

Estudio piloto sobre la prevalencia del acoso psicológico (*mobbing*) en trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad

Pedro. R. Gil Monte
Noelia Carretero
María Desamparados Roldán
Marcos Caro

Resumo. O presente estudo tem por objetivo a análise da prevalência de *mobbing* numa amostra de trabalhadores de centros de apoio a pessoas com deficiências. Utilizando uma amostra de 67 profissionais, e mediante um questionário formado por 30 itens, elaborado a partir do Leymann Inventory Psychological Terrorization (LIPT) (Leymann, 1999) e o Negative Acts Questionnaire (NAQ) (Einarsen & Hoel, 2001), avaliam-se as diferentes ações de *mobbing*. Os resultados mostram que 25,37% (17 inquiridos) cumprem os critérios de frequência e duração propostos na definição de *mobbing* e que as ações organizacionais com maior frequência estão dirigidas a descreditar o trabalhador ao nível pessoal e profissional. Nos casos mais severos (10,45%, n= 7), quando as ações têm frequência superior a “várias vezes por semana”, também ocorrem com frequência ações dirigidas a limitar a comunicação adequada e os contactos sociais.

Palavras-chave: *mobbing*, deficientes, riscos psicossociais.

Pilot study of prevalence of mobbing among people working with intellectually disabled persons

Abstract. The main goal of this study is to analyse the prevalence of *mobbing* in a sample of people working with intellectually disabled (67 workers composed the sample). It was applied a questionnaire with 30 items about *mobbing* actions, adapted from the Leymann Inventory Psychological Terrorization (LIPT) (Leymann, 1999) and the Negative Acts Questionnaire (NAQ) (Einarsen & Hoel, 2001). The results shown that 25,37% (17 subjects) meet the criteria of *mobbing* definition, taking into consideration the frequencies and duration of *mobbing* action. Moreover, organizational activities were more frequently designed to discredit the employee. In the more severe cases (10,45%, n= 7), when the frequencies are higher that “several times a week”, the activities were directed to limit the possibilities to communicate adequately and the possibilities to maintain social contacts.

Key words: *mobbing*, disabled people, psychosocial risks.

Introducción

Los cambios constantes y las nuevas necesidades del mercado de trabajo junto con la aparición de nuevas habilidades y competencias profesionales forman el caldo de cultivo para aumentar la frecuencia del acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*). Actualmente, el nivel de competencia entre

empresas y trabajadores es muy alto lo que conlleva una serie de consecuencias positivas y negativas en el mundo organizacional. No obstante, una de las implicaciones psicosociales más negativas derivadas de estas circunstancias es la aparición del *mobbing* como fenómeno social.

Las consecuencias negativas del *mobbing* son inmediatas tanto en la salud

de las víctimas como en el aumento de los costes que se generan en las organizaciones. Así, a los costes económicos derivados de la disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, las deficiencias en los flujos de información y comunicación, el absentismo, la posible pérdida del trabajador, la necesidad de contratar a uno nuevo, etc. (Kaufer & Mattman, 1998; Hoel, Sparks & Cooper, 2003); se suman otros costes de difícil cuantificación, pero de indudable existencia, que son los asociados con la destrucción personal de la víctima, la desmembración del grupo y de toda la organización (López-Cabarcos & Vázquez-Rodríguez, 2003).

En este sentido, resulta necesario promover la identificación y prevención del mobbing como un riesgo psicosocial derivado del trabajo. Además, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) (B.O.E. 10-11-1995) desarrollada en España obliga a toda organización empresarial a prevenir y diagnosticar los riesgos psicosociales con el objetivo de erradicarlos y ofrecer entornos laborales más saludables. Al mismo tiempo esta ley sirve como apoyo a los empresarios para tomar las medidas oportunas de prevención e intervención.

El mobbing no es un fenómeno nuevo, pero cada vez son más numerosos los casos que llegan a los tribunales y además, existe una clara inclinación de los foros jurídicos de conceptuar el mobbing como accidente de trabajo (v.g. sentencia Tribunal Superior Justicia Cantabria, Autos nº 425/04 de fecha 5 de mayo de 2004; sentencia del Tribunal Superior de Justicia Aragón, Autos nº 752/03 de fecha 30 de junio de 2003) en aplicación de la presunción de las lesiones acaecidas durante el tiempo y lugar de trabajo conforme el artículo 115.3 de la Ley General de Seguridad Social.

