

## Mobbing: principales debates teóricos e implicaciones prácticas en el ámbito laboral español

SUSANA MAYORAL BLASCO

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA Y DOCTORA EN SOCIOLOGÍA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BARCELONA

**Resumen:** Presentamos una revisión de los principales debates teóricos sobre el mobbing que han tenido lugar en España en el periodo 1998-2008, alrededor de tres grandes cuestiones: qué es el mobbing, qué hacer ante el mobbing, las cifras sobre el mobbing. Como principales resultados planteamos que el principal debate se establece entre una visión del mobbing como un problema cuasi-individual entre acosador y víctima, versus una visión del mobbing como problema colectivo de salud laboral, lo que tiene consecuencias prácticas en la prevención y en la intervención. Estas posiciones iniciales van evolucionando hacia posiciones de síntesis, que intentan realizar una lectura del mobbing recogiendo las aportaciones de ambas. Como conclusión final planteamos que falta un tercer debate: el mobbing como problema de relaciones laborales.

**Palabras clave:** mobbing, debates teóricos, implicaciones prácticas, prevención, intervención.

## Mobbing: main theoretical debates and practical implications in the context of the spanish workplace

**Abstract:** We present a review of the main theoretical debates on mobbing, which took place in Spain during the period of 1998-2008, based on three important questions: what is mobbing, what to do when confronted with a case of mobbing, and the statistics available for mobbing incidents.

With respect to the most significant results, we suggest that the main debate is between a view of mobbing as a quasi-individual problem between the perpetrator and the victim (i.e. bullying) versus a view of mobbing as a collective occupational health problem, which has practical consequences for prevention and intervention. These initial stances gradually take on positions of synthesis, which attempt to interpret mobbing by drawing on contributions from both perspectives. As a final conclusion, we suggest the need for a third debate: mobbing as a problem arising from relationships in the workplace.

**Keywords:** mobbing, theoretical debates, practical implications, prevention, intervention.

# Mobbing: principales debates teóricos e implicaciones prácticas en el ámbito laboral español



Susana  
Mayoral Blasco

## Introducción

En este artículo pretendemos dar una visión de los debates teóricos sobre el mobbing que han tenido lugar en España en los últimos diez años (1998-2008) y sus implicaciones prácticas en la gestión del mobbing.

Nuestro planteamiento es que estos debates se articulan alrededor de tres grandes cuestiones:

1ª. ¿Qué es el mobbing?: el debate sobre la conceptualización del mobbing.

2ª. ¿Qué hacer ante el mobbing?: el debate sobre las medidas de intervención.

3ª. ¿Cuál es la incidencia real del mobbing en España?: el debate de las cifras.

Nuestro *objetivo* es mostrar que en la actualidad coexisten diferentes visiones del mobbing, y que estas diferentes concepciones teóricas tienen implicaciones prácticas tanto en la prevención como en la intervención.

Como *método* utilizaremos la revisión bibliográfica de las publicaciones sobre este tema en el periodo 1998-2008.

Como *principales resultados* planteamos que el principal debate se establece entre una visión del mobbing como un problema cuasi –individual entre acosador y víctima versus una segunda visión del mobbing como problema colectivo de salud laboral. La primera conceptualización del mobbing, posibilita la

intervención en los casos cuando estos ya se están desarrollando, mientras que la segunda conceptualización posibilita la prevención y la intervención.

Estas posiciones iniciales van evolucionando hacia posiciones de síntesis, que intentan realizar una lectura de mobbing recogiendo las aportaciones de ambas.

Como *conclusión* planteamos que consideramos que falta un debate, que se elude: el mobbing y el ejercicio del poder dentro de la empresa.

Ofrecemos a continuación un esquema de las fechas en las que tienen lugar algunos acontecimientos clave para los debates, para facilitar su seguimiento. Estas fechas tienen un papel orientativo, ya que los debates no se desarrollan uno a continuación de otros de forma lineal, sino que coexisten en el tiempo.

*Algunas fechas clave:*

- 1984: Leymann y Gustavsson publican la primera obra sobre mobbing, que se considera el punto de partida de referencia en el tema.
- 1989: Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo (Directiva Marco).
- 1995: Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- 1997: Primeros artículos sobre el mobbing en España (Juan Antonio López García-Silva, 1997).
- 1998: El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Ministerio de Trabajo, publica la "Nota Técnica de Prevención 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing".
- 2001: Barómetro CISNEROS I (Iñaki Piñuel).
- 2001: Iñaki Piñuel publica *Mobbing: como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*.
- 2001: Marie France Hirigoyen publica en España *El acoso moral en el trabajo*.
- 2002: Dolores Fernández y Clara Llorens (CCOO-ISTAS) elaboran su modelo "Factores de Riesgo Psicosocial más factores de Acoso = Daños a la Salud". Entra en funcionamiento el ISTAS 21, como instrumento de medida de riesgos psicosociales en relación con el mobbing.
- 2002: Iñaki Piñuel publica el Barómetro CISNEROS II.
- 2006: IV Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (European Foundation for improvement of living and working conditions)
- 2006: IV Encuesta de Condiciones de Trabajo en España (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales).

(Fuente: Elaboración propia).

## 2. Introducción del tema del mobbing en España: La Nota Técnica de Prevención 476

Heinz Leymann en la década de 1980 fue el primero en definir este riesgo psicosocial, y lo definió como:

“Una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas abandonen el lugar de trabajo”

(Leymann, 1980. Citado y traducido por Velázquez 2001:5).

A su primera publicación (Leymann y Gustavsson, 1984) le suceden otra serie de publicaciones (Leymann, 1992,1996) y una serie de artículos en revistas científicas (Leymann, 1996; Dieter Zampf y Heinz Leymann, 1996) que contribuyen a difundir el tema.

En España las primeras publicaciones que hacen referencia al tema del mobbing son los artículos publicados por Juan Antonio López García-Silva, “Mobbing en puestos de trabajo de tipo administrativo” (1997), “Violencia psíquica y psicológica en la Administración Pública (1998) y “Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing (M<sup>a</sup> Pilar Camps del Saz; Félix Martín Daza; Jesús Pérez Bilbao; Juan Antonio López- García Silva, 1998).

Aunque como vemos ya existían referencias al tema en revistas especializadas y profesionales, vamos a establecer como fecha en la que se introduce “oficialmente” el tema del mobbing en España el año 1998. En este año, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Ministerio de Trabajo, publica la “Nota Técnica de Prevención 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing” (Martín Daza; Pérez Bilbao; López García-Silva, 1998). Aunque establecer esta fecha como punto de inicio de los debates sobre el mobbing en España es en cierta medida una decisión arbitraria, la justificamos en la gran incidencia que tanto en los ámbitos profesionales como sindicales, tienen las notas técnicas del Ministerio

de Trabajo, ya que son referencia obligada en el tema de los riesgos laborales en nuestro país. Dada la importancia de esta Nota Técnica 476 (Martín Daza y otros, 1998) en el tema que nos ocupa, pasamos a citar algunos de sus aspectos más relacionados con los debates que centran este artículo:

*Respecto a qué es el mobbing*, en esta Nota Técnica de Prevención 476 (Martín Daza y otros, 1998), se define el mobbing como:

“Se ha constatado la existencia en las empresas de trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico tal, que presentan síntomas psicósomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral. Muchas de estas manifestaciones se ajustan a la definición de mobbing, término empleado en la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychology Terrorization, LIPT), de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo, según la definición de Leymann.”

(Martín Daza y otros, 1998:2)

En otro punto, se señala como característica distintiva la relación asimétrica de poder:

“Una característica de la situación es la de ser un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. En esta dinámica, el presunto agresor o agresores se valen, normalmente de algún argumento o estatuto de poder como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores”

(Martín Daza y otros, 1998:5)

En otro apartado se señala que el origen del mobbing está relacionado con la organización del trabajo y la gestión del conflicto:

“Básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión del conflicto por parte de los superiores”

(Martín Daza y otros, 1998:5)

Respecto a la relación entre las características personales y la posibilidad de ser víctima de mobbing, esta Nota Técnica 476 señala:

“Aunque ciertas características pueden estar implicadas en la posibilidad de estar sometido a este tipo de situaciones, en principio, cualquiera puede verse afectado por este problema. De hecho, es posible que alguna vez en su vida, cualquier persona pueda encontrarse con esta situación. No obstante, la reacción del hostigado ante este tipo de problemas sí que puede variar en función de sus características personales. La forma en que se evalúa, y sobre todo la forma en que se enfrenta a la situación una persona está muy relacionada tanto con la solución efectiva del problema como con el nivel o la magnitud de consecuencias que desarrolla el afectado.

