

Acoso psicológico en el trabajo: definición

*Harcèlement psychologique dans le travail: définition
Psychological harassment at work: definition*

Redactores

Manuel Fidalgo Vega

Ldo. En Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Yolanda Gallego Fernández

Ingeniero Industrial

MC MUTUAL

Ramón Ferrer Puig

Dr. en Psicología

UNIVERSITAT DE BARCELONA

Clotilde Nogareda Cuixart

Lda. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Gabriel Pérez Zambrana

Ldo. en Psicología

MC PREVENCIÓN

Ramona García Maciá

Lda. En Medicina

DEPARTAMENT DE SALUT CATSALUT

En la actualidad, coexisten distintas definiciones del concepto “acoso psicológico en el trabajo (APT) o mobbing”. La falta de homogeneidad de las mismas, así como la ambigüedad de algunos conceptos descritos puede inducir a errores de interpretación que no permiten una correcta delimitación del problema. Por ello, se presenta una definición operativa de APT desde el marco técnico de la Prevención de Riesgos Laborales, elaborada por este grupo de trabajo, con el objeto de facilitar un marco conceptual que permita al especialista identificar y discriminar el acoso psicológico en el trabajo de otro tipo de situaciones. Esta NTP actualiza los conceptos de la NTP 476.

Vigencia	Actualizada	Observaciones
VÁLIDA		Actualiza la NTP 476

1. ANTECEDENTES

En España, se ha dado una variedad terminológica notable para nombrar este fenómeno: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, maltrato psicológico, violencia psicológica, acoso laboral, acoso social, terrorismo psicológico, etc. Básicamente, se ha adoptado la conceptualización que H. Leymann realiza y que denomina *mobbing*. No obstante, entendemos que tanto lo que define al proceso como su desarrollo y posteriores consecuencias encaja mejor en la conceptualización de Acoso Psicológico en el Trabajo.

Independientemente de cómo se nombre el problema, las definiciones que se realizan del mismo hacen referencia a un proceso que no todos los autores describen de igual modo. De ahí que no exista una definición consensuada al respecto. Autores como Brodsky (1976), Kile (1990), Vartia (1996), Einarsen (2000), Salin (2003), Hoel&Cooper (2000), Rivera (2002), Piñuel (2001), etc., plantean definiciones que reflejan matices diferenciales en el contenido de las mismas, como por ejemplo, en relación a los sujetos intervinientes, las causas que lo provocan, la intención o finalidad que se persigue, las actividades que se desarrollan, las consecuencias que tiene para los trabajadores o empresa, etc.

El científico pionero y más reconocido en la investigación de esta problemática, H. Leymann, entendió el *mob-*

bing como una forma de **violencia psicológica extrema** que se puede producir en el ámbito de una organización en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos en su Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), que se ejercen de forma **sistemática**, al menos **una vez por semana** y durante un tiempo prolongado **-más de 6 meses-**, sobre otra persona en el lugar de trabajo. H. Leymann afirma que el mobbing parte de una situación inicial de conflicto, en la que ambas partes se encuentran en una posición asimétrica de poder en la empresa o institución, pero la parte acosadora trata de sustanciar dicho conflicto mediante la emisión de conductas de violencia psicológica hacia la víctima. De esta manera, es la parte acosadora la que tiene más recursos, alianzas, antigüedad, soporte, posición superior jerárquica, etc. que la persona acosada.

Por otra parte, M. F. Hirigoyen, define “acoso moral en el trabajo” como cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. Esta investigadora no propone un criterio temporal de exposición mínima o de duración del proceso.

Son principalmente las definiciones de estos dos expertos las que han sido asumidas no sólo por la doctrina científica, sino también por las instituciones sociales

y políticas relevantes en materia de salud laboral. Por ejemplo:

- Parlamento Europeo
- Organización Internacional del Trabajo
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social del MTIN
- Sentencias judiciales

Así, en 2001 la Comisión Europea adopta la propuesta del grupo de estudio Violencia en el Trabajo (con representantes de gobiernos, empresarios y sindicatos) y define el *mobbing* (APT) como “comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío”. Este es el paso previo para un proyecto de directiva comunitaria sobre *mobbing*.

También la Carta Social Europea de 3 de mayo de 1996 sugiere: “promover la sensibilización, información y prevención en materia de actos condenados explícitamente hostiles u ofensivos dirigidos de un modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo y adoptar las medidas apropiadas para proteger a los trabajadores contra tales comportamientos”.

La OMS dice, en el documento “sensibilización sobre el acoso psicológico” (2004), que el *mobbing* se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo u ocasionalmente hacia un grupo, denominado objetivo o víctima.