El mobbing ha sido descrito históricamente por diversos científicos y psicólogos. Destacamos en primer lugar al profesor Leymann (1996), cuya definición del mobbing se recoge en la Nota Técnica Preventiva (NTP) 476 del Instituto Nacional

de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (Martín & Pérez, 1998) como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, (LIPT) de forma sistemática y recurrente (“algunas veces al mes”), y durante un tiempo prolongado 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 que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. Para Leymann, la diferencia entre mobbing y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral se debe principalmente a que el mobbing no se desarrolla entre iguales. Esto es, la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. De hecho, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como “asimétrica”.

Otros autores como Einarsen, Hoel, Zapf, y Cooper, (2003) definen el fenómeno como acosar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente las tareas de su trabajo. La etiqueta mobbing se aplica a una actividad particular, interacción o proceso que tiene que ocurrir en varias ocasiones y regularmente (al menos una vez a la semana) y durante un tiempo (al menos durante 6 meses). Un conflicto no puede ser llamado mobbing si el incidente es un acontecimiento aislado.

El número creciente de casos divulgados por los medios de comunicación ha puesto de moda un fenómeno que no es ciertamente nuevo pero cuya prevalencia y crecimiento en los últimos años es verdaderamente alarmante.

En la literatura se han identificado tres enfoques principales a la hora de recoger datos sobre la prevalencia del mobbing. El primero, el método operativo, el enfoque desarrollado por Leymann (1992), donde se pregunta a los encuestados con un inventario de comportamientos negativos identificados por mobbing; en segundo lugar, el método

subjetivo (Einarsen, 2000), donde se le pide a la persona que indique, en base a una definición de mobbing, si él o ella se siente o no expuesta a mobbing; el tercer enfoque, y menos utilizado, es el que utiliza no sólo a las víctimas, sino también a los que son considerados su agresor a la hora de estudiar la prevalencia del mobbing. Se pregunta a ambas partes de la relación y se comparan los resultados por pares.

Según la "Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea", publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000, un 9% de los trabajadores europeos han sido víctimas de mobbing (13 millones de personas). En España, el porcentaje se sitúa en torno al 10%, lo que tiene unos costes sociales de más de 90 millones de euros por bajas laborales o invalidez profesional.

Estas cifras son un punto de referencia, no obstante, existen serias diferencias entre las investigaciones sobre el fenómeno en tanto en cuanto se refieren a la prevalencia de éste. Ciertos estudios han hallado unos porcentajes relativamente bajos de prevalencia de mobbing. Con muestras de la industria marina, Einarsen y Raknes (1991) y Huber, Furda y Steensma (1997) obtuvieron un 1% de prevalencia en Noruega y Holanda, respectivamente. Por su parte, Leymann (1996), obtiene un 3.5% en Suecia, y Niedl (1995) en Austria detectó unos porcentajes entre el 4.4% y el 8% en el sector sanitario. No obstante, en otras investigaciones se obtienen tasas de prevalencia que oscilan entre el 10,1% de Vartia (1996) con empleados municipales, y el 20% de Vartia y Hyyti (2002) con funcionarios de prisiones, ambos realizados en Finlandia. Elevando estas cifras se encuentran los estudios de Price Spratlen (1995) en EE.UU. con un 23%, y de Börkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994) en Finlandia con un 30%, ambos realizados entre empleados de universidad.

En análisis llevados a cabo en el sistema de salud del Reino Unido, autores como Quine (1999) con 1100 empleados (doctores, administradores, enfermeras) obtuvo un 38 % de prevalencia, sujetos que divulgaron

experimentar mobbing desde hacía un año, o Tehrani (2004) que obtuvo un 40% de prevalencia. Y así hasta llegar a cifras alarmantes como es el caso de Richman et al (1999) con un 52% en el Reino Unido; Stein, Osen, Brooks, Haigh y Christie (2002) con un 54.7% en EE.UU., o el exagerado porcentaje del estudio de Cortina, Magley, Williams y Langhout (2001) en el sector público británico, con un 71% de prevalencia del mobbing. En España, la cifras también varían enormemente, desde el 1.71% de Pastrana (2002) hasta el 43.36% de Buendía (2003), pasando por los estudios del equipo de investigación CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmación y Rechazo en Organizaciones Sociales), que oscilan entre el 15% (Piñuel, 2001), el 12% (Piñuel & Oñate, 2002), el 33% (Piñuel, Fidalgo, Oñate & Ferreres, 2004) y el 22% (Piñuel & Oñate, 2004).