(Martín Daza y otros, 1998:6)

También se recogen una serie de conductas que se tipifican como conductas de acoso: acciones contra la reputación o la dignidad personal; acciones contra el ejercicio de su trabajo; manipulación de la comunicación y de la información; creación de situaciones de inequidad.

*Respecto a qué hay que hacer*, la nota técnica apunta la actuación a dos niveles: el de la intervención<sup>1</sup> y el de la prevención. En cuanto a la intervención, señala:

“Para intervenir en la problemática descrita, otro medio lo constituyen los servicios internos de psicología. El contar dentro de la empresa con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores desempeñado por profesionales de la psicología puede resultar adecuado. Este tipo de servicio podría desarrollar tareas tales como

<sup>1</sup> Al realizar la revisión bibliográfica ha resultado sorprendente la ausencia de artículos de médicos de empresa, de médicos de los Servicios de Prevención, precisamente de quienes más contacto directo tienen con los casos, que hagan referencia a sus intervenciones en casos de mobbing. Por eso resulta especialmente interesante el artículo de M<sup>a</sup> Reyes Núñez (2002), en que relata las enormes dificultades que tienen para intervenir los médicos del Servicio de Prevención en la empresa en estos casos. Al contrario que en otros países como Francia, en que los médicos del Trabajo están integrados en la estructura de Inspección de Trabajo, lo que garantiza su independencia y el estar libres de las presiones de la empresa, en España, los médicos del Servicio de Prevención están vinculados a la empresa, por lo tanto pagados por ella y sometidos a presiones que en los casos de acoso pueden llegar a ser enormes.

el tratamiento de problemas de carácter personal y apoyo psicológico a los trabajadores, así como el desarrollo de acciones preventivas para evitar la aparición de problemática psicosocial”

(Martín Daza y otros, 1998:11)

Respecto a la prevención se señala:

“La prevención debería atender a las deficiencias del diseño del trabajo (proporcionar un trabajo con un bajo nivel de estrés, alto control del trabajo, alta capacidad de decisión, suficiente autonomía temporal...), al comportamiento de los líderes (deberían desarrollar habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas del mobbing para su reconocimiento temprano), y a la protección de la posición social de la persona (desarrollando reglas claras, explícitas, escritas y públicas sobre resolución de conflictos personales, que garantice el derecho a la queja y el anonimato y que prevea sistemas de mediación y/o arbitraje)”.

(Martín Daza y otros, 1998:11)

### 3. Los debates sobre el mobbing

*3.1. ¿Qué es el mobbing?: el debate sobre la conceptualización del mobbing. Y ¿qué hacer con el mobbing?: el debate sobre las medidas de intervención<sup>2</sup>*

A pesar de que como vemos ya existían artículos en el ámbito profesional con anterioridad, el término “mobbing” se populariza entre la opinión pública española básicamente a partir del inicio del siglo XXI. Así, en el año 2001 se publican dos libros: “Mobbing: como sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo” del psicólogo Iñaki Piñuel; y “El Acoso Moral en el Trabajo” de la psiquiatra Marie France Hirigoyen, que contribuyen a difundir la problemática del mobbing y que contribuyen a que muchas personas que se encuentran en situaciones de acoso laboral tomen conciencia de su situación. Paralelamente se ini-

<sup>2</sup> Para que se vea más claramente la relación entre los aspectos teóricos y sus consecuencias prácticas, trataremos ambas cuestiones a la vez.

cia una campaña de difusión desde los medios de comunicación. Esta comprende tanto noticias y reportajes en la prensa, (El País, 4 de junio de 2001; El País, 3 de noviembre del 2002; El País, 19 de noviembre del 2001; El Periódico de Aragón 22 de septiembre 2003; El País Cataluña, 3 de noviembre 2002), como la presencia de víctimas que relatan su caso en todo tipo de programas televisivos.

Se genera por tanto un debate social alrededor del mobbing, y podríamos decir que este interés social por el tema se transmite a los ámbitos profesionales y académicos, que amplían su interés respecto al mobbing como objeto de estudio.

Pasamos a continuación a ver cuales son los principales debates teóricos en torno a qué es el mobbing y sus consecuencias prácticas.

#### 3.1.1. La perspectiva Psicopatológica (Piñuel, 2001)

##### *a) La conceptualización*

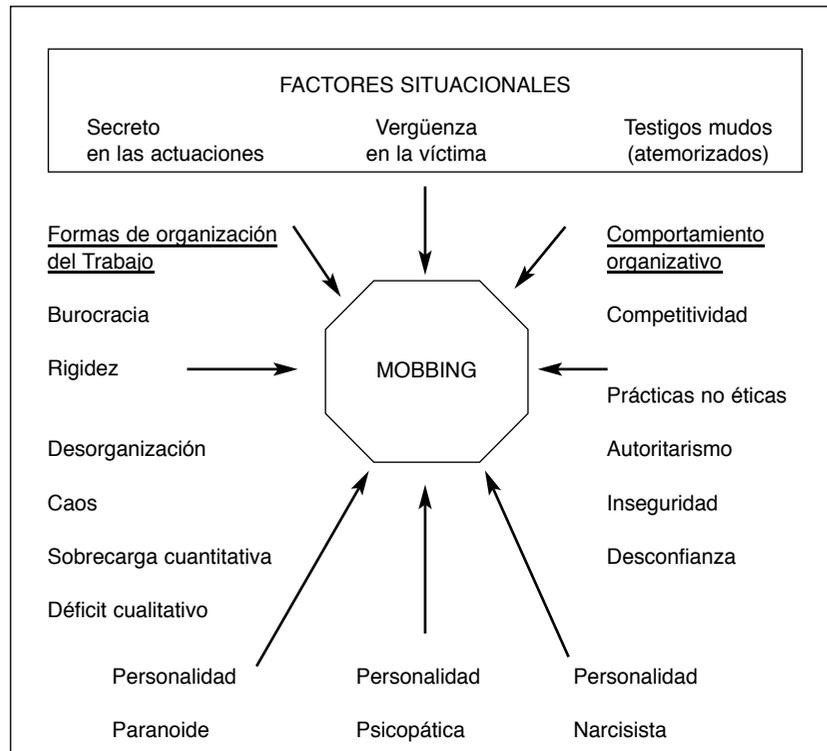
Los primeros profesionales a los que acuden las víctimas en busca de ayuda son los profesionales de la psicología, ya que el mobbing produce daños físicos, pero sobre todo psíquicos, generando un síndrome típico del acoso, el síndrome de ansiedad-depresión. Por lo tanto la Psicología es también, como disciplina, la primera en adentrarse en el tema y en generar teoría sobre el mismo, y lo hace con las herramientas conceptuales y procedimientos que le son propios. Quizá por ello predomina la tendencia a buscar la causa de los problemas en las características personales de los individuos y a elaborar *perfiles psicológicos de acosadores y de víctimas*. Piñuel, define el mobbing como:

“El acoso tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o de satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, destruir que suele presentar el hostigador, quien aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas”.

(Piñuel, 2001: 55)

Inicialmente, y estrechamente relacionado con la amplia difusión en los medios de comunicación de la publicación de las obras de Piñuel (2001) e Hirigoyen (2001) el mobbing se empieza conceptualizando como un problema entre un acosador psicópata y una víctima brillante y honrada que por circunstancias azarosas han coincidido en el mismo espacio laboral. El acoso se realiza utilizando técnicas psicológicas que destruyen a la víctima, como la estigmatización, el aislamiento social, la manipulación de la comunicación, la infravaloración... En consonancia con su definición, elabora el siguiente modelo explicativo:

*b) Descripción del modelo*



(Fuente: Piñuel 2001: 132).

Desde esta perspectiva psicopatológica se admite que la organización del trabajo actúa como contexto favorecedor del acoso. Aún así esta perspectiva sigue poniendo el acento en la relación interpersonal, por lo que lógicamente ha tendido a buscar y a elaborar "perfiles" del acosador y de la víctima. En este modelo explicativo, la causa principal del acoso es el tipo de personalidad del acosador: psicópata, paranoico o narcisista.

Esta construcción del problema se refleja en la implantación del término "acoso psicológico" difundido por Piñuel (2001) y "acoso moral en el trabajo" difundido por Hirigoyen (2001) como sinónimo y traducción al español del término mobbing. La difusión de esta conceptualización del mobbing como un asunto "acosador /a – víctima", resultado de sus perfiles personales, se ve apoyada por la publicación de un gran número de obras que podríamos calificar "de divulgación" sobre el tema. En general se trata de publicaciones con una cierta estructura de manual de autoayuda, en que se describe qué es el mobbing, el perfil y las conductas del acosador, y el perfil y las conductas de la víctima y se proponen una serie de pautas generalmente de comportamiento a la víctima para que se defienda, así como el tratamiento psicológico, farmacológico y la acción legal individual (José Luis González de Rivera y Revuelta, 2003; Nora Rodríguez, 2003; Cruz Blanco, 2003; Gerardo Mediavilla, 2003; José Luis Rivas Sánchez, 2003; M<sup>a</sup> Ángeles López Cabarco, 2003; José Carlos Fuertes Rocañín, 2004; Rosa Peñasco, 2005). En esta misma línea aparecen una serie de artículos en revistas de ámbito profesional (Pérez Bilbao, 2002; Miguel Barón Duque, 2002 a y 2002 b).

