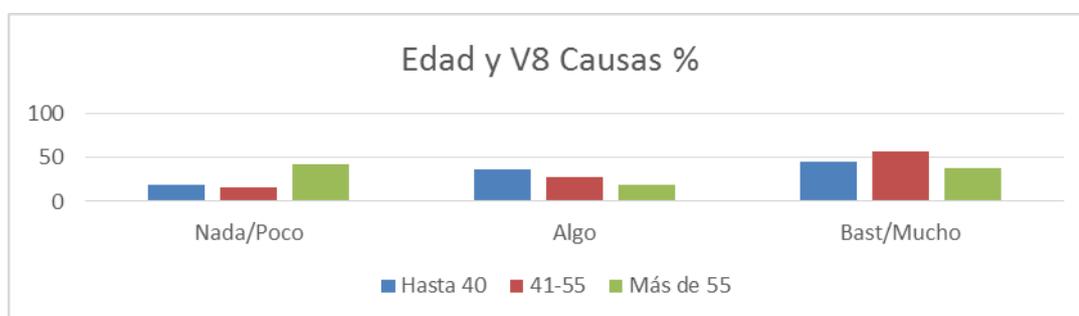
evidencias que indican que así es. Aun y así, tenemos que destacar que existe una gran parte de población que sigue sin conocer estos datos, tal y como vemos en el gráfico.

• Edad – V8 La empresa tiene alguna parte de culpa en el acoso laboral

EDAD	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Hasta 40	247	74,8	170	73,5	58	81,6	13	72,2	5	55,6	1	100
41-55	57	17,3	46	19,9	8	11,2	0		3	33,3	0	0
Más de 55	26	7,9	15	6,49	5	7,04	5	27,7	1	11,1	0	0
Total	330	100	231	100	71	100	18	100	9	100	1	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 17,8117

(P= 0,0227)



Podemos volver a ver como existen diferencias significativas entre la población más joven y la más mayor. Las personas que tienen menos de 55 años entre un 40-50% ven que la empresa pueda tener parte de culpa, es decir, son conscientes que podrían evitarse este tipo de actos a través de la utilización de métodos de prevención. Sin embargo, los mayores de 55 años (42%), tienden a creer que la empresa no tiene parte de culpa. No obstante, los expertos han reflejado como si las empresas toman medidas los números de acoso se reducen. Asimismo, es preocupante pensar que más del 50% de la muestra opina que la empresa tiene poca culpa en este tipo de actos.

• Edad – V12 Los acosadores actúan así porque la víctima se lo busca

EDAD	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Hasta 40	247	74,8	10	58,8	36	73,4	89	80,9	87	75,0	25	65,7
41-55	57	17,3	2	11,7	7	14,2	16	14,5	22	18,9	10	26,3
Más de 55	26	7,9	5	29,4	6	12,2	5	4,55	7	6,03	3	7,89
Total	330	100	17	100	49	100	110	100	116	100	38	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 17,9523

(P= 0,0216)



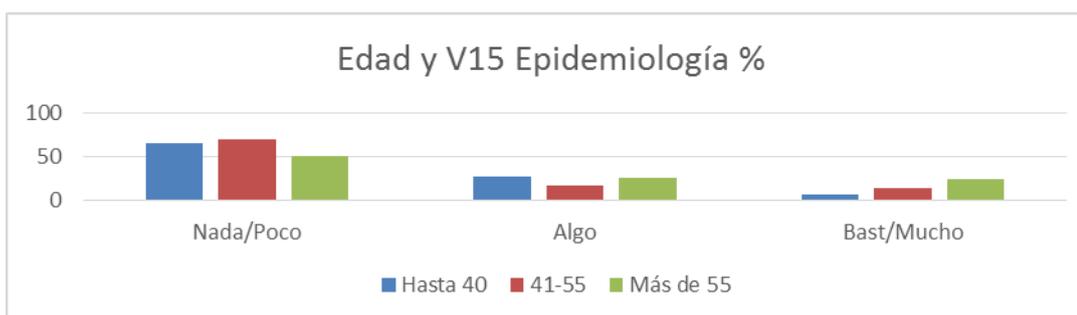
Al igual que ha sucedido en las otras tablas, podemos observar como la población mayor suele tener unos porcentajes más bajos en comparación con los jóvenes, ya que alrededor de 80% piensan que la víctima no tiene la culpa de los actos del acosador. Si en cambio nos fijamos en la población mayor de 55 años, observamos que existen más dudas y vemos unos porcentajes (20%) más elevados especialmente en el medio, por lo que dan a entender que piensan que una parte de culpa la podría tener la víctima.

- Edad – V15 Las personas mayores suelen ser más acosadas que las personas jóvenes

EDAD	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Hasta 40	247	74,8	60	78,9	101	73,7	68	80,0	12	48,0	6	85,7
41-55	57	17,3	13	17,1	26	18,9	10	11,7	7	28,0	1	14,2
Más de 55	26	7,9	3	3,95	10	7,30	7	8,24	6	24,0	0	0
Total	330	100	76	100	137	100	85	100	25	100	7	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 16,8010

(P= 0,03222)



Podemos observar como los resultados obtenidos se contradicen según la opinión de los distintos grupos de edad. Por un lado vemos que la población mayor se considera como el grupo más acosado, pero por otro lado, la población más joven piensa en un 60-70% que son ellos los más acosados. Tal y como indican los estudios de los