Por otra parte, Leymann (1996) señala 45 actividades de mobbing que recopiló de su cuestionario (LIPT) con distintos efectos sobre las personas que padecen el fenómeno y las encuadra en 5 apartados: a) actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima para comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador (v.g. Interrumpir continuamente, se le impide expresarse, se producen críticas hacia su vida privada); b) actividades dirigidas a evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales (v.g. hacerle el vacío o ignorarle, prohibición a otros trabajadores de hablarle, asignación de un puesto de trabajo que le aisle del resto de sus compañeros); c) actividades de acoso dirigidas a desacreditar a la víctima o impedirle mantener su reputación personal o laboral (v.g. se le maldice, calumnia; se fabula o inventa enfermedades; se hace burla de su vida privada); d) actividades dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional (v.g. no se asignan tareas; se le asignan nuevas tareas sin cesar, se le obliga a llevar a cabo trabajos humillantes); y e) actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.

También, Zapf, Knorz y Kulla (1996) reconocen conductas sobre el fenómeno y las clasifican en 7 factores, a saber: a) ataques a la víctima con medidas organizacionales; b) ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social; c) ataques a la vida privada de la víctima; d) violencia física; e) ataques a las actitudes de la víctima; f) agresiones verbales y g) Rumores.

Asimismo, el estudio de Piñuel y Oñate (2002), realizó una topografía y ordenación de las conductas de hostigamiento laboral más frecuentes en el mobbing. Entre ellas destacamos: asignar trabajos sin valor o utilidad alguna (9.29 % sobre población activa), rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales (9.12 %), ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo (8.71 %), evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada (8.64 %), desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros (7.97 %).

Otro estudio de Fox y Stallworth (2005) con una muestra de 262 empleados (asiáticos, africano-americanos, hispanicos-latinos) concluyó que entre las acciones de mobbing más frecuentes se encontraban: limitar la capacidad de expresar una opinión (59.6%), culpar de los errores aunque no sea responsable (53.2%), abuso verbal (51.3%), reglas y castigos aplicadas cuando no proceden (49.8%), no asignar ninguna tarea o tareas por debajo de su categoría profesional (33.2%), rumores falsos sobre la vida personal de la víctima (18.9%), aislar físicamente al trabajador (17.7%), etc.

Según los planteamientos de Zapf y Einarsen (2003), parece que determinadas personas parecen tener mayor riesgo de padecer mobbing. En este sentido, se ha señalado que la aparición del mobbing está relacionada con el género y que el hecho de ser mujer es un riesgo potencial para sufrir el fenómeno. Sin embargo, existen discrepancias en la literatura al respecto. Algunos estudios escandinavos y británicos mostraron que los hombres y las mujeres son víctimas en igual

medida (Einarsen & Skogstad, 1996; Hoel & Cooper, 2000; Rayner, 1997; Vartia, 1996), mientras que otros señalan que las mujeres sufren el fenómeno con mayor frecuencia (Kivimäki, Elovainio & Vahtera, 2000; Matthiesen & Einarsen, 2001; Salin, 2003a; Salin, 2001, etc). En el estudio de Kivimäki et al (2000), el 88% de las víctimas eran mujeres. Por contra, otros estudios encontraron que los hombres eran expuestos más frecuentemente a conductas negativas en el trabajo que las mujeres (Hoel & Cooper, 2000; Mackensen von Astfeld, 2000; Zapf, 1999). Este último estudio encontró que el 26 % de los casos de mobbing eran hombres y el 11% mujeres.

Además de la variable género, cabe destacar que varios estudios han obtenido evidencia en relacionar el tipo de contrato con el fenómeno. Kivimäki et al (2000) obtuvieron que de una muestra de 7375 empleados del Instituto Finlandés de Medicina del Trabajo, el 78% tenían un contrato fijo y el 94% un trabajo fijo a tiempo completo. También Kivimäki et al (2003) encontró en una muestra de empleados de hospital, víctimas de mobbing, el 75.73% de ellas tenían una relación contractual permanente con la organización.