*c) Las implicaciones prácticas en la gestión de los casos en el ámbito laboral*

Como es sabido, la construcción de un problema influye en su solución, por lo que al definir el mobbing como un "conflicto entre personalidades" con "determinados perfiles psicológicos", el ámbito de intervención queda claramente circunscrito a una acción sobre estas personalidades. De ahí que las soluciones a los casos de mobbing, derivadas de esta concepción generalmente, se concretan en una baja médica para la víctima cuando los daños a la salud son ya evidentes y su tratamiento psicológico y farmacológico, y a un posterior cambio de puesto de tra-

bajo —en el mejor de los casos— cuando se le da el alta. Aunque el tratamiento psicológico de las víctimas es imprescindible para su recuperación, a otros niveles puede suponer como consecuencia lo que los profesionales sanitarios denominan “medicalización de los problemas sociales”. Esto tiene repercusiones importantes porque en el momento en que se medicaliza un problema, socialmente se le atribuye la responsabilidad de su solución a un grupo determinado de profesionales: los médicos y los psicólogos. Por lo que se corre el riesgo de excluir otro tipo de medidas preventivas y de intervención en el entorno.

Esta perspectiva puede también tener ciertas repercusiones individuales sobre las víctimas, quienes pueden ser fácilmente culpabilizadas en la empresa de su situación, ya que se puede tender a atribuir su síndrome de ansiedad-depresión solamente a “su perfil personal”, por lo que aunque se reincorpore a su organización laboral llevará colgada la etiqueta de ser una persona con “problemas psicológicos”, lo cual podrá favorecer su posterior falta de promoción laboral, que le sean asignados trabajos por debajo de su cualificación, etc. En definitiva, esta perspectiva ha gozado de una gran aceptación en el mundo empresarial, quizá por las ventajas que comporta en términos de gestión de personal

#### *d) Críticas al modelo y a sus consecuencias prácticas*

Respecto al perfil de las víctimas, otros autores como el psicólogo Pérez Bilbao y otros (2001) o la psiquiatra Hirigoyen (2001) cuestionan la idea del “perfil de víctima” y defienden que cualquiera a lo largo de su vida laboral, puede ser víctima del mobbing. Por su parte M<sup>a</sup> Concepción Sáenz Navarro (2001), señala que la mayoría de las investigaciones que se realizan se centran en dos variables: el individuo y las variables organizacionales. Esta autora señala que en las investigaciones sobre el individuo no ha sido posible encontrar un “perfil típico” del acosador (mobber) ni del acosado (mobbed). En lo que sí se suele estar de acuerdo es en considerar que el agresor percibe a la víctima como “peligrosa” por diferentes razones, por lo que más que centrarse en el individuo, es necesario considerar el grupo de trabajo en el que se encuentra la víctima y los motivos por los que aparecen los conflictos.

Enrique Carbonell Vayá (2008:95) llama la atención sobre el hecho de que al menos él no conoce estudios sistemáticos sobre la personalidad del acosador laboral, experiencia que compartimos. Señala como explicación las siguientes: (a) no suelen ser evaluados en procesos judiciales pues no es necesario ni les proporciona ningún beneficio relevante, excepto en casos extremos en la vía penal, que no se corresponde con el promedio de casos de acoso; (b) no se prestan voluntariamente a ninguna investigación, ni ninguna instancia judicial les obliga a participar en ningún programa, a diferencia de lo que ocurre por ejemplo con los maltratados; (c) lo que sabemos sobre la personalidad de los acosadores, es la información proporcionada por las víctimas que han sido acosadas, y esta es insuficiente para un análisis científico.

Este autor señala respecto a los perfiles de las víctimas, que la elaboración de estos perfiles ha seguido un proceso distinto ya que sí han podido ser evaluadas. El problema es que esta evaluación corresponde a las víctimas cuando ya lo son, es decir, cuando ya han sufrido un proceso de acoso y no *antes*. Por lo que tampoco se tienen datos sobre perfiles de víctimas, sino sobre las consecuencias que las víctimas sufren tras haber sido objeto de acoso. Este autor señala que mientras tanto, parece que las víctimas pertenecen a todo tipo de perfiles, y que quizá se podrían describir como envidiables, vulnerables o amenazantes. En todo caso lo más correcto parece concluir que no hay perfiles de víctimas o al menos que sabemos poco de las víctimas antes de iniciarse el acoso.

Relacionado con lo anterior aparecen una serie de libros de carácter técnico que enlazan la perspectiva psicológica con la médica, al profundizar en las consecuencias e indicadores físicos del mobbing (González de Rivera y Revuelta, 2005; Consuelo Morán Astorga, 2005; M<sup>a</sup> Antonia Azcárate Mengual, 2007).

También se realizan críticas a esta visión desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. Así Josep Lluís Esplugas Trenc señala:

“Adoptando este punto de vista las soluciones y medidas preventivas se tornan muy limitadas, y prácticamente se reducen a pedir un castigo para el acosador e indemnizar moralmente a la víctima (que es precisamente lo que proponen las asociaciones de víctimas y los partidos más sensibles al tema).

Ello favorece que se pierda de vista el sistema de relaciones laborales de la empresa o institución, y que por tanto se desdibujen otras perspectivas más globales que permitan concebir el mobbing no como un problema tan solo de la persona que lo padece o del perverso acosador que lo desencadena, sino más bien como un síntoma de las deficiencias en la organización del trabajo, del clima laboral, de la selección y promoción de directivos y mandos intermedios, del estilo de mando y de la cultura empresarial en cuestión“.

(Espluga Trenc , 2002:3-4)

3.1.2. La perspectiva sociolaboral

Otro de los lugares a los que acuden las víctimas de mobbing en busca de ayuda, son los sindicatos. Éstos a partir de su experiencia en la gestión de casos mediante la acción sindical, elaboran otra lectura del fenómeno. Dentro de la aportación sindical a la definición del mobbing, es obligado mencionar a Dolores Fernández y Clara Llorens (2002) quienes elaboran un modelo teórico explicativo específico del mobbing, el modelo “Factores de Riesgo Psicosocial + Factores de Acoso = Daños a la Salud”.

a) La conceptualización

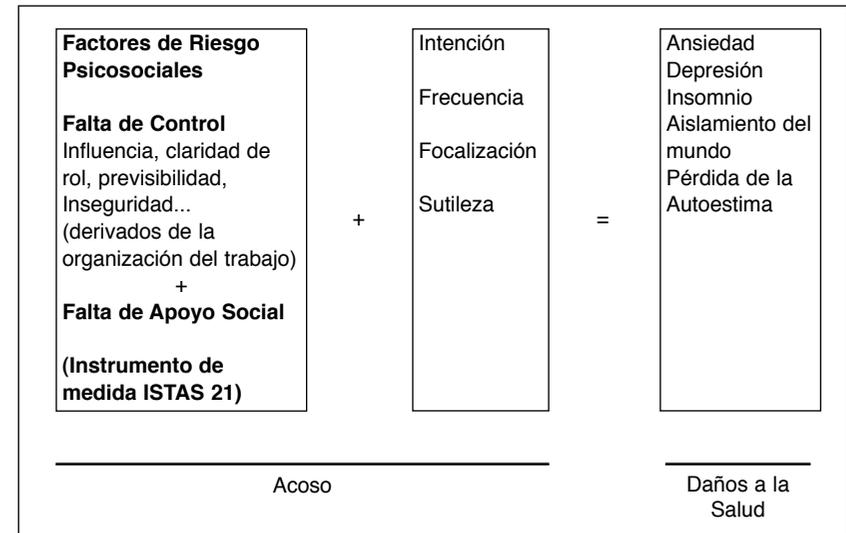
Estas autoras definen el mobbing como:

“Entonces ¿qué es el acoso moral? *Es un riesgo laboral*, derivado de las condiciones de trabajo, cuyos efectos en la salud son daños derivados del empleo y es una obligación empresarial prevenirlo. Se produce cuando el empresario o sus representantes o cualquier trabajador (es) que tiene(n) una posición de mayor poder (reconocido como una categoría laboral superior, o de facto, por tener mayores apoyos, mayor antigüedad, etc. actúan con el propósito de dañar a otro/a u otros/as trabajadores *usando las deficiencias en la organización del trabajo* de forma repetida y frecuente en el tiempo. Lo que diferencia el acoso moral de otros problemas derivados de la organización del trabajo es la intencionalidad de causar daño, la focalización en una o varias personas, la repetición, frecuencia y continuidad en el tiempo (NTP 476: 1998.) Si no se dan estas características, hablaremos de factores de Riesgo Psicosocial derivados de la organización del trabajo, pero no estaremos hablando de un caso de acoso moral”.