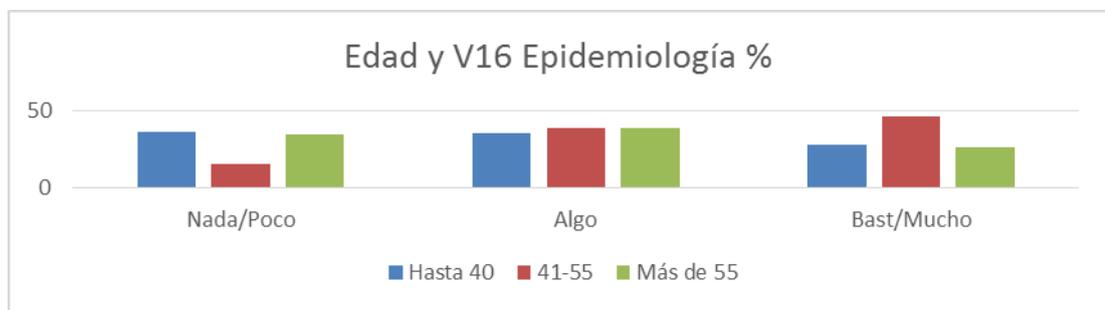
expertos encontramos contradicciones, ya que dependiendo del estudio, encuentran las diferencias a favor de un grupo o de otro, un poco parecido a la opinión obtenida aquí.

- Edad – V16 Todos los casos de acoso laboral son por parte de un jefe a un subordinado

EDAD	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Hasta 40	247	74,8	53	86,8	37	78,7	88	73,3	58	68,2	11	64,7
41-55	57	17,3	6	9,84	3	6,38	22	18,3	20	23,5	6	35,2
Más de 55	26	7,9	2	3,28	7	14,8	10	8,33	7	8,24	0	0
Total	330	100	61	100	47	100	120	100	85	100	17	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 18,3814

(P= 0,0185)



Al contrario que ha sucedido con la mayoría de los resultados analizados, podemos ver que existe una cierta discrepancia entre la población más joven y las personas de 41-55 años. Primero vemos que un 28% de los sujetos con menos de 40 años considera que el acoso laboral se produce por parte del jefe al subordinado, y lo mismo ocurre con la población mayor de 55 años. Según los datos de los expertos, la mayor parte de todos los casos de acoso suele venir de un jefe a un subordinado (80-85% de los casos), por lo que tendría razón los sujetos de 41- 55 años ya que un 45% así lo ha indicado. No obstante, cabe resaltar que son porcentajes bajos, ya que más de la mitad de la muestra desconoce estos datos, y piensa que es más lógico el acoso por parte de un compañero que de un jefe.

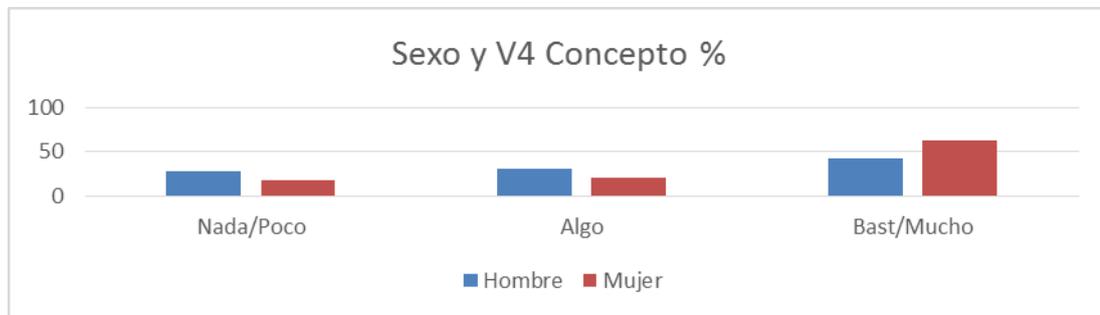
Variable 2 Sexo:

- Sexo – V4 Podemos hablar de acoso laboral desde el primer comportamiento de acoso

SEXO	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Hombre	163	49,4	12	52,2	31	62,0	50	59,5	53	47,7	17	27,4
Mujer	167	50,6	11	47,8	19	38,0	34	40,5	58	52,3	45	72,6
Total	330	100	23	100	50	100	84	100	111	100	3	100

Ji cuadrado con 4 grados de libertad = 18,7958

(P= 0,0009)



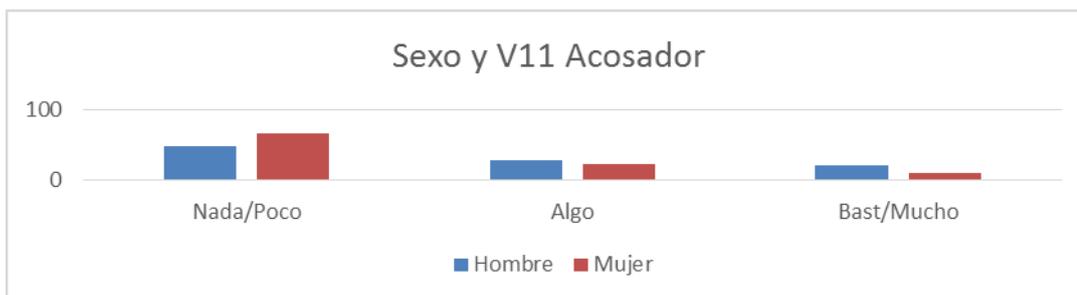
En la tabla anterior observamos cómo la mayoría de los hombres suelen tender a considerar que no hay que hablar de acoso laboral desde el primer comportamiento. Por el contrario, alrededor del 60% de las mujeres tienden a pensar lo contrario. Por eso mismo, como reflejaban los estudios las mujeres suelen caracterizarse por ser más sensible, algo que podría explicar por qué algunos de los comportamientos que las mujeres consideran acoso laboral los hombres no lo consideran como tal.