Con respecto a los colectivos más afectados por mobbing, parece existir un consenso científico en identificar el sector servicios como uno de los campos en los que los riesgos psicosociales tienen especial prevalencia, entre ellos el mobbing (Eriksen & Einarsen, 2004; Leymann, 1996). La encuesta realizada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (1997) ya revelaba que el 10% de las personas afectadas por mobbing se encontraban sólidamente instaladas en el sector servicios, en la Administración del Estado, en la sanidad o en las universidades, y, en general, en instituciones altamente reglamentadas y homogéneas.

Dentro del sector servicios, el personal que trabaja hacia discapacitados tiene unas características singulares como es la escasez de personal, el trabajo por turnos, el trato con usuarios agresivos, la falta de especificidad en funciones y tareas, la falta

de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc. Esto provoca en ocasiones el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones. El estudio transversal de Jackson y Ashley (2005) en el sector ocupacional de la salud, con una muestra de 832 trabajadores (enfermeros/as, personal que trabaja con pacientes discapacitados), identificó un 12.4% casos de mobbing. En los análisis se puede observar un riesgo más alto de violencia física para el personal que trabajaba con pacientes discapacitados.

El objetivo de nuestro estudio es analizar la prevalencia del mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad.

Metodología

Muestra

La muestra está formada por 67 trabajadores de centros para personas discapacitadas de la Comunidad Valenciana. Concretamente, está compuesta por 44 mujeres (66.7 %) y 22 hombres (33.3 %). La media de edad de los sujetos es de 34.6 años (rango: 22 – 58). Respecto al tipo de contrato, 52 son de carácter fijo (83.9%) y 10 son de carácter eventual (16.1%). La experiencia media en la profesión es de 8.67 años (rango: 2 – 32 años). En cuanto a la media de antigüedad en la organización es de 6.15 años (rango: 2 meses – 25 años).

Instrumentos

El mobbing se estimó mediante un cuestionario formado por 30 ítems, tomando como referencia el Leymann Inventory of Psychological Terrorization LIPT) (Leymann, 1990) y el Negative Acts Questionnaire (NAQ) (Einarsen & Hoel, 2001). Los ítems se evaluaron con una escala tipo Likert de 5 grados (1, Nunca a 5, Todos los días). Los ítems recogen acciones contra las posibilidades de comunicación adecuada, acciones sobre las posibilidades de mantener contactos sociales, acciones contra la reputación personal, acciones contra el ejercicio de su

trabajo, y acciones que comprometen la salud. La fiabilidad de la escala fue $\alpha = .95$.

Procedimiento

Los sujetos fueron seleccionados de manera no aleatoria y su participación en el estudio fue voluntaria y anónima. Los cuestionarios fueron distribuidos en diferentes tipos de centros de atención a personas con discapacidad (v.g. centros de día, centros ocupacionales, residencias, etc.). El cuestionario, junto con un sobre de respuesta, fue entregado directamente a los sujetos y se recogieron en sobre cerrado directamente de los sujetos o por correspondencia. Los datos fueron analizados con el programa estadístico SPSS 12.0.

Resultados

El porcentaje de respuesta del estudio fue del 66.14%. Tal y como podemos observar en la Figura 1, 42 sujetos (62.69%) refirieron percibir acciones de acoso ocasionalmente o nunca, mientras que 25 sujetos (37.31%) las percibieron con una frecuencia superior a algunas veces al mes. De estos, 16 sujetos (23.88%) las sufrían desde hacía 6 ó más meses (hasta 10 ó más años). Y de éstos últimos sujetos, 7 (10.45%) referían haberlas sufrido con una frecuencia superior a varias veces por semana.