(Fernández y Llorens, 2002: 2)

A partir esta conceptualización del acoso, elaboran un modelo muy sencillo (2002:3) que pone en relación los riesgos psicosociales con el mobbing, que reproducimos a continuación.

b) Descripción del modelo



Estas autoras defienden que:

“Las deficiencias en la organización del trabajo y la intencionalidad de causar daño son la base necesaria para que podamos hablar de acoso moral. De todos modos, el elemento fundamental es la organización del trabajo puesto que si hay intención de causar daño pero la organización del trabajo no puede ser usada como elemento hostigado, no se dará el acoso moral. Eso significa también que la personalidad del acosador o de la víctima no son la base del problema”.

(Fernández y Llorens, 2002: 3)

Fernández y Llorens (2002) elaboran un modelo que explica el mobbing como la exposición intencionada de la víctima a una serie de riesgos psicosociales, por parte de alguien que tienen más poder (el acosador/a) lo que provoca daños a su salud. El modelo incluye además un instrumento de medida propio, el ISTAS 21

(Salvador Moncada, Clara Llorens, Tage Kristensen, 2003) lo que contribuye de forma indudable a su aplicabilidad y creemos que también a su amplia difusión en los medios sindicales.

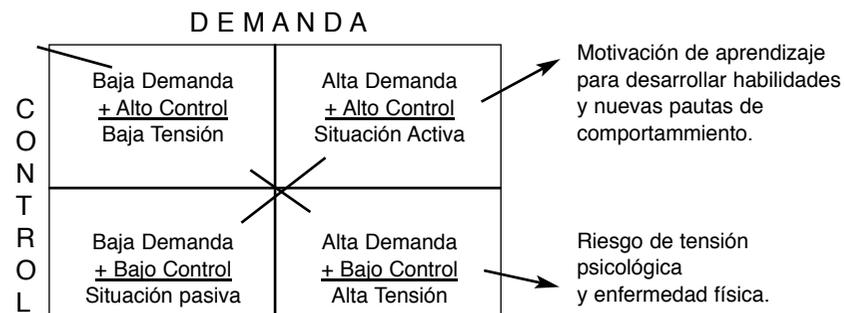
Esta construcción del problema del mobbing como un fenómeno ligado a la organización del trabajo y a los riesgos psicosociales se apoya teóricamente, fundamentalmente, en la Nota Técnica de Prevención 476 (Martín Daza y otros, 1998) y en el modelo Demandas-Control-Apoyo Social de Robert Karasek (1998). Este modelo hace referencia básicamente al efecto que sobre la salud producen las exigencias psicológicas (Demandas) combinadas con el Control sobre las tareas.

Por “Demanda” entendemos las exigencias psicológicas que supone la realización de un trabajo, las cuales tienen un aspecto cuantitativo y otro cualitativo. El aspecto cuantitativo comprende el volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo (presión del tiempo) y la cantidad de interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. El aspecto cualitativo de las exigencias psicológicas hace referencia a algunas características de esta demanda más presentes en determinados tipos de trabajos como en trabajos de tipo emocional, es decir, aquellos que exponen a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes; o los trabajos de tipo cognitivo, que requieren un gran esfuerzo intelectual; o los trabajos de tipo sensorial, que requieren un gran esfuerzo de los sentidos (por ej. los controladores aéreos).

El “Control” también se desdobra en otras subdimensiones, como la “posibilidad de desarrollar habilidades propias”, en el sentido de tener las capacidades profesionales y personales suficientes para realizar las tareas y de realizar aquel trabajo que mejor se sabe hacer; o la autonomía, es decir, capacidad de decisión sobre las propias tareas. Es también importante el control sobre el tiempo (pausas y tiempos de trabajo).

En función de las dos dimensiones de Demanda – Control, Karasek (1998:34) elabora poniéndolas en relación, cuatro grupos de situaciones.

- 1) Activas: alta demanda-alto control:
- 2) Pasivas: baja demanda-bajo control.
- 3) Baja tensión: baja demanda-bajo control.
- 4) Alta tensión: alta demanda-bajo control.



Este modelo fue posteriormente completado por Johnson y Hall (Karasek, 1998:34), para incluir el apoyo social, como una tercera dimensión que lo completaba. Por lo tanto el modelo queda configurado por tres dimensiones: Demanda - Control-Apoyo Social. La hipótesis básica consiste en que las situaciones de “Alta Demanda +Bajo Control + Bajo Apoyo Social” son las que mayor riesgo de enfermedad presentan. Al añadir la dimensión de Apoyo Social en el modelo y medir su influencia, se reconoce la necesidad de que cualquier estudio sobre el estrés en el lugar de trabajo evalúe las relaciones sociales. Las relaciones sociales pueden incrementar considerablemente y también reducir, la estimulación del sistema nervioso, que opera como vínculo entre la situación social y la enfermedad.

Las conductas de mobbing producen situaciones de “Alta Tensión: Alta Demanda + Bajo Control + Bajo Apoyo Social”, que producen ansiedad, y otros daños a la salud. Pero también producen “Situaciones Pasivas: Baja Demanda + Bajo Control + Falta de Apoyo Social”, que producen depresión y otros daños a la salud.

Recordamos que la NTP 476 (Martín Daza y otros, 1998) señala que la existencia del mobbing está relacionada con la organización del trabajo. El Modelo “Demandas-Control-Apoyo Social” de Karasek (1998), permite establecer una relación directa entre la exposición de los trabajadores a determinadas situaciones generadas por la organización del trabajo (alta tensión y pasividad) y los daños a la salud (ansiedad y depresión). El modelo de Karasek (1998) actúa como modelo predictivo de carácter general. Es decir, cualquier persona que esté expuesta

el tiempo suficiente a situaciones de alta tensión o pasividad provocadas por la organización del trabajo (riesgos psicosociales) sufrirá daños en su salud. De igual manera que cualquier persona que esté expuesta el suficiente tiempo a una situación de contaminación radioactiva, sufrirá daños en su salud.

La principal consecuencia teórica del modelo de Karasek aplicada al mobbing, es que el mobbing pasa de ser un problema individual (daños a la salud dependiendo del perfil personal) a ser un problema colectivo de salud laboral, ya que cualquier persona expuesta a una situación de alta tensión o pasividad, provocada por el mobbing, sufrirá daños en su salud.

Este modelo además permite desestigmatizar a las víctimas, ya que estas no sufren ansiedad o depresión debido a su perfil personal sino debido a la exposición a una situación que produciría ansiedad o depresión a cualquier persona expuesta a ellas, de la misma manera que no culpabilizaríamos de los daños a su salud "al perfil físico" de una persona expuesta a radiaciones radioactivas.

Así mismo, en el momento en que existe una organización del trabajo que genera riesgos psicosociales que pueden ser utilizados como instrumentos de acoso en una organización laboral, es un problema de toda la organización laboral, y por tanto un problema colectivo.

### *c) Implicaciones prácticas en la gestión de los casos en el ámbito laboral*

La principal consecuencia práctica de este modelo, es que conciben la intervención en casos de mobbing a dos niveles: el individual y el colectivo.

A nivel individual, comprende actuaciones como solicitar la baja laboral de la víctima y recurrir a la vía judicial, en general solicitando un juicio por aclaración de contingencias, en el que se establezca si los daños a la salud que sufre la víctima son resultado de su situación laboral o no. Si los daños a la salud sufridos por la víctima son el resultado de su relación laboral y de la actividad laboral, dichos daños son responsabilidad del empresario según la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. Ello sin descartar otras actuaciones judiciales por la vía civil o penal.

En el ámbito colectivo, se entiende que es necesario intervenir sobre el entorno, es decir, intentar reducir sino eliminar aquellas situaciones ligadas a la organización del trabajo (existencia de riesgos psicosociales) que hacen posible la existencia de casos de mobbing. Por ello, amparándose en la citada Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se puede solicitar una evaluación de Riesgos Laborales Psicosociales del puesto o lugar de trabajo de la víctima, y dependiendo del resultado de la misma, solicitar las modificaciones pertinentes en la organización del trabajo para que se eliminen los riesgos psicosociales que han actuado como substrato que favorece la aparición del acoso y como herramienta de acoso.

Por tanto, este modelo de Fernández y Llorens (2002) posibilita la actividad preventiva, mientras que el modelo psicopatológico (Piñuel, 2001) solo posibilita la intervención en un caso que ya se está dando.