- Sexo – V11 Los acosadores siempre actúan así por tener trastornos mentales

SEXO	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Hombre	163	49,4	98	42,4	46	64,8	12	66,7	6	63,2	1	100
Mujer	167	50,6	133	57,6	25	35,2	6	33,3	3	36,8	0	0
Total	330	100	231	100	71	100	18	100	9	100	1	100

Ji cuadrado con 4 grados de libertad = 17,2953

(P= 0,0017)



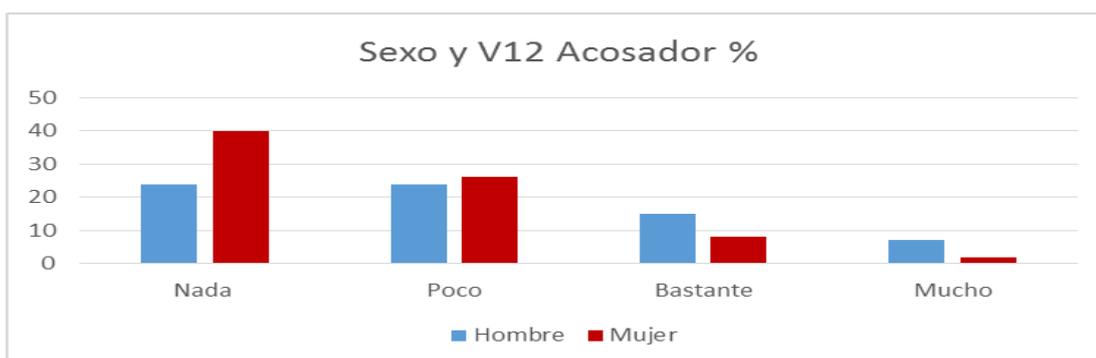
Los resultados obtenidos indican cómo un 50% de los hombres tienen una tendencia superior a pensar que los acosadores suelen tener algún trastorno mental, y por ello actúan así. En su contra, vemos que los porcentajes de las mujeres son superiores en nada/poco, ya que opinan que no tiene por qué existir ningún trastorno mental en el acosador, al igual que los resultados de los expertos. Por tanto, y en base al análisis de los datos, podemos volver a ver cómo las mujeres en general tienen un mayor conocimiento respecto al acosador.

- Sexo – V12 Los acosadores actúan así porque la víctima se lo busca.

SEXO	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Hombre	163	49,4	40	37,4	40	47,6	47	54,0	24	63,2	12	85,7
Mujer	167	50,6	67	62,6	44	52,4	40	46,0	14	36,8	2	14,3
Total	330	100	107	100	84	100	87	100	38	100	24	100

Ji cuadrado con 4 grados de libertad = 15,4681

(P= 0,0038)



Según los resultados obtenidos volvemos a ver cómo hombres suelen tender a considerar que el acosador actúa así en parte porque la víctima se lo busca. Vemos cómo obtiene porcentajes mucho más elevados en contra de la víctima, por lo que de un modo secundario está protegiendo los actos de los acosadores. Opuestamente, las mujeres indican que la culpa del acosador, y al igual que indican los expertos, la víctima no se lo busca.

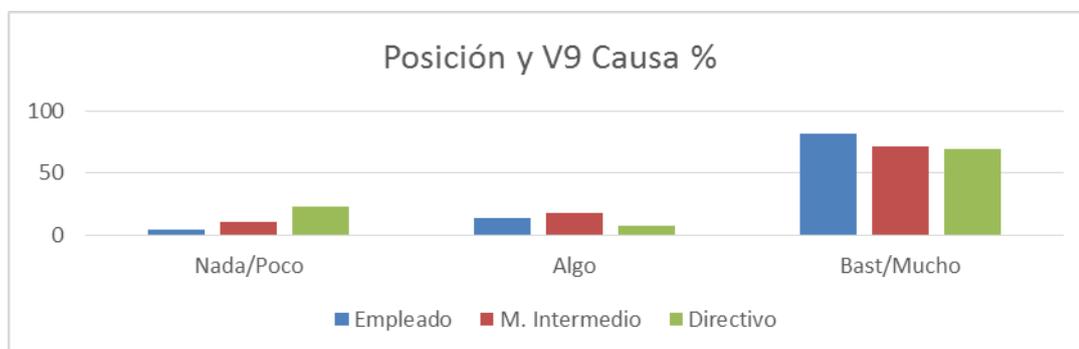
Variable 3 Posición jerárquica:

- Posición – V9 El acoso laboral puede ser utilizado por la empresa como una forma de despido (sin indemnización), al conseguir que la víctima deje el trabajo al sentirse acosada.