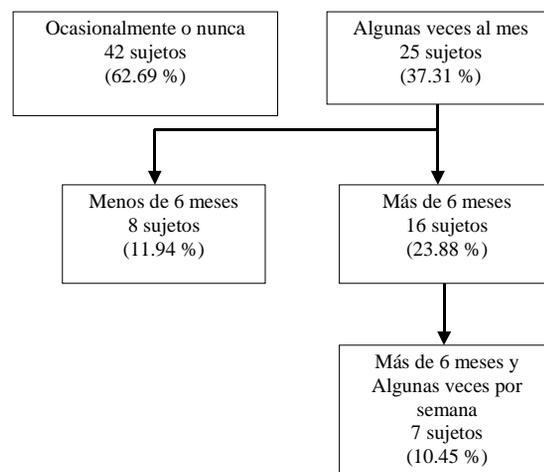


Figura 1: Frecuencia y duración de las acciones de mobbing.

Las acciones que con más frecuencia se refirieron fueron amplificar o dramatizar de manera injustificada los errores pequeños o intrascendentes, asignar tareas o trabajos absurdos o sin sentido, y rebajar al sujeto mediante la asignación de trabajos por debajo de su competencia profesional o de sus competencias habituales. Estas acciones tenían una frecuencia de al menos "Algunas veces al mes" y una duración mayor de 6 meses. En cambio, cuando las acciones tenían una frecuencia superior a "Varias veces por semana", nos encontramos con acciones dirigidas a desacreditar personal y profesionalmente al trabajador, limitar la comunicación adecuada y los contactos sociales.

Se realizaron pruebas t-test para examinar la existencia de diferencias en la antigüedad en la profesión, en la organización y en el puesto, en función de si sufrían mobbing o no. En ninguno de estos casos se obtuvieron diferencias significativas.

En último lugar, se realizaron Coeficientes de Contingencia para identificar la existencia de relaciones significativas entre la presencia de acoso y el sexo del sujeto, así como con la situación de pareja, el tipo de contrato, si el sujeto ocupa el puesto de supervisor o no lo hace y el título formativo del sujeto. En ninguno de estos casos se produjo una relación significativa salvo en el caso de tipo de contrato, donde se obtuvo un coeficiente de contingencia de .25, $p < .05$. Finalmente, hay que destacar, que todos los sujetos que padecían mobbing tenían un contrato de carácter indefinido.

Discusión y conclusiones

El objetivo de este estudio ha sido analizar la prevalencia del mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana, que al formar parte del sector servicios, constituye un colectivo de riesgo donde el mobbing tiene una

especial prevalencia (Huber & van Veldhoven, 2001; Tehrani, 2004; Vartia & Hyyti, 2002).

Según la definición del fenómeno utilizada por Leymann (1996), el 25.37% de los sujetos de la muestra estudiada pueden ser considerados víctimas de mobbing; esto es, 17 trabajadores refieren parecer de forma sistemática y recurrente ("algunas veces al mes") alguna de las 30 acciones presentadas durante un periodo de más de seis meses. Aunque éste es un elevado porcentaje de prevalencia, varios estudios han encontrado resultados similares como Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa, Morante y Rodríguez (2005) que encontraron que el 26% del sector de transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid refirieron haber padecido una o más conductas negativas al menos una vez a la semana, durante los últimos seis meses. De estas víctimas, el 52,5% fueron acosados exclusivamente por sus superiores, el 18,4% por sus compañeros de trabajo, mientras que el 7,1% de las víctimas informaron haber padecido acoso tanto por sus superiores como por sus compañeros. Por otra parte, también hay estudios que han obtenido resultados inferiores como el trabajo de Kivimäki et al (2003) con un 6% de prevalencia en una muestra de 5432 empleados de hospital; o resultados muy superiores al nuestro (Stebbing et al, 2004; Quine, 1999, Quine, 2002). En el estudio de Stebbing et al (2004), con una muestra de 259 doctores, se obtuvo que un 38% de sujetos divulgaron experimentar mobbing, teniendo malas relaciones con sus supervisores, además refirieron que no recomendarían su puesto a otras personas. Por otra parte, Imthiaz y Rhiannon (2004) obtuvieron un 47% de prevalencia en una muestra de 177 jóvenes doctores.

Con todos estos datos, se puede apreciar que existe una constante diversidad en las tasas de prevalencia de los estudios realizados. Esta pluralidad de resultados puede ser, por una parte, debido al hecho de que no exista un acuerdo común a la

hora de denominar o definir el fenómeno, lo que dificulta enormemente la generalización de los resultados de un país a otro. La falta de acuerdo entre los investigadores llega al extremo de que las tasas de prevalencia del mobbing varían enormemente de un país a otro e incluso entre los resultados de varios investigadores de un mismo país. Por otra parte, está la discrepancia metodológica, el modo de evaluación que existe entre los estudios desarrollados en los diferentes países (Mikkelsen y Einarsen, 2001).