Al igual que ocurría con la perspectiva psicopatológica, a la difusión de la perspectiva sociolaboral también ha contribuido la difusión de gran número de publicaciones de tipo divulgativo de carácter sindical. Generalmente en forma de folletos y artículos de revistas sindicales, destinados a la información de los trabajadores y trabajadoras y publicaciones internas dirigidas a la formación de delegados y delegadas de prevención y sindicalistas. En general responden a una misma estructura: una primera parte informativa (qué es el mobbing conceptualizado como riesgo laboral) en que la mayoría se nutren de otras fuentes, siendo en general recopilaciones y resúmenes de otras publicaciones y una segunda parte formativa (qué tiene que hacer un delegado o delegada sindical y el sindicato) en que se intenta socializar la experiencia sindical, muchas veces a través de contar casos concretos de empresas o la propia experiencia, pero que no están basados en un trabajo de campo sistematizado y científico. Como ejemplos de esta abundante literatura podemos citar las publicaciones de CCOO (CCOO 1998, CCOO 2002, CCOO, 2004, Clara Llorens y M<sup>a</sup> José López Jacobs, 2004; Llorens, 2004) CGT (2002a, 2002b) UGT (2002).

Frente al amplio número de publicaciones relacionadas con la perspectiva psicológica, llama la atención la falta de publicaciones que trasciendan el ámbito sindical de esta perspectiva. En este sentido, existen investigaciones muy interesantes como

la Miguel Ángel Sabio Checa (2003) quien realiza un estudio de casos con un trabajo de campo amplio en una gran empresa, desde su perspectiva de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, y en la que los caso de acoso no son el producto de perfiles psicopatológicos de los acosadores, sino la política de la empresa para deshacerse de cierto colectivo de trabajadores, los sindicalistas.

#### *d) Críticas al modelo y sus consecuencias prácticas*

A diferencia de lo que ocurre con el modelo de Piñuel, no hemos encontrado bibliografía que critique específicamente este modelo. Creemos que una razón es que las publicaciones que a él se refieren, están en cierta medida fuera del ámbito académico, pertenecen al ámbito sindical. Y en el ámbito sindical, la prioridad es la acción sindical, no realizar críticas teóricas a modelos teóricos de otros sindicatos o incluso desde dentro del propio sindicato. Otra razón puede ser que lo cierto es que el ISTAS 21 y todo el protocolo de actuación que conlleva en términos de intervención individual y colectiva, está bastante extendido en el ámbito sindical, y está resultando un instrumento útil en la prevención e intervención en casos de mobbing. Por tanto, realizaremos nuestra propia crítica a este modelo y a sus implicaciones prácticas.

La primera crítica es que consideramos que se centra demasiado en la organización del trabajo. Privilegia una parte de los factores (riesgos psicosociales) sobre los otros (factores de acoso). La segunda crítica, es que según la NTP 476 (Martín Daza y otros, 1998) existe conductas de acoso no relacionadas con la organización del trabajo (agresiones verbales, ataques a las actitudes de la víctima, violencia física) que este modelo no recoge. Nuestra tercera crítica es el individualismo metodológico que subyace detrás del modelo. Así, un acosador /a con intención de causar daño y valiéndose de la organización del trabajo de forma focalizada y sistemática, produce daños a la salud de la víctima. Aunque es cierto que en muchos casos se utiliza la organización del trabajo como instrumento de acoso (Mayoral 2003, 2007; Sabio Checa, 2003) se deja fuera otros factores importantes en el proceso citados por la NTP 476 (Martín Daza y otros, 1998), como son la importancia del tipo de gestión del

conflicto que hacen los superiores, cuya importancia ha podido ser comprobada empíricamente (Mayoral, 2003, 2007; Leymann, 1996; Sabio Checa, 2003).

Finalmente realizamos una crítica a las consecuencias prácticas que tiene la aplicación de este modelo. Las autoras defienden que eliminando los riesgos psicosociales, desaparecerá el acoso, al no haber instrumentos para acosar. Pero tanto desde las teorías sobre el riesgo como desde la práctica sabemos que la reducción del riesgo a cero, no es posible. Por lo que parecería necesario articular otra serie de medidas preventivas o de intervención que no vayan destinadas sólo a modificar la organización del trabajo y la disminución de los riesgos psicosociales.

#### 3.1.3. El debate en la actualidad

En general, siguen coexistiendo ambas posturas teóricas, como lo demuestra que se sigan publicando obras que corresponden a la perspectiva psicopatológica (Piñuel, 2005, Juan Lorenzo de Menbiella, 2007), a la vez que en los ámbitos preventivos se ha extendido significativamente la aplicación del ISTAS 21 como instrumento de detección de casos de acoso, lo que también implica que se extiende el modelo teórico subyacente.

Podemos considerar como uno de los indicadores de la coexistencia de estos modelos la aplicación de diferentes instrumentos para evaluar los riesgos de acoso laboral. Gimeno (2008: 145) enumera los test más utilizados en la actualidad. Entre ellos encontramos al ISTAS 21, que evalúa la existencia de riesgos psicosociales y la exposición de la víctima a ellos. Y entre ellos también encontramos cuestionarios específicos destinados a evaluar síntomas psicossomáticos generados por procesos estresantes como el Test de Salud Total (TST de TS Langner) y el Cuestionario General de Salud (GHQ de Goldenberg), cuestionarios más destinados a evaluar si una persona presenta síntomas que pueden ser consecuencia de sufrir mobbing, cuyo uso podemos considerar que corresponde a una visión del mobbing más próxima al modelo de Piñuel (2001) de agresor-víctima-lesiones.

Pero a su vez, se empieza a tender a posiciones de síntesis que intentan integrar ambas posturas. Un ejemplo de ello es la obra de Carbonell, Gimeno y Mejías (2008), en la que recono-

cen que el mobbing es un problema complejo e intentan aunar las dos perspectivas, la psicológica y la sociolaboral. Carbonell plantea la faceta psicológica del acoso, pero no en cuanto a perfiles de acosadores y víctimas, sino en cuanto que el acoso produce una serie de daños psicológicos a la víctima, generando un síndrome de ansiedad-depresión, así como una serie de síntomas físicos. También realiza un pequeño intento de explicar el acoso desde la psicología social, como resultado de determinadas dinámicas grupales. Finalmente señala, a partir de una investigación propia (Carbonell y Gimeno, 2007), que el acoso laboral está directamente relacionado con la existencia de riesgos psicosociales.

Enlazando con ello, Gimeno señala que desde la perspectiva de la prevención, el mobbing es un síntoma de un problema organizacional y no de una debilidad individual. Señalan como las organizaciones laborales en las que se dan episodios de acoso han desarrollado estructuras organizativas que impulsan comportamientos agresivos. Lo importante en el ámbito de la prevención es analizar por qué en ciertas organizaciones los acosadores actúan impunemente mientras en otras no ocurre así. Esto lleva a plantearse cual es el caldo organizacional que favorece o posibilita las situaciones de acoso en el trabajo.

Gimeno (2008: 134), desde la perspectiva prevencionista, proponen cuatro ámbitos de intervención: el individual, el grupal, el organizacional y el social.

En el ámbito individual, se consideran diferentes aspectos de la persona: la personalidad, las motivaciones, las actitudes, las aptitudes y los recursos personales y sociales. Considera que el ámbito grupal suele jugar un papel fundamental en el surgimiento y mantenimiento de las situaciones de acoso, y que factores como el desempeño de roles, el estatus, las normas grupales, el reparto de tareas, la generación de pertenencia, y sobre todo el liderazgo –formal e informal– son las variables más significativas en este apartado. Un tercer ámbito es la organización, que resulta determinante tanto en la generación de los casos de acoso como en la resolución de los mismos. En cuanto a la relación entre la organización y los casos de acoso, considera que son esenciales factores como la estructura jerárquica, el reparto del poder, los canales de comunicación e información, las relaciones personales, las promociones y el desarrollo pro-

fesionales, el tipo de jornada, el tipo de relaciones sociolaborales, el estilo de mando, la cultura y el clima de la organización entre otros.

Finalmente, se ha de mencionar el ámbito social. El acoso laboral no es ajeno al contexto sociocultural en el que surge. Aspectos como la legislación existente al respecto, los mecanismos socio sanitarios, los recursos técnicos y las percepciones sociales, son aspectos que también influyen en la actividad preventiva.

### *3.2. La incidencia del mobbing en España: El debate sobre las cifras*

Dadas las limitaciones de espacio, vamos a extraer solo aquellos aspectos que nos parecen más relevantes en relación con el aspecto que nos ocupa. Así veremos cual es según estas el criterio para establecer si hay mobbing o no, el total de casos, y la incidencia según sexos.