Posición Jerárquica	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Empleado	248	75,1	4	50,0	8	50,0	34	74,0	103	81,7	99	73,8
Mando Intermedio	56	17,0	2	25,0	4	25,0	10	21,7	17	13,5	23	17,1
Directivo	26	7,9	2	25,0	4	25,0	2	4,35	6	4,76	12	8,96
Total	330	100	8	100	16	100	46	100	126	100	134	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 16,6251

(P= 0,0343)



Podemos observar que un 25% de los directivos consideran que el acoso laboral no es una de las causas principales para conseguir el despido y evitar de este modo pagar la indemnización. Por otro lado, vemos como los empleados y los mandos intermedios consideran en un 70-80% que uno de los motivos para el acoso es evitar la indemnización. Como hemos expuesto a lo largo del trabajo, este puede ser uno de los principales motivos para favorecer las conductas de acoso.

- Posición – V11 Los acosadores siempre actúan así por tener trastornos mentales

Posición Jerárquica	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Empleado	248	75,1	81	75,7	63	75,0	65	74,7	31	81,6	8	51,1
Mando Intermedio	56	17,0	20	18,7	13	15,5	15	17,2	7	18,4	1	7,14
Directivo	26	7,9	6	5,60	8	9,50	7	8,05	0	0	5	35,7
Total	330	100	107	100	84	100	87	100	38	100	14	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 19,7188

(P= 0,0115)



Podemos observar cómo sigue existiendo cierta estigmatización por parte de los empleados, pero especialmente de los directivos ya que justifican parte de los acosadores por tener problemas mentales. Sin embargo, los estudios expuestos a lo largo del trabajo indican todo lo contrario, y al igual que la idea de los mandos intermedios, los acosadores pocas veces suelen tener problemas mentales que justifiquen sus comportamientos.

• Posición – V12 Los acosadores actúan así porque la víctima se lo busca

Posición Jerárquica	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Empleado	248	75,1	182	78,8	53	74,6	8	44,4	5	55,6	0	0
Mando Intermedio	56	17,0	34	14,7	13	18,3	7	38,9	1	11,1	1	100
Directivo	26	7,9	15	6,50	5	7,04	3	16,7	3	33,3	0	0
Total	330	100	231	100	71	100	18	100	9	100	1	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 23,8547

(P= 0,0024)



En los resultados anteriores podemos ver como vuelve a existir una diferencia entre la opinión de los directivos y la del resto de trabajadores. Por eso mismo, podemos observar como los propios directivos 12% consideran que los acosadores podrían

actuar así porque la víctima se lo busca. En el otro lado, vemos como los empleados y mando intermedio están totalmente en desacuerdo 80-90% y piensan que la víctima no tiene nada que ver en las conductas del acosador.

- Posición – V18 Las empresas tienen protocolos de actuación para actuar en casos de acoso

Posición Jerárquica	Muestra		Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Empleado	248	75,1	44	71,0	90	76,2	90	79,6	15	53,6	9	100
Mando Intermedio	56	17,0	12	19,3	20	16,9	13	11,5	11	39,3	0	0
Directivo	26	7,9	6	9,70	8	6,78	10	8,85	2	7,14	0	0
Total	330	100	8	100	118	100	113	100	28	100	9	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 16,1826

(P= 0,0398)



Respecto a los resultados obtenidos podemos vislumbrar como existe una diferencia significativa entre los empleados/directivos y el resto de mandos intermedios. Por un lado vemos como los primeros consideran un 30% que las empresas tienen algún protocolo para actuar en los casos de acoso laboral, aunque alrededor del 55% consideran que no tienen ningún medio de actuación. Por otro lado, los mandos intermedios son un poco más optimista y piensan un 20% que las empresas están muy bien preparadas, aunque los resultados de los expertos indican que no acaban de tener buenos protocolos de actuación para actuar en caso de acoso.

4- Discusión y conclusiones

A la vista de los datos analizados vemos que, inicialmente, nuestra muestra no parece asemejarse en ciertos ítems a la generalidad estudiada en otras investigaciones. Por ello, podemos decir sintéticamente que:

- Encontramos diferencias significativas respecto a la edad de los sujetos para las variables V5 (Concepto), V7 (Concepto), V8 (Causas), V12 (Acosador), V15 Epidemiología y V16 (Epidemiología).
- También hemos visto diferencias significativas en lo que respecta al sexo de los sujetos en las variables V4 (Concepto), V11 (Acosador) y V12 (Acosador).
- Por último, volvemos a ver diferencias significativas entre las diferentes posiciones jerárquicas que hemos analizados, especialmente en las variables V9 (Causa), V11 (Acosador), V12 (Acosador) y V18 (Otros).

Cabe resaltar que respecto al resto de variables que aparecen en el cuestionario, no hemos encontrado resultados significativos, por lo que han sido descartadas para el análisis específico.

- Respecto a nuestras investigaciones cabría señalar lo siguiente:

A nivel general:

Primero, como hemos planteado anteriormente no existe un conocimiento elevado en la población general respecto a lo que es el acoso laboral. Como hemos expuesto a lo largo del análisis de la parte empírica suele haber un porcentaje de los diferentes grupos analizados que tiene muchas dudas sobre los ítems generales que hemos valorado.

Segundo, tenemos que destacar que alrededor del 70% de la población encuestada había afirmado conocer bastante/mucho lo que es el acoso laboral y como ahora analizaremos hay bastantes diferencias significativas respecto a las variables independientes.

Tercero, tenemos que remarcar que dentro de las variables que no han mostrado diferencias significativas, alrededor del 85-95% de toda la población encuestada opina que “se denunciarían más casos de acoso laboral si se protegiese a las víctimas” y que

“sigue existiendo miedo a denunciar el acoso por parte de la víctima”, algo que sirve para volver a remarcar la importancia de seguir investigando a cerca de este tema y de analizar más en profundidad la forma de facilitar las denuncias de acoso.