El estudio de Salin (2001) mostró que el método operativo da una tasa más alta de mobbing que el método subjetivo y, además, las dos estrategias no identifican de igual forma a las víctimas de mobbing. Sin embargo, sí se ha comprobado que existe una relación coherente entre ambos métodos, ya que los que se clasifican como acosados en el método subjetivo, también lo habían sido con el método operativo (Rayner, 1997), aunque hay excepciones como en el estudio de Cabrera y Altozano (2005) que, aunque afirma que la utilización de uno u otro método de evaluación del mobbing hace variar la prevalencia del fenómeno en una misma población, en este caso, trabajadores de Pymes andaluzas, los resultados no ponen de manifiesto el grado de consistencia entre el método operativo y el método subjetivo, pues del 25% de personas que han sido identificadas como víctimas de mobbing por un método u otro, sólo el 3,4% de ellas han sido identificadas por ambos métodos a la vez.

A todo lo anterior, se añade que distintos autores (Rayner & Hoel, 1997; Einarsen, 2000) han apuntado en varias ocasiones a que la mayoría de la información sobre mobbing se obtiene de forma casi exclusiva de los propios sujetos presuntamente acosados, con lo cual, los datos que se consigan estarán sometidos a un punto de vista subjetivo.

Por otra parte, respecto a las acciones de acoso, se ha de señalar que, entre las acciones presentadas en el instrumento de medida, las acciones que con mayor frecuencia refieren los individuos que padecen

mobbing son las acciones organizacionales dirigidas a desacreditar personal y profesionalmente a las víctimas; acciones que también aparecen como más frecuentes en otros estudios (Fox & Stallworth, 2005). No obstante, en los casos severos ($n = 7$; 10,45%), cuando las acciones tienen una frecuencia superior a “varias veces por semana”, también ocurren con frecuencia acciones dirigidas a limitar la comunicación adecuada y los contactos sociales. Este hecho, nos hace especular que conforme se agravan los casos, se emplean acciones mucho más sutiles.

Con respecto a la variable género no se han encontrado diferencias significativas entre sexos, no obstante, algunos autores como Einarsen (2000), han planteado la existencia de diferencias organizativas transculturales como factor explicativo de estas divergencias. En su revisión sobre el estado de la cuestión del acoso, señaló que la cultura organizativa escandinava es predominantemente igualitaria, y el hecho de que la mayoría de estudios sobre mobbing se hayan llevado a cabo en dichos países, podría explicar que se haya encontrado una victimización similar entre los hombres y las mujeres.

Por otra parte, todos los sujetos del estudio que han referido padecer mobbing tienen un contrato indefinido con la organización. Esto es coherente con el objetivo del acosador, que en definitiva es expulsar a la víctima de la organización y por tanto estos trabajadores, con una relación contractual fija, recibirán más acciones hostigadoras que otro que tenga un contrato temporal.

El alto porcentaje de prevalencia estimado del mobbing hace que este fenómeno sea un problema de eminente importancia y de enorme gravedad por el elevado número de personas a las que atañe y las negativas consecuencias que conlleva, tanto para el trabajador como para la organización. Con este tipo de estudios se pretende aumentar la concienciación de la sociedad respecto a este problema con el fin de facilitar su prevención, detección temprana, e intervención.

Finalmente, se ha de señalar que este estudio ha sido llevado a cabo con una muestra muy limitada debido a su tamaño y a la población de referencia, por lo que se debe tener en cuenta en la generalización y extrapolación de sus resultados. Por tanto, habría que atender a la metodología cuantitativa transversal utilizada que, aunque tradicionalmente ha proporcionado datos sobre la correlación entre el mobbing y diferentes factores del ambiente de trabajo y la prevalencia de diferentes patologías psicosociales, constituye una aproximación estática al estudio del mobbing y no permite inferencias causales (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994), sino la prevalencia del fenómeno en un determinado momento. De este modo, para incrementar el entendimiento de los procesos y factores que conducen a la ocurrencia del mobbing deberían promoverse estudios cualitativos, longitudinales (Salin, 2003b) y transculturales (Einarsen, 2000).