#### 3.2.1. El Barómetro CISNEROS I y el Barómetro CISNEROS II

Uno de los estudios más conocidos y que contribuyó a llamar al atención sobre la incidencia del mobbing en nuestro país, quizá debido a que se difundió fuera de los ámbitos profesionales a través de la prensa y numerosas presentaciones públicas (Blanco, 2001; CGT, 2002), fue el Barómetro CISNEROS II (Piñuel y Oñate, 2002).

Blanco, en el Diario El País de lunes 4 de junio 2001, informaba de como a partir de los datos del Barómetro CISNEROS I se constataba que el 11'44% de la población activa encuestada manifestaba haber sido objeto de conductas de acoso. Piñuel realizaba una extrapolación de este 11'44% al resto de la población trabajadora de nuestro país, dando una cifra de 1.671.956 trabajadores y trabajadoras que sufrían acoso en España. En el mismo artículo, esta periodista llamaba la atención sobre la diferencia de las cifras dadas por Piñuel respecto a las dadas por la Organización Internacional del Trabajo, quien en diciembre del 2000 cifraba los casos españoles en 750.000 a partir de su Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo, de la Fun-

dación Europea para la mejora de las condiciones de Vida y Trabajo.

Esta extrapolación y la rigurosidad del Barómetro CISNEROS I, ha sido desde su publicación un tema de debate tal como recoge Anastasio Ovejero (2006).

Aún así, se realiza un Barómetro CISNEROS II (Piñuel y Oñate, 2002)<sup>3</sup>. A partir de éste Piñuel planteaba que el acoso era un fenómeno emergente en España ya que el primer Barómetro CISNEROS I para el 2001 arrojaba cifras del 11'44 % y el Barómetros CISNEROS II para el 2002, daba cifras del 15% de víctimas de acoso respecto a la población encuestada, lo que indicaba que el fenómeno iba en aumento.

Extractamos a continuación algunos de los datos más llamativos de este Barómetro CISNEROS II (Piñuel y Oñate, 2002).

-1 de cada 3 trabajadores en activo manifiesta haber sido víctima de maltrato psicológico (maltrato verbal o modal) a lo largo de su experiencia laboral (un 33, 72% de la población activa).

-Más del 16 % de la población activa (2'38 millones de trabajadores) manifiesta haber sido objeto de violencia psicológica en su trabajo en los últimos 6 meses, con una frecuencia semanal (16'07%).

-2 de cada 3 trabajadores afectados desconoce estar afectado por el problema (67'12%).

-Un 45 % de los trabajadores manifiesta haber presenciado en su entorno laboral comportamientos de acoso.

Otro dato interesante es que el mobbing afecta tanto a hombres como a mujeres pero existe mayor incidencia en el grupo de las mujeres.

### 3.2.2. IV Encuesta de Condiciones de Vida y Trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006)

En esta encuesta, para identificar posibles conductas de acoso psicológico en el trabajo pregunta a los trabajadores si en los últimos doce meses habían sido objeto en su entorno de alguna de las siguientes conductas:

-Le ponen dificultades para comunicarse (le impiden expresarse, no se le habla, se evita su mirada, se ignora su presencia, se prohíbe que se hable con usted...).

-Le desacreditan personal o profesionalmente (se le calumnia, se le ridiculiza, se burlan de su vida privada o de su manera de pensar, se cuestionan sus decisiones, se le asignan tareas humillantes, no se le asignan tareas, se critica su trabajo delante de terceros...).

-Le amenazan (amenazas orales, escritas, por teléfono; se le ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo, en su vehículo, en su domicilio...).

-Otras conductas de este tipo.

Según la frecuencia de exposición a dichas conductas pueden establecerse dos criterios de análisis de los resultados. Por una parte el criterio restrictivo que agrupa a los trabajadores que dicen ser objeto de conductas de acoso diariamente o por lo menos una vez por semana. Y por otra parte el criterio menos restrictivo, que agrupa a aquellos trabajadores que manifiestan ser objeto de conductas de acoso diariamente, al menos una vez por semana o algunas veces al mes.

Atendiendo el criterio más restrictivo, un 1'6 % de los trabajadores manifestó haber sido objeto en los últimos doce meses de conductas de acoso psicológico. La frecuencia aumenta hasta el 3'6% cuando se atiende al criterio menos restrictivo.

Resulta muy interesante ver, desde el punto de vista del debate sobre las cifras, que según el criterio que se aplique, la misma muestra nos da diferentes resultados.

Otro resultado interesante de esta encuesta es que las mujeres declaran con más frecuencia ser víctimas de acoso, tanto bajo el criterio más restrictivo como bajo el menos restrictivo.

### 3.2.3. Fourth European Working Conditions Survey (2006)

La Fourth European Working Conditions Survey (European Foundation for Improvement of Living and Working Conditions, 2006), señala que 1 de cada 20 (un 5%) de los trabajadores entrevistados había sido objeto de acoso en su lugar de trabajo durante el año 2005.

Este bajo porcentaje, se debe a que se ha sacado la media europea y no refleja las variaciones entre los diferentes países, que van desde un 17 % en Finlandia y un 12% en los Países Escandinavos, hasta el 2% de Italia y Bulgaria. Quienes realizan el estudio señalan que estas diferencias en los porcentajes

parecen ser más el reflejo de la diferente concienciación y sensibilidad hacia el tema que diferencias en la incidencia real.

España ocupa el tercer lugar empezando por el final en cuanto incidencia (alrededor de un 3'5 % de incidencia), seguida de Italia (con un 2%) que ocupa el penúltimo lugar y de Bulgaria (con un 2%) que ocupa el último lugar.

Estamos de acuerdo con los autores del informe, en que es posible que estas diferencias en los datos se deban a factores de tipo más bien cultural, relacionados con la concienciación y sensibilidad hacia el tema, entre los que aventuramos el desconocimiento de qué es el mobbing que no permite identificarlo adecuadamente, o la asunción de comportamientos violentos como una dinámica “inevitable” de las relaciones laborales.

Los datos para España resultan sorprendentes, ya que según este estudio en España los hombres sufren más acoso que las mujeres, lo que contradice los datos proporcionados por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales español en la IV Encuesta sobre las Condiciones de Vida y Trabajo (2006).

Junto a estas encuestas realizadas en un ámbito territorial muy amplio, también podemos encontrar algunos estudios de tipo cuantitativo sobre la incidencia del mobbing en zonas geográficas más pequeñas, como los realizados por Margarita Martín Carballo, Sofía Pérez de Guzmán, y Jacinto Porro Gutiérrez (2005) sobre la incidencia del mobbing en la provincia de Cádiz o el de Carbonell, Gimeno y Mejías (2007) sobre la incidencia del mobbing en la comunidad valenciana.

En resumen, podemos ver como aunque existen diversos estudios sobre la incidencia del mobbing, estos aportan cifras diferentes, por diversos motivos. Algunos estudian aspectos que otros no recogen (como es el caso del muy detallado Barómetro CISNEROS I, Piñuel 2001; y el Barómetro CISNEROS II, Piñuel y Oñate 2002), por lo que no existe posibilidad de comparar datos. Se trata además de una encuesta muy cuestionada respecto a su rigor metodológico, sobre todo en las extrapolaciones que realiza de sus resultados, tal como recoge Ovejero (2006). En aquellos casos que en principio son complementarios, como la IV Encuesta de Condiciones de Trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006) y la Fourth European Working Conditions Survey (European Foundation for Improvement of Living and Working Conditions, 2006), aparecen datos que se contra-

dicen, como es el caso de el acoso según sexo, ya que la encuesta realizada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales señala que las mujeres sufren el acoso en mayor medida que los hombres, mientras que los datos de la Encuesta Europea señalan que en nuestro país, los hombres sufren el acoso en mayor medida que las mujeres. También hemos podido ver (IV Encuesta de Condiciones de Vida y Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España) que la misma encuesta, aplicada a la misma muestra, arroja datos distintos de personas que sufren acoso, según como se defina el acoso en cuanto a la frecuencia de los ataques (criterio restrictivo o amplio).

Pérez Bilbao (2002) ya señalaba y su observación sigue siendo válida, que el aspecto de las cifras es una de las cuestiones por resolver. Es fácil observar que las cifras que ofrecen diferentes estudios sobre el mobbing son dispares. Estas diferencias se deben, según este autor, a la ausencia de una única definición de qué es mobbing, lo cual conlleva a diferentes operativizaciones del concepto y por lo tanto la ausencia de una forma única, normalizada del estudio del fenómeno, ni en cuanto a definición ni en cuanto a herramientas de evaluación.