A nivel específico:

- Variable 1 Edad:

- 1- Vemos que existen diferencias significativas si comparamos a la población joven respecto a la población más mayor, presentando esta última un mayor desconocimiento acerca de los ítems básicos sobre el acoso laboral.
- 2- A pesar de que el desconocimiento es mayor en la población más adulta, vemos en varios ítems como menos del 50% de la muestra ha seleccionado la opción correcta, por lo que de nuevo vemos un gran desconocimiento de la población.
- 3- Tanto el grupo más joven como el grupo más mayor, se consideran que son los grupos más vulnerables a la hora de padecer acoso laboral.

- Variable 2 Sexo:

- 1- Los hombres se muestran más duros ante los comportamientos de acoso, y consideran que es necesario varios comportamientos para hablar de mobbing. Por otro lado, las mujeres se muestran más rígidas y consideran que a partir del primer comportamiento ya podemos hablar de acoso laboral.
- 2- Al igual que sucedía con los diferentes grupos de edad, sigue existiendo un conocimiento bajo, especialmente por la parte masculina.

- Variable 3 Posición jerárquica:

- 1- Un 25% de los directivos opina que el acoso laboral no es utilizado para el beneficio de la empresa como no pagar indemnizaciones, y al mismo tiempo, asignan que parte de la culpa del acoso es de la víctima, algo que vuelve a demostrar un cierto desconocimiento por parte de la población española.
- 2- En general observamos que los mandos intermedios son los que presentan un mayor conocimiento acerca del acoso laboral en comparación con el resto de variables analizadas.

Conclusiones

Después de haber profundizado en todos los puntos clave del acoso laboral, es necesario hacer una reflexión sobre este fenómeno que nos lleve a analizar qué es lo que está pasando actualmente para que este tipo de conductas se haya convertido en una de las primeras causas de baja laboral para las empresas.

Como bien señalan algunos autores, parece que estamos sometidos a una situación de “darwinismo social”, en la que la única ley que impera es la de la supervivencia y el trabajo (Piñuel, 2001). Debido a ello, la propia Hirigoyen (2012) también ha destacado que la manipulación se está globalizando en los diferentes ámbitos de nuestra vida, y provocando que en las empresas se ejerza un falso espíritu de equipo (ya que, a nivel teórico, todas las empresas saben cómo deben trabajar, pero a nivel práctico todo cambia), generando con ello un mal ambiente en los subordinados y obligándoles, muchas veces, a aguantar comportamientos que acabarán provocando múltiples problemas (tanto si la persona decide aceptarlos, como si se niega a ello), ya que entonces aparecen las conductas de acoso para acabar con esa persona. Esto mismo, nos lleva a pensar en Maquiavelo y el “epitafio” de su obra: *“el fin justifica los medios”*. Aplicado a nuestro trabajo, podríamos decir que lo importante es que los trabajadores “sean máquinas perfectas”, para hacer todo lo que el jefe quiere, y de la manera que quiere. En el momento en que un trabajador decida no aceptarlo, pasa a ser considerado como “no válido”, por lo que el objetivo del jefe será conseguir su despido sin tener que pagar indemnización. Del mismo modo, se puede considerar que la lucha que se produce para conseguir ascender en la jerarquía de las empresas y organizaciones, también fomenta (a medio y a largo plazo) una competición tóxica, en la cual las personas harán todo lo posible para conseguir el puesto. Y basándonos en esta premisa, también pensamos en el postulado de Hobbes, *“El hombre es un lobo para el hombre”*, ya que en el momento en el que se ponen por en medio intereses económicos y surge la ambición desmedida, el hombre arrasa con todo lo que se interponga en su camino. Y es que como hemos reflejado en el trabajo, disponer de poder en las empresas es uno de los bienes más válidos en la actualidad, a pesar de que la gente lo siga usando para defenderse y atacar a los propios trabajadores, para así proteger su puesto.

Tenemos que pensar que el acoso laboral no surge sólo en las pequeñas empresas o las que son poco conocidas, sino que también está presente en las grandes empresas, tanto públicas como privadas. Como hemos ido reflejando a lo largo del trabajo, la mala

gestión de la organización, el mal liderazgo, el individualismo, la falta de personal capacitado para saber seleccionar personal etc. nos llevará a la aparición de este tipo de conductas entre los propios empleados. Por ello, para que una empresa tenga un buen clima laboral y un adecuado ambiente de trabajo, es muy importante evitar las organizaciones poco claras, puesto que su aparición es más frecuente en ambientes laborales deteriorados. Y de ahí la importancia de una buena cultura empresarial, que conste de métodos preventivos y sepa cómo actuar ante los casos de acoso. Del mismo modo, es importante que los empleados sepan que la empresa tiene ciertos protocolos anti-acoso, dirigidos a actuar ante la posible aparición de un acosador, puesto que es probable que los empleados desconozcan estas medidas de sus propias empresas.