La OIT, en su Convenio colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT, firmado en Ginebra, el veintiséis de febrero de 2001, dice: “La expresión «acoso» abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que resulte inoportuno para una persona protegida¹ y que pueda considerarse razonablemente en todas las circunstancias, como un comportamiento de acoso con carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada”.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo define el acoso moral en el lugar de trabajo como “un comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que crea un riesgo para la salud y la seguridad”. Dentro de esta definición, por “comportamiento irracional” se entiende el comportamiento que una persona razonable, teniendo en cuenta todas las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza; “comportamiento” incluye las acciones de un individuo o un grupo. Un sistema de trabajo puede ser usado como medio para discriminar, humillar, debilitar o amenazar.

Desde otro punto de vista no técnico sino jurídico, hay que señalar, por ejemplo, que la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, en su artículo 28 describe el APT como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, discapacidad, la edad o la orientación social de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear

un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”. También se puede citar alguna definición de interés en este ámbito. Por ejemplo, en sentencia del Juzgado de lo Social N° 2 de Girona 374/2002, ratificada por el Tribunal Supremo, se establece una aproximación a la definición jurídica de *mobbing*: “el *mobbing* debe ser traducido jurídicamente como ‘presión laboral tendenciosa’, al definirse como aquella presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador, mediante su denigración laboral”.

En cualquier caso, si se analizan detalladamente estas definiciones, se aprecian ligeras diferencias o matices entre ellas. Asimismo, algunas emplean términos muy generales que pueden estar sujetos a distintas interpretaciones.

Debido a estas diferencias conceptuales, y en relación al ámbito de la Salud Laboral, el Grupo de Trabajo sobre Violencia Psicológica en el Trabajo (GVPT)² consideró necesario adoptar una definición operativa de APT desde el punto de vista de la exposición a riesgos laborales. Esta definición debería permitir delimitar el problema a tratar, dando un enfoque preventivo primario, cumpliendo con las siguientes consideraciones:

- Que tuviera en cuenta y respetara los principios generales de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), y la normativa que de ella se deriva, en lo referente básicamente al concepto de riesgo, como daño potencial sobre la salud, y a su ámbito de aplicación (el laboral).
- Que, desde un punto de vista técnico preventivo, se ajustara a la descripción de lo que constituye un peligro para la salud de los trabajadores, descartando en su definición elementos de carácter interpretativo (intencional o finalista) y de exigencias de exposiciones a conductas de riesgo que ya conllevan a menudo daños asociados.
- Que incluyera una descripción precisa de aquellos elementos o condiciones necesarias y suficientes que componen la caracterización del APT. No obstante, aquellas características que no forman parte de estos criterios, explícitamente descartados por el GVPT, serán analizadas a fin de justificar y clarificar conceptualmente el problema.

2. CONDICIONES QUE DEFINEN UNA SITUACIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

El proceso de trabajo que se siguió para elaborar una definición operativa de acoso psicológico en el trabajo fue el siguiente:

- Recopilación y análisis de las distintas definiciones actualmente existentes.
- Identificación de los elementos/aspectos integrantes de situaciones de acoso propuestos en cada una de dichas definiciones.
- Discusión sobre la incorporación de dichos elementos en la definición a elaborar, además de la inclusión o exclusión justificada de otras características que describen el problema.
- Propuesta de definiciones por parte de los miembros del GVPT.

2. El Grupo de Trabajo sobre Violencia Psicológica en el Trabajo (GVPT), formado por: Manuel Fidalgo (INSHT); Yolanda Gallego (MC Mutual); Ramón Ferrer (UB); Clotilde Nogareda (INSHT); Gabriel Pérez (MCPrevención); Ramona García (Departament de Salut. Catsalut)

1. “Persona protegida” se refiere a las que están amparadas por el convenio citado.

- Revisión y discusión de las propuestas y aprobación de una versión final.

La definición finalmente adoptada de acoso psicológico en el trabajo como riesgo laboral es la siguiente:

*“Exposición a **conductas de violencia psicológica**, 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**”.*

Los aspectos anteriores tratarían de delimitar el concepto de *mobbing*, intentando responder a las cuestiones que se plantean al definir cualquier tipo de problema (tabla 1). Detallaremos unos apuntes explicativos sobre estos componentes que definen la exposición al APT.