En definitiva nos encontramos con distintas formas de medirlo (medidas de autodiagnóstico, medidas de exposición a conductas puntuales, medidas de percepción...), y todas ellas con marcos temporales distintos (último año, los últimos 6 meses, momento actual). Por ello aunque dada la disparidad de cifras no debemos considerarlas datos “exactos” de medida de la realidad, tampoco debemos desecharlas, sino que podemos acercarnos a ellos desde una perspectiva orientativa que, en todo caso y finalmente, lo que nos dice es que el fenómeno existe, que tiene cierta presencia en el ámbito laboral y que su tendencia es a aumentar.

#### 4. Principales resultados

Podemos decir que en España el principal debate se ha establecido *entre el Modelo Psicopatológico de Piñuel (2001) y el Modelo de Factores de “Riesgo Psicosocial + Factores de Acoso= Daños a la Salud” de Fernández y Llorens (2002)*. Es decir, entre la visión del mobbing como un problema cuasi –indi-

vidual entre acosador/a –víctima versus una visión del mobbing como problema colectivo de salud laboral.

Asociado a este debate, que consideramos como el debate teórico central, aparecen el debate sobre qué medidas tomar en el *ámbito laboral*. La perspectiva psicopatológica lleva directamente una solución de separar al acosador/a de su víctima (normalmente cambiando de puesto a la víctima) y en los mejores casos sanciones al acosador /a normalmente extralaborales, derivados de la vía judicial cuando la víctima decide denunciar el caso en los tribunales de justicia.

Frente a ello, las medidas que se derivan de la perspectiva sociolaboral, son una doble intervención a nivel individual y colectivo, en que se interviene a nivel individual intentando que la empresa solucione el problema vía negociación y dando apoyo social a la víctima y buscando asignar la responsabilidad de los daños a la salud de la víctima al empresario, si es necesario por la vía judicial; y a nivel colectivo con evaluaciones de riesgos psicosociales e introduciendo cambios en la organización del trabajo.

Por lo tanto, vemos que la perspectiva psicopatológica posibilita la intervención en los casos, mientras que la perspectiva sociolaboral posibilita la intervención y la prevención.

Respecto *al debate sobre las cifras*, este alcanzó su punto álgido con la publicación de los resultados del Barómetro CIS-NEROS I en la prensa, fuera de los ámbitos profesionales, ya que unas cifras que indicaban que 2'38 millones de trabajadores en España manifestaban haber sido víctima de mobbing, impactaron en la opinión pública y por extensión, en los ámbitos profesionales de la prevención. En los ámbitos profesionales el debate giró alrededor de aspectos metodológicos, siendo muy cuestionada la falta de rigor que supuso extrapolar los datos obtenidos del estudio de ciertos sectores productivos, a todo un país. Tras este primer debate, el tema de las cifras en realidad no ha tenido apenas repercusión, porque dada la gravedad de los daños a la salud que produce el mobbing, el elaborar mecanismos de prevención e intervención no se legitima en la magnitud del problema siguiendo criterios epidemiológicos, sino en la gravedad de los daños a la salud y en la vulneración de derechos fundamentales de la persona y del trabajador.

## 5. Conclusiones

Tras revisar los principales debates, planteamos que falta un tercer debate dentro del tema de *qué es el mobbing*, lo cual es posible que pudiera tener consecuencias en como abordarlo: el debate sobre el *mobbing y las relaciones de poder*.

Avalamos nuestra afirmación, en que tanto Leymann (1996), como la NTP 476 (Martín Daza y otros, 1998), Piñuel (2001) y Fernández y Llorens (2002) plantean que es necesaria la existencia de una relación asimétrica de poder, como requisito de partida para que pueda darse un proceso de acoso. Así mismo, la NTP 476 (Martín Daza y otros, 1998) señala como uno de los elementos importantes en los casos de acoso es la gestión del conflicto por parte de los superiores.

También avalamos nuestra afirmación con investigaciones empíricas de tipo cualitativo desde la Sociología (Mayoral, 2003 y 2007) y desde la Prevención de Riesgos Laborales (Sabio Checa, 2003), que apuntan el indudable interés de profundizar en el estudio del mobbing contextualizado dentro de las relaciones de poder –formales e informales –de la empresa.

Aventuramos una serie de motivos para que no se haya dado este debate. Un motivo, podría ser el contenido de los modelos teóricos que se han generalizado o de alguna manera se han impuesto para el análisis del fenómeno (Piñuel, 2001 y Fernández y Llorens, 2002). Podemos considerar que estas explicaciones teóricas incorporan demasiado débilmente el factor Poder. Parecen construir su explicación de la siguiente manera: a partir de que existe una relación asimétrica de poder, vamos a explicar qué es el mobbing. Por lo que la propia naturaleza de estos modelos, que no incorpora plenamente el factor poder dentro de los mismos, puede haber sido una de las causas de que no haya existido un debate sobre este factor, mientras que sí se ha debatido sobre los perfiles de acosadores y víctimas, o sobre la importancia de los riesgo psicosociales o no como instrumento de acoso, factores incluidos dentro de los modelos.

El segundo motivo que aventuramos, es que se trata de un debate que se elude, porque afecta a uno de los llamados “sistemas de influencia” clave en una organización laboral: el sistema de autoridad (Minzberg, 1992), es decir, *al tema del poder (formal e informal) y de su ejercicio dentro de la empresa*. Plan-

teamos que se elude porque podemos considerar que el mobbing es una manera de ejercer el poder mediante la violencia, y cuestionar como se ejerce el poder dentro de las empresas, toca el corazón de las relaciones de producción asalariadas.

## 6. Bibliografía

- AZCÁRATE MENGUAL, M<sup>a</sup> Antonia (2007). *Trastorno de estrés postraumático: daño cerebral secundario a la violencia (mobbing, violencia de género, acoso escolar)*. Madrid: Díaz de Santos.
- BLANCO, Cruz. "Más de millón y medio de españoles son víctimas de acoso moral en el trabajo. El estudio de la Universidad de Alcalá de Henares duplica la cifra de la OIT". Diario El País, lunes 4 de junio 2001 (p. 32).
- BARÓN DUQUE, Miguel. "Afrontamiento individual del acoso moral en el trabajo a través de los recursos de negociación". Rev. de Relaciones Laborales. Lan Harremanak, vol II, n<sup>o</sup> 7, 2002 (pp. 135-154). Ed. Universidad del País Vasco.
- BARÓN DUQUE, Miguel. "La espiral del mobbing. Acoso moral en el trabajo". URL: [http:// www. lexconsultor.com /](http://www.lexconsultor.com/) (consultado en 2002).
- BLANCO, Cruz. "El Supremo condena a un Ayuntamiento por Acoso Moral." URL: [http // www. elpais. es/articulo](http://www.elpais.es/articulo), p. 3 (consultado 2001).
- BLANCO, Cruz (2003). *Acoso moral, miedo y sufrimiento. Eichmann en la Globalización*. Madrid: Ediciones del Orto.
- CAMBRA, Laly. "Iñaki Piñuel, pionero en la investigación del mobbing": El acosador suele tener un montón de cadáveres en el armario ". Diario El País, domingo 3 de noviembre del 2002 (p. 5).
- CARBONELL VAYÁ, Enrique; GIMENO NAVARRO, Miguel Ángel (2007). *La actividad preventiva en el acoso laboral. Estudio en la población trabajadora de la comunidad valenciana*. Valencia: UGT-PV.
- CARBONELL VAYÁ, Enrique; GIMENO NAVARRO, Miguel Ángel; MEJÍAS GARCÍA, Ana (2008). *El acoso laboral, antes llamado mobbing*. Valencia: Tirant lo Blanch.

- CGT (2002). *Acoso Psicológico en el Trabajo: Mobbing*. CGT. Boletín Informativo del Comité Confederal, Madrid, 2002.
- CGT (2002). *Mobbing: Acoso Moral. Violencia Psicológica. Trabajo Bajo Presión II. Guía de Salud Laboral n<sup>o</sup> 18*. CGT, Federació de Catalunya de Banca, 2002.
- CCOO (1998). "Dignidad y Salud Laboral. Contra la Intimidación en el Trabajo." Rev. Por Experiencia, Boletín de Salud Laboral para delegados y delegadas de Prevención n<sup>o</sup> 2 (pp. 4-5).
- CCOO-ARAGÓN (2002). Cuadernos Sindicales. *Mobbing: Acoso Psicológico en el Trabajo*. Zaragoza: CCOO-Aragón.
- CCOO (2004). "Violencia en el Trabajo". Rev. Por Experiencia. Boletín de Salud Laboral para delegados y delegadas de Prevención, n<sup>o</sup> 25, julio del 2004 (p. 9).
- DIRECTIVA 89/391/CEE DEL CONSEJO DE 12 DE JUNIO, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo (Directiva Marco). [http:// www .insht.es](http://www.insht.es)
- EUROPEAN FOUNDATION FOR IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS (2006). *Fourth European Working Conditions Survey*. URL: [http:// www. eurofound. europa.eu/ewco/surveys](http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys)
- EL PERIÓDICO DE ARAGÓN. "Me quedé sin mis hijos por acoso en el trabajo". El Periódico de Aragón, domingo 22 de septiembre del 2000 (p. 7).
- ESPLUGA TRENCH, Josep Lluís (2002). "Court rulings recognise bullying as occupational risk". European Industrial Relations Observatory On-Line Dublín: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: URL: <http://www.eiro.eurofound.ie/2002/07>.
- FERNÁNDEZ CAROU, Dolores y LLORENS SERRANO, Clara (2002). *Acoso Moral (mobbing): una dimensión del riesgo psicosocial*. URL: <http://www.ccoo.es/istas>. (consultado en 2002).
- FUERTES ROCAÑÍN, José Carlos (2004). *¡Mobbing!. Acoso Laboral ... Psicoterrorismo en el trabajo. De los conceptos básicos a la realidad práctica*. Madrid: Arán.
- GONZÁLEZ DE RIVERA y REVUELTA, José Luis (2002). *El maltrato psicológico: como defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa.
- GONZÁLEZ DE RIVERA y REVUELTA, José Luis (2005). *Las claves del mobbing. El acoso psicológico en el trabajo (ATP) visto por los expertos*. Madrid: EOS.