Y, además de todo ello, hemos podido ver a lo largo del trabajo cómo seguimos encontrándonos muchos datos contradictorios. Es verdad que, como refleja Escudero y Poyatos (2004, citados en Trijueque, 2012) el análisis del mobbing conlleva una dificultad añadida: debido a la gran cantidad de factores y personas que pueden participar, es muy complicado poder controlar las diferentes variables, especialmente cuando se trata de personas en las que su personalidad y sus valores pueden jugar un papel muy importante. Debido a ello, es necesario el análisis más profundo de los diferentes casos de acoso laboral, para poder ir acercándonos al origen y poder, de este modo, ir creando métodos de prevención que sirvan para reducir o eliminar los casos de acoso laboral. A pesar de lo expuesto, sí que es verdad que hemos reflejado en el trabajo cómo todavía siguen existiendo muchos casos de acoso en contra del sexo femenino. Y, a pesar de lo que reflejaban algunos estudios donde se remarcaba que el porcentaje de acoso entre hombres y mujeres era similar, hemos podido analizar cómo diferentes autores (como Giner, 2015) constatan las grandes desventajas que siguen teniendo las mujeres a la hora de entrar en las empresas, al igual que la gran cantidad de problemas que se encuentran a la hora ascender. Y, lo que es más preocupante, es que hay una gran parte de mujeres que siguen sin denunciarlo y aceptan el acoso laboral para poder seguir cobrando su sueldo, convirtiendo el género femenino en el más habitual para el padecimiento de este tipo de conductas. También tenemos que remarcar que en el sexo masculino existen casos que tampoco se denuncian, pero el porcentaje es mucho más reducido. Asimismo, es importante entender que tanto hombres como mujeres son diferentes, y que muchas veces los comportamientos que no tienen porque herir al sexo masculino puede acabar provocando dolor en el sexo contrario, por lo que es muy importante tener cuidado con la forma de actuar, y mostrar más inteligencia emocional para el trato a las personas que integran las empresas y organizaciones.

A pesar de lo mostrado, no todos los aspectos son negativos, y es que hemos podido ver cómo el acoso laboral ha ido mejorando mucho en los últimos años, con las aportaciones de diversos autores, los que han servido para mejorar los métodos preventivos y para fortalecer las empresas. Asimismo, hemos podido analizar cómo las leyes se han visto reforzadas, algo de lo que muchos autores se quejaban ya que no existe una ley clara para penalizar este tipo de actos. Lo mismo ha sucedido con la aparición de nuevos métodos objetivos, como las diferentes escalas que hemos mostrado, que han servido para poder detectar de una manera más fiable a las víctimas de acoso.

A la vez, hemos podido dar respuesta a las hipótesis planteadas en nuestra investigación. Por ello, a modo de conclusión podemos decir:

- 1- Existe un gran desconocimiento de la población general española acerca de algunos de los conceptos básicos sobre acoso laboral. Podemos decir que sigue existiendo bastante estigmatización en la sociedad y, por ello, vemos cómo una parte de la muestra desconoce los peligros que puede conllevar el acoso laboral, o se asigna parte de la culpa a la víctima en el proceso de acoso
- 2- Respecto a las diferentes variables independientes analizadas, podemos decir que los grandes grupos que muestran una menor cultura acerca del acoso laboral son: los (hombres y mujeres) mayores de 55 años, los hombres en general y los que ocupan cargos directivos superiores.
- 3- Alrededor del 90% de la muestra coincidía en indicar que las víctimas siguen estando bastante desprotegidas en sus respectivos trabajos, y siguen señalando cómo las empresas no tienen protocolos o medios de actuación adecuados para actuar en caso de acoso laboral.

Bibliografía

- Acereda, A. (2013). *Apuntes de clase de la asignatura Psicología de la Empresa*. Barcelona: Universitat Abat Oliba.
- Asencio, A. J. V. (2004). Contratación temporal sucesiva y acoso moral en el trabajo: la preterición como presupuesto del "mobbing" y sus consecuencias jurídicas. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (75), 245-262.
- CLAM. (2003). "Guía para afrontar el acoso psicológico en el trabajo", extraído en: www.adeq.cat/cat/observatoridelmobbing/enllasos.html. Recuperado el 25/11/2014
- De La Iglesia Mari, M., y Ortiz, O. P. (2002). El mobbing como enfermedad del trabajo. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (7), 231-240.
- De Rivera, J. G., & Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24(2), 59-69.
- Fernández, M. (2011). *Acoso laboral o mobbing*, extraído en: www.elmobbing.com/causas-mobbing-acoso-laboral. Recuperado el 02/2/2015
- Fernández, M. (2011). *Diferencias del acoso de hombres y mujeres*, extraído en: www.elmobbing.com/diferencias-acoso-hombre-mujer-mobbing. Recuperado el 07/2/2015
- Fernández, M. (2011). *Legislación en España sobre el Mobbing*, extraído en www.elmobbing.com/legislacion-en-espana-mobbing-acoso-laboral. Recuperado el 07/2/2015
- Gimeno Lahoz, R. (2004). *La presión laboral tendenciosa (mobbing)*. Tesis doctoral. Girona: Universidad de Girona.
- Giner, M. (2015). El acoso psicológico en el trabajo. En A. Acereda, (Coord.): *La Mujer incansable. Barreras y retos laborales*. pp. 287-308. Madrid: Editorial Síntesis.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires. Ediciones Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (2012). *El abuso de la debilidad*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Infocop. (2009). *Radiografía del mobbing en España, presentación de un estudio epidemiológico*, extraído en: www.infocop.es/view_article.asp?id=2366. Recuperado el 22/2/2015
- Informe Randstad. (2003). *Ausencia de políticas preventivas para atajar el mobbing*, extraído en: www.mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_753.shtml. Recuperado el 1/3/2015
- INMARK. (2006). *El acoso sexual a las mujeres en el ámbito laboral*, extraído en: www.navarra.es/NR/rdonlyres/D91FE499-4898-4EDD-AA09213A8AF122EA/153594/MTASEstudioAcosoSexual.pdf. Recuperado el 9/1/2015
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). *Acoso psicológico en el trabajo: definición*, extraído en: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf. Recuperado el 3/3/2015
- Lizzy, F. (2007). *Intervención en casos de acoso laboral*, extraído en: www.ucm.es/data/cont/docs/183-2013-05-08-Ponencia_Lizzy12.pdf. Recuperado el 29/1/2015
- Leymann, H. (1996). Heinz Leymann. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- López-Cabarcos, M., Vázquez-Rodríguez, P. y Picón-Prado, E. (2008). Un estudio empírico sobre las características distintivas de las víctimas de mobbing. *Redalyc* 2 (25): 223-240.
- Mansilla Izquierdo, F. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*, extraído en: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_5.shtml. Recuperado el 23/2/2015