Referencias

- Björkqvist, K., Österman, K., y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Buendía, J. (2003, Noviembre). Las barricadas: la legítima defensa del acosado. *Diario El Mundo*. Madrid
- Cabrera, S. M., y Altozano, A. M. (2005). Influencia del método de recogida de datos en la incidencia del acoso moral en el trabajo. En J. Romay y R. García (Eds): *Psicología social y problemas sociales. Psicología Jurídica, de la Violencia y de Género* (pp.195-200). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Cortina, L. M., Magley, V. J, Williams, J. H., y Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 371-401.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C. L. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace*. London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., y Raknes, B. I. (1991). Mobbing i arbeidslivet. En *undersøkelse av forekomst og helsemessige konsekvenser av mobbing på norske arbeidsplasser*. Bergen: Universitete i Bergen.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., y Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychology*, 4(4), 381-401.
- Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Eriksen; W., y Einarsen, S. (2004). Gender minority as a risk factor of exposure to bullying at work: the case of male assistant nurses. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13(4), 473-492.
- Fox, S., y Stallworth, L. E. (2005). Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 438-456.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (1997). Disponible en: <http://www.eurofound.eu.int>.
- Hoel, H., y Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and Bullying at work*. Manchester: Manchester School of Management (UMIST).
- Hoel, H., Sparks, K., y Cooper, C. (2003). The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free work environment. *Informe comisionado por la International Labour Organization (ILO)*, Institute of Science and Technology (University of Manchester).
- Huber, A. B., Furda, J., y Steensma, H. O. (2001). Mobbing. systematisch pestgedrag in organisaties (Mobbing: systematic harassment in organisations). *Gedrag Organisatie*, 14, 378-396.
- Huber, A. B., y van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesired behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 415-424.
- Imthiaz, A. H., y Rhiannon, C. (2004). A survey of workplace bullying of psychia-

- tric trainees in the West Midlands. *Psychiatric Bulletin*, 28, 225-227.
- Jackson, M., y Ashley, D. (2005). Physical and psychological violence in Jamaica's health sector. *Pan American Journal of Public Health*, 18 (2), 114-121.
- Kaufer, S., y Mattman, J. W. (1998). The cost of workplace violence to american business. *Workplace violence research institute*. Disponible en: <http://noworkviolence.com>.
- Kivimäki, M., Elovainio, M., y Vahtera, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57, 656-660.
- Kivimäki, M., Virtanen, M., Vartiainen, M., Elovainio, M., Vahtera, J., y Keltikangas-Järvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 60, 779-783.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992). *Mobbing und psycho-terror*. *Arbeitsplatz Sichere Arbeit*, 5, 22-28.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- López-Cabarcos, M. A., y Vázquez-Rodríguez, P. (2003). *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Mackensen von Astfeld, S. (2000). *Das sick-building-syndrom unter besonderer berücksichtigung des Einflusses von mobbing* (The sick building syndrome with special consideration of the effects of mobbing). Hamburg: Verlag Dr Kovac.
- Martín, F., y Pérez, J. (1998) El hostigamiento psicológico en el trabajo. NTP 476 – INSHT. Disponible en: <http://www.mtas.es>.
- Matthiesen, S. B., y Einarsen, S. (2001). MMPI-2-configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 467-484.
- Mikkelsen, C., y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work life. Price and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, H. E., Morante, M. E., y Rodríguez, R. (2005). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Psicología em Estudo*, 10(1), 3-10.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/Bullying im arbeitsplatz*. Munich: Rainer Hampp Verlag.
- Pastrana, J. I. (2002). ¿Cuánto cuesta el mobbing en España?. *Lan-Harremanak*, 7, 171-181.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Térrea.
- Piñuel, I., Fidalgo, A. M., Oñate, A., y Ferreres, D. (2004, Abril). Resultados epidemiológicos del barómetro CISNEROS III sobre acoso psicológico en el trabajo o mobbing. Comunicación presentada en el VIII Congreso Internacional de Evaluación Psicológica, Málaga.
- Piñuel, I., y Oñate, A. (2002