- HIRIGOYEN, Marie France (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo*. Barcelona. Paidós.
- KARASEK, Robert (1998). "El Modelo Demandas-Control: Enfoque Social, Emocional y Fisiológico del Riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos" en OIT. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, Vol. II, capítulo 34 (pp. 6-15). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre <http://www.mtas.es/insht/legislación>
- LEYMANN, H. y GUSTAVSSON, B (1984). "*Psyiskt void i arbetslivet. Tvd explorativa undersokningar (Psychological violence at work places. Two explorative studies)*". Undersokningsrapport 42, Stockholm: Arbetsmarknadsstyrelsen.
- LEYMANN, Heinz (1996). "The content and development of mobbing at work". *European Journal of work and organizational Psychology*, vol. 5, nº 2, 1996 (pp. 165-184).
- LEYMANN, Heinz (1992). *Mobbing und Psychoterror am Arbeitsplatz. Sichere Arbeit*, 1992: 5: 2228.
- LEYMANN, Heinz (1996). *Mobbing: la persecución en el trabajo*. París, Editions du Seuil.
- LÓPEZ CABARCOS, M<sup>a</sup> Ángeles (2003). *Mobbing: como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- LÓPEZ GARCÍA-SILVA, Juan Antonio (1998). "Violencia Física y Psicológica en la Administración Pública". *Rev. Medicina y Seguridad en el Trabajo* nº 179 (pp. 31-47).
- LÓPEZ GARCÍA-SILVA, Juan Antonio (1999). "Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral." *Rev. Mapfre Medicina*, 1999, vol. 10, nº 4 (pp. 253-260).
- LÓPEZ GARCÍA-SILVA, Juan Antonio y CAMPS DEL SAZ, Pilar (1997). "Mobbing en puestos de Trabajo de tipo administrativo". *Rev. Medicina del Trabajo* nº 6 (pp. 41-47).
- LORENZO DE MEMBIELLA, Juan (2007). *Mobbing en la Administración: reflexiones sobre la dominación burocrática conforme a la Ley 7/2007 Estatuto Básico del Empleado Público*. Barcelona: BOSCH.
- LLORENS, Clara (2004). "Acoso moral, mobbing, psicoterror laboral. ¿A qué nos enfrentamos? ¿y cómo?". CCOO. Rev.

- Por Experiencia. *Boletín de Salud Laboral para delegados y delegadas de Prevención*, nº 25, julio del 2004 (p. 15).
- LLORENS, Clara y LÓPEZ JACOBS, María José (2004). "En el trabajo predomina la violencia psíquica sobre la física". CCOO. Rev. Por Experiencia. *Boletín de Salud Laboral para delegados y delegadas de Prevención*, nº 25, julio del 2004 (pp. 10-11).
- MAYORAL BLASCO, Susana (2003). *Mobbing y Acción Sindical*. (Tesina). Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Universidad Autónoma de Barcelona, 2003. Inédito. En depósito en la biblioteca de Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Barcelona.
- MAYORAL BLASCO, Susana (2007). *Mobbing, modelos explicativos y acción sindical*. (Tesis Doctoral). Departamento de Sociología. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Universidad Autónoma de Barcelona. Inédito. En depósito en la biblioteca de Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Barcelona.
- MEDIAVILLA, Gerardo (2003). *¿Por qué la han tomado conmigo?: casos reales de mobbing*. Barcelona: Grijalbo.
- MINTZBERG, Henry (1992). *El Poder en la Organización*. Barcelona: Ariel.
- MARTÍN CARBALLO, Margarita; PÉREZ DE GUZMÁN PADRÓN, Sofía; PORRO GUTIÉRREZ, Jacinto (2005). *Mobbing: el acoso laboral en la provincia de Cádiz*. Cádiz: Universidad de Cádiz. Servicio de Publicaciones.
- MARTÍN DAZA, Félix y PÉREZ BILBAO, Jesús, LÓPEZ GARCÍA-SILVA, Juan Antonio (1998). *Nota Técnica de Prevención 476: El Hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. URL: <http://www.mtas.es/insht>.
- MENA, Uxua. "Mobbing. Psicoterror en el Trabajo". *El País semanal*, 19 de noviembre 2000 (p. 21).
- MINISTERIO DE TRABAJO. *IV Encuesta de condiciones de Trabajo*. (2006) <http://www.mtas.es/insht>.
- MONCADA, Salvador; LLORENS, Clara; KRISTENSEN, Tage (2003). *Manual del cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, ISTAS 21. Versión castellana del Cuestionario*

- Psicosocial de Copenhagen*. Cataluña: CCOO: Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS).
- MORÁN ASTORGA, Consuelo (2005). *Estress, burn-out, mobbing: recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca: Amarú.
- NÚÑEZ, María Reyes (2002). "Los servicios de Prevención ante el acoso moral en el trabajo: diagnóstico y prevención." *Rev. Lan Harremanak*, vol. II, nº 7. Ed. Universidad del País Vasco (pp. 219-230).
- OVEJERO BERNAL, Anastasio (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado. Cómo hacer frente al mobbing y al estress laboral*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- PEÑASCO, Rosa (2005). *Mobbing en la Universidad*. Las Rozas, Adhara.
- PÉREZ BILBAO, Jesús, NOGAREDA CUIXART, Clotilde; MARTÍN DAZA, Félix, SANCHO FIGUEROA, Tomás (2001). *Mobbing, violencia física y Acoso Sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- PÉREZ BILBAO, Jesús. "Algunos apuntes sobre Mobbing". URL: <http://www.mtas.es/insht/> (consultado en el 2002).
- PÉREZ BILBAO, Jesús. "El mobbing, un fenómeno emergente". *Rev. Asturias Prevención*, nº 1, 2002 (pp. 23-25).
- PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki y OÑATE CANTERO, Araceli (2002). "La incidencia del mobbing o acoso psicológico en España. Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral". *Rev. Lan Harremanak*, vol. II, nº 7 (pp. 35-62). Ed. Universidad del País Vasco.
- PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki (2005). *Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas*. Madrid: Aguilar.
- RÍOS, Pere. "La inspección de Trabajo de Barcelona recibe 130 denuncias por acoso moral en un año". *Diario El País Cataluña*, domingo 3 de noviembre 2002 (p. 4).
- RIVAS SÁNCHEZ, José Luis (2003). *Mobbing: terrorismo psicológico en el trabajo*. Madrid: Entrelíneas.
- RODRÍGUEZ, Nora (2003). *Mobbing. Vencer el Acoso Moral*. Barcelona: Planeta.

- SABIO CHECA, Miguel Ángel (2003). *Violencia psíquica en una organización poco sensible a este problema: estrategias de actuación desde una perspectiva sindical*. Inédito. En depósito en el Centro de Documentación del Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT. Barcelona: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- SÁENZ NAVARRO, María Concepción (2001). "Algunas cuestiones sobre el mobbing en el trabajo. Comentario a la STSJ de Navarra del 30 de abril del 2001". *Aranzadi Social* nº 10, año 2001 (pp. 45-51).
- UGT (2002). Estrés, burnout y mobbing. *Quaderns de Prevenció* nº 15. URL: <http://www.ugtatalunya.com> (consultado en el 2002).
- VELÁZQUEZ FERNÁNDEZ, Manuel. "La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing". URL: <http://www.CCOO/es/istas> (consultado en el 2002).
- ZAMPF, Dieter y LEYMANN, Heinz (1996). "Mobbing and victimization at work". *European Journal of Work and organizational Psychology*. vol. 5, nº 2. East Sussex: Psychology Press.