Mansilla Izquierdo, F. (2009). *Manual de riesgo psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*, extraído en: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_6.shtml. Recuperado el 23/2/2015

Mansilla Izquierdo, F. (2009). *Manual de riesgo psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*, extraído en: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_7.shtml. Recuperado el 29/11/2015

Mansilla Izquierdo, F. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*, extraído en: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_11.shtml. Recuperado el 22/2/2015

Maracaibo, J. (2013). *Denuncian a empresas privadas por acoso laboral a personas con VIH*, extraído en: www.eltiempo.com.ve/venezuela/laboral/denuncian-a-empresas-privadas-por-acoso-laboral-a-personas-con-vih/100560. Recuperado el 22/2/2015

Núñez, M. R. (2012). Los servicios de prevención ante el acoso moral en el trabajo: diagnóstico y prevención. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, (7), 219-229.

Parés Soliva, M. (2004). *Las Fases del Mobbing*. Barcelona: Intersalud.

Parés Soliva, M. (2006). *Las Fases del Acoso Moral en el Trabajo*, extraído en: www.acosomoral.org/pdf/Amet06/Paresm19.pdf. Recuperado el 22/2/2015

Parés Soliva, M. (2008). *El trauma en el mobbing y la intervención psicosocial*. Barcelona: Intersalud.

Parés Soliva, M. (2008) *El falso mobbing: Un acosador encubierto*. Barcelona: Intersalud.

Perez del Rio, T, Pastor Ballester, A. (1999). *Mujer y salud laboral*. Madrid: La Ley-Actualidad, S.A.

Piñuel, I., & Cantero, A. O. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España: Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (7), 35-62.

Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (Vol. 67). Santander: Editorial Sal Terrae.

Piñuel y Zabala. (2001). Mobbing, La lenta y silenciosa alternativa al despido. *Aedipe*, 17, 19-55.

Piñuel, I. (2004). La escala Cisnero como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16 (4), 615-624.

Rodríguez-Muñoz, Alfredo Morante, Garrosa, Rodríguez Carvajal, Raquel. (2008). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida*. Universidad Psicología de. Bogotá, Colombia, 7(2), p. 335-345.

Rodríguez-Muñoz, A. (2011). Acoso psicológico en el trabajo: revisión de la literatura y nuevas líneas de investigación. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 20-34.

Romero-Pérez, J. E. (2005). Mobbing Laboral: acoso moral psicológico. *Revista de Ciencias Jurídicas*, (111), 131-162.

Salinas García, E. (2008). *Acoso moral en el trabajo: una perspectiva sociológica*. Universidad de Alicante.

Santesmases, M. (2005). *DYANE. Diseño y análisis de encuestas (versión 3)*. Madrid: Editorial Pirámide

Solanelles, J. E., Salas, C. A., y Caballeira, Á. R. (2011). "Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Actualidades en psicología*, 23(110), 1-19.

Suárez, Ó. A. (2012). La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, (7), 279-296.

Trijueque, D. G. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7(1), 41-62.

Trijueque, D. G. y Gómez, J. L. G. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21(2), 288-293.

Trijueque, D.G. y Marina, S. D. (2011). Mobbing en trabajadores españoles y latinoamericanos: un estudio exploratorio con el LIPT-60. *Praxis. Revista de psicología*, (19), 31-55.

Trijueque, D.G. (2012). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses. Tesis doctoral*. Madrid: Universidad Complutense.

Vizcaíno, M. (2014). *Apuntes de clase de la asignatura Psicología jurídica*. Barcelona: Universitat Abat oliba.

Westhues, K. (2006). *Diez elecciones en el Estudio del Mobbing o Bullying en el lugar de trabajo*. Ponencia presentada en la Quinta Conferencia Internacional sobre Intimidación en el lugar de trabajo, Trinity College, Dublín.

Westhues, K. (2010). *Mobbing, un hecho natural*. Ponencia presentada en la Conferencia de la Sociedad Sociológica, Universidad de Graz, Austria.