1. ¿QUÉ?	→	EXPOSICIÓN A “TIPOS DE CONDUCTAS”
2. ¿QUIÉN?	→	IDENTIFICACIÓN DE “LAS PARTES IMPLICADAS”
3. ¿CUÁNDO?	→	EXISTENCIA DE “FRECUENCIA Y/O DURACIÓN”
4. ¿CÓMO?	→	TIPO DE RELACIÓN “ASIMETRÍA DE PODER”
5. ¿DÓNDE?	→	EN EL MARCO DE LA “RELACIÓN LABORAL”
6. ¿POR QUÉ?	→	ES UN “RIESGO PARA LA SALUD”

Tabla 1. Elementos que describen el concepto de acoso psicológico en el trabajo

Tipos de conducta

Se trata de conductas o actos de violencia psíquica dirigidos hacia la vida privada o profesional del trabajador y que atentan contra su dignidad o integridad, física o psíquica.

Existen inventarios que detallan este tipo de conductas violentas y que ayudan a identificar más claramente el riesgo. No obstante, pueden darse conductas compatibles con un caso de APT que no estén tipificadas en los inventarios existentes.

Las acciones de violencia psicológica³ en el trabajo que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

- ataques a la víctima con medidas organizativas;
- ataques a las relaciones sociales de la víctima;
- ataques a la vida privada de la víctima;
- amenazas de violencia física;
- ataques a las actitudes de la víctima;
- agresiones verbales;
- rumores.

3. La NTP 476 incluye una lista no exhaustiva que detalla algunas conductas para cada uno de estos grupos.

Partes implicadas

Concurren dos agentes principales como partes implicadas (acosadora y acosada). Las conductas de acoso pueden dirigirse hacia una o más personas, por parte de otra u otras personas, sin distinción de nivel jerárquico, y en sentido ascendente, descendente u horizontal. También hay que considerar la presencia de testigos de la emisión de dichas conductas de acoso, cuyo comportamiento puede ser variado (desde la aparente indiferencia o desvío de atención, hasta tomar partido, más o menos evidente, por una de las partes anteriormente mencionadas).

Para que estos hechos tengan lugar, habitualmente se observarán unas condiciones organizativas de trabajo inadecuadas que pueden favorecer la aparición de estas formas de comportamiento diferencial.

Frecuencia y duración de la exposición

Se considera que las acciones o los comportamientos anteriormente citados deben cumplir criterios temporales de frecuencia y/o duración: deben producirse de forma reiterada excluyendo aquellos hechos aislados, como conflictos puntuales entre trabajadores, que aún constituyendo un riesgo de tipo psicosocial no se ajustarían a la definición de acoso psicológico.

Asimismo, la exposición a estos comportamientos debe suceder durante un periodo de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada con su carácter repetitivo. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que determinadas acciones aisladas (como cambios de puesto no justificados, aislamiento físico injustificado de la/s persona/s afectada/s, etc.) que, sin ser reiteradas, tendrán una continuidad temporal que prolongará su efecto, también podrían ser indicativas de posibles situaciones de APT.

Tipo de relación

Presenta la característica de que entre las partes implicadas existe una asimetría de poder (formal -por dependencia jerárquica, por ejemplo- o bien informal, por posición de liderazgo de la parte acosadora, al disponer de poder debido a una posición de mayor expertitud, conexiones sociales, antigüedad dentro de la empresa, etc.). Esta posición asimétrica es un elemento clave que permite que el proceso de APT se materialice.

Desde estas posiciones prevalentes de poder de la parte acosadora, la persona acosada se encuentra en una situación de vulnerabilidad que suele inhibir su capacidad para emitir una respuesta adecuada ante las conductas de violencia psicológica que le afectan.

Marco donde se produce

Estas exposiciones de violencia psicológica que pueden constituir un APT deberán presentarse en el marco de una relación laboral. En otros términos, exigen que previamente exista, y que en ella se incardine, una relación de dependencia organizativa (sea ésta laboral o estatutaria) y que se produzca allá donde la capacidad de organización y dirección del empleador es máxima y, por tanto, también su capacidad de vigilancia y actuación.

Es importante destacar que se excluyen aquellas conductas que se den entre trabajadores y que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. No obstante, si tuvieran relación con aspectos del trabajo, ante el

conocimiento de la existencia de conductas de violencia psicológica entre trabajadores de la empresa fuera del entorno laboral es necesario poner en marcha las medidas oportunas de prevención, vigilancia, identificación o evaluación e intervención ante este tipo de riesgos en el ámbito del trabajo.

Por el contrario, sí quedan incluidas aquellas situaciones que, aunque puedan venir originadas por conflictos extralaborales, se den en el lugar de trabajo, ya que será igualmente responsabilidad del empresario garantizar la salud (física, mental y social, en el sentido amplio que le otorga la OMS) de todo el personal en el periodo que incluye la relación laboral.

Riesgo para la salud

Estas acciones y comportamientos de APT pueden generar daños sobre la salud de los trabajadores, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral.

Por otra parte, desestructuran el ambiente de trabajo; por ello, el APT tiene un alto potencial de dañar también la salud colectiva, impactando negativamente sobre la productividad y generando una degradación del clima laboral.

Puede suceder que la persona acosada no sufra daños en su salud, debido al tiempo de exposición, a su especial constitución personal, a sus mecanismos de defensa, protección y afrontamiento, o bien debido al apoyo social de que disponga.

No obstante, aunque las consecuencias de la situación de acoso psicológico, para la persona o la organización suelen ser graves, no es preciso que se exterioricen para que dicha situación se considere una exposición compatible con APT si cumple los criterios definitorios. Este planteamiento es coherente con la definición de riesgo que contempla la ley de Prevención de Riesgos Laborales.

3. OTROS ELEMENTOS QUE PUEDEN ESTAR PRESENTES EN UNA SITUACIÓN DE APT

Existen otros aspectos que comúnmente se asocian al concepto de APT y han sido excluidos de la definición propuesta por el GVPT, ya que pueden conducir a interpretaciones ambiguas o erróneas e, incluso, vulnerar los principios generales de la PRL.

Condiciones de trabajo

No se puede afirmar que por sí mismas determinen la aparición de una situación de acoso, como condición suficiente, pero hay que considerar la existencia de condiciones de trabajo que no evitan o que incluso favorecen la aparición de este riesgo.

Analizando diferentes casos de acoso psicológico (por ejemplo a través del estudio de casos y sentencias judiciales) y teniendo en cuenta la bibliografía existente sobre el tema, se detectan determinados aspectos de la organización del trabajo que pueden favorecer la aparición de situaciones de APT, como son, entre otros, los siguientes:

- Conflicto o ambigüedad de rol.
- Falta de autonomía.
- Malas relaciones personales en el trabajo.
- Ausencia o ineficacia de los canales de comunicación y participación.

Es importante destacar que la existencia de riesgos psicosociales, como los mencionados anteriormente,

supondrá una mayor probabilidad de que se produzcan y manifiesten situaciones de APT en la empresa. Ante la identificación de estos factores de riesgo, es posible realizar labores preventivas o de intervención que minimizarán la aparición del mismo o protegerán al trabajador de dichas exposiciones.

Si bien en la práctica se relaciona el APT con las condiciones psicosociales de trabajo, existe la posibilidad de que la aparición de estas conductas violentas obedezca inicialmente a motivaciones o conflictos derivados del ámbito extralaboral o de la esfera personal. Por ello el GTVP descartó vincular en origen, para todos los casos, la ocurrencia de APT a determinadas condiciones organizativas. Sin embargo hay que decir que, aún en estos casos, cuando se dan conductas de APT y éstas se mantienen, existe un fallo organizativo en los mecanismos de prevención o intervención.

Intención o finalidad

Generalmente, en las situaciones de APT existe un conocimiento por la parte acosadora de que la conducta que se emite puede ser de riesgo para la salud de quien la recibe, y aun así, se produce la voluntad de realizarla. Esta intención habitualmente persigue finalidades diversas muy concretas (abandono del puesto de trabajo, descrédito de la persona, voluntad de aislarla, etc.) y está íntimamente ligada al carácter repetitivo de los comportamientos y al hecho de que se ejerzan de manera focalizada sobre una o varias personas.

Parece razonable no exigir al técnico en PRL medir o demostrar que una o varias personas en la empresa realizan intencionalmente comportamientos de riesgo para la salud de terceros. Preventivamente, hay que evitar que sucedan, pero si no ha sido posible, es suficiente con que estas conductas se produzcan (en las condiciones definitorias expuestas en esta NTP) para intervenir, dado que se trata de un riesgo importante para la salud. En este sentido, la necesidad de demostrar la intención de la parte acosadora para la calificación de riesgo a estas exposiciones se sitúa fuera del campo técnico (si bien puede tener relevancia en el ámbito jurídico administrativo, social, civil o penal especialmente).

En consecuencia, de acuerdo con su consideración como riesgo laboral, no tiene por qué exigirse la demostrada intención de hacer daño para que deba gestionarse su prevención tomando las medidas pertinentes y suponiendo, en caso contrario, un incumplimiento por parte de la organización. Por tanto, la intencionalidad no es una característica que deba probarse en el ámbito técnico de la prevención de riesgos laborales, aunque puede ser un factor agravante a tener en cuenta desde el punto de vista jurídico o psicológico.