ANEXO N°1

©González de Rivera

Nombre..... **Apellidos**.....
Fecha de 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 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 lo 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
27- Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28- Se evalúa 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 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 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 o 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 solicitan 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 actual emocionalmente	0	1	2	3	4

ANEXO N°2

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos:

- 1 Jefes o supervisores
- 2 Compañeros de trabajo
- 3 Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos:

- 0 Nunca
- 1 Pocas veces al año o menos
- 2 Una vez al mes o menos
- 3 Algunas veces al mes
- 4 Una vez a la semana
- 5 Varias veces a la semana
- 6 Todos los días

Comportamientos	Autor/es	Frecuencia de comportamiento						
		0	1	2	3	4	5	6
1- Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	[...]	0	1	2	3	4	5	6
2- Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen invisible	[...]	0	1	2	3	4	5	6
3- Me interrumpen continuamente, impidiéndome expresarme	[...]	0	1	2	3	4	5	6
4- Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios éticos	[...]	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 sin sentido	[...]	0	1	2	3	4	5	6

8- Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o de mis competencias	[...]	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 insoportable de manera malintencionada	[...]	0	1	2	3	4	5	6
11- Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	[...]	0	1	2	3	4	5	6
12- Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[...]	0	1	2	3	4	5	6
13- Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[...]	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, fallos, inconcretos y difusos	[...]	0	1	2	3	4	5	6
17- Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	[...]	0	1	2	3	4	5	6
18- Se amplifican u dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	[...]	0	1	2	3	4	5	6
19- Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	[...]	0	1	2	3	4	5	6
20- Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslado...)	[...]	0	1	2	3	4	5	6
21- Intentan aislarme 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 mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, andar etc.	[...]	0	1	2	3	4	5	6
26- Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	[...]	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 intimidatoria	[...]	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 mi	[...]	0	1	2	3	4	5	6
32- Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mi de manera malintencionada	[...]	0	1	2	3	4	5	6
33- Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	[...]	0	1	2	3	4	5	6
34- Limitan malintencionada mi acceso a cursos, promociones, ascensos etc.	[...]	0	1	2	3	4	5	6
35- Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	[...]	0	1	2	3	4	5	6
36- Recibo una presión indebida para sacar adelante mi 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 de manera malintencionada	[...]	0	1	2	3	4	5	6
42- Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar “pillarme en algún renuncio”	[...]	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)?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>							

ANEXO N°3

Por favor, lee atentamente las siguientes indicaciones. Te vamos a presentar varias afirmaciones, y te pedimos que, para cada una de ellas, señales el grado en que consideras estar más o menos de acuerdo. Por tanto, antes de leer cada afirmación, debes formularte la cuestión “ ¿**Consideras que...**? (y la afirmación correspondiente).

Tendrás cinco opciones para responder:

- A) Nada de acuerdo con la afirmación
- B) Poco de acuerdo con la afirmación
- C) Algo de acuerdo con la afirmación
- D) Bastante de acuerdo con la afirmación
- E) Muy de acuerdo con la afirmación

Por ejemplo: **Considera usted que...** “en verano siempre hace frio”. A esta cuestión, evidentemente, todos responderíamos marcando la **opción A**, ya que en verano suele hacer calor (por lo que no estoy Nada de acuerdo con la afirmación).

¡Muchas gracias por la participación! No tenga en cuenta los asteriscos

- 1- Edad → Hasta 40 años / 41-55/ Más de 55
- 2- Sexo→ Hombre / Mujer
- 3- Posición jerárquica→ Trabajador/ Mando Intermedio/ Directivo
- 4- Se que es el acoso laboral→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 5- Podemos hablar de acoso laboral desde el primer comportamiento de acoso→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 6- El acoso laboral puede llegar a generar problemas psíquicos o físicos→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 7- El acoso laboral es uno de los principales problemas en las empresas→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 8- Cualquier persona puede padecer acoso laboral a lo largo de su vida→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 9- La empresa tiene alguna parte de culpa en el acoso laboral→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho

- 10- El acoso laboral puede ser utilizado por la empresa como forma de "despido" (sin indemnización), al conseguir que la víctima deje el trabajo al sentirse acosada→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 11- Puede existir miedo a denunciar el acoso por parte de la víctima→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 12- Los acosadores siempre actúan así, por tener trastornos mentales→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 13- Los acosadores actúan así porque la víctima se lo busca→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 14- Los compañeros de trabajo, suelen ayudar las víctimas y conseguir así parar el acoso→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 15- Los porcentajes de Acoso Laboral son iguales en proporción para Hombres y Mujeres→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 16- Las personas mayores suelen ser más acosadas que las personas jóvenes→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 17- Todos los casos de acoso laboral son por parte de un jefe a un subordinado→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 18- Se denunciarían más casos de acoso laboral si se protegiese más a la víctima→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 19- Las empresas tienen protocolos de actuación para actuar en caso de Acoso laboral→ Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 20- Las empresas están preparadas para actuar en caso de acoso laboral → Nada/Poco/Algo/Bastante/Mucho
- 21- ¿Crees que el acoso laboral puede generar conductas de...?

En esta pregunta, DEBES SEÑALAR TODAS LAS RESPUESTAS, QUE CONSIDERES NECESARIAS, dependiendo de si crees que las siguientes acciones pueden aparecer como causa del Acoso Laboral:

- A)Insomnio B)Creación de rumores por los compañeros C)Aumentar el rendimiento
D)No dejarle realizar tareas E)Reducir el estrés F)Aislamiento y retraimiento
G)Problemas familiares H)Mejorar la autonomía I)Estrés Postraumático J)Dolor de cabeza

El cuestionario se puede ver online en el siguiente enlace:
<https://roberto16.typeform.com/to/nBs6J7>