Percepción de la situación

Habitualmente se ha relacionado el APT con la valoración subjetiva que la víctima hace de la situación, y con la necesidad de que ésta perciba las conductas o acciones como graves o muy graves. Aunque es cierto que lo anterior está directamente vinculado a las consecuencias que el APT puede tener finalmente sobre la salud de la persona, debe considerarse el acoso psicológico desde el punto de vista del potencial de daño sobre la salud que pueden suponer dichas conductas, es decir, independientemente de las características personales de los afectados, como corresponde al enfoque desde el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales.

Perfil del acosador o de la víctima

Las características o factores de personalidad de los individuos que pueden actuar como “acosadores” o “víctimas” en un caso de APT pueden ser diversos y heterogéneos.

Existen esfuerzos en el mundo científico en relacionar perfiles de personalidad con las personas participantes en una situación de APT (acosador y víctima, principalmente). No obstante, dichos perfiles no se muestran como condición presente en todos los casos de APT. Por ello se ha considerado que dichos conceptos deben excluirse de la definición de APT como condición necesaria. Asimismo, como se ha comentado anteriormente, el papel de la PRL debe centrarse en los factores de riesgo que pueden generar un daño y no en aspectos de tipo subjetivo o de personalidad.

Daños a la salud

Este elemento suele estar presente cuando la persona ha estado o está sometida a conductas de violencia psicológica. Una exposición a este tipo de riesgos suele tener como consecuencia la aparición de una serie de sintomatología (ver NTP 476). Los cuadros clínicos asociados que se describen son patologías psíquicas, siendo habituales los cuadros ansiosos y depresivos, a menudo compatibles con un síndrome por estrés postraumático. Se describen también patologías psicosomáticas y disfunciones sociales y familiares.

No obstante, dependiendo de la estructura personal del trabajador, del apoyo social de que disponga y de sus habilidades sociales, es factible que esa exposición, a la que puede estar o haber estado sometido, no dé por resultado daños tan evidentes a la salud.

Por tanto, aunque los daños a la salud en un caso de exposición a APT es un elemento habitualmente presente, dada su potencia lesiva, no es una condición necesaria para determinar la presencia o no de una exposición a conductas de violencia psicológica, y más concretamente en los términos definitorios que se determinan en esta NTP.

4. DIFERENCIACIÓN DEL APT DE OTRAS SITUACIONES EN EL TRABAJO

No tendrán la consideración de acoso psicológico aquellas conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que los conflictos deriven en cualquier forma de Violencia en el Trabajo y se conviertan en habituales o desemboken en conductas de Acoso Psicológico.

Tampoco tendrá consideración de APT aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual).

Asimismo, no constituiría APT el estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales. (Tabla 2.)

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.

Tabla 2. Ejemplos de algunas situaciones que no serían mobbing

BIBLIOGRAFÍA

- (1) ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO. **Anexo IV a la prórroga para 2008 del Acuerdo interconfederal para la negociación colectiva 2007. (BOE 14 enero 2008)**
- (2) CHAPPELL, D, DI MARTINO, V. **Violence at work.** *International Labour Office, Geneva, 2006*
- (3) EINARSEN, S., **Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. Aggression and violent behavior: A review Journal, 4, 371-401, (2000).**
- (4) EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. **Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health, 2007.** <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118>.
- (5) EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK **How to tackle Psychosocial Issues and reduce work-related stress, 2002.** <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/309/view>.

- (6) GONZÁLEZ DE RIVERA, JOSÉ LUIS
El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso.
Ed. Espasa Prácticos, Madrid, 2002.
- (7) HIRIGOYEN, M. F.
El acoso moral en el trabajo.
Ed. Paidós. Barcelona, 2001.
- (8) LEYMAN, H.
The content and development of mobbing at work.
European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2), 165-184, 1996.
- (9) O.I.T.
Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirlas.
Ginebra, 2003.
- (10) OBSERVATORIO VASCO SOBRE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO
Acoso moral en el trabajo: guía de prevención y actuación frente al mobbing.
Bilbao, Lettera Publicaciones, 2006
- (11) PÉREZ JESÚS, et al.,
Mobbing, violencia física y acoso sexual.
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001.
- (12) PIÑUEL, IÑAKI
Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.
Ed. Sal Terrae, Santander, 2001.
- (13) SALIN, D.
Workplace bullying among business professional antecedents and gender differences.
Helsinfor: Swedish school of economics and Business Administration, 2003.
- (14) SIERRA HERNÁNDEZ, E.
La delimitación jurisprudencial del concepto de acoso moral en el ordenamiento jurídico comunitario y español.
Bol Notas PI, 2006.
- (15) VELÁZQUEZ, M.
Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales.
Ed. Gestión 2000, 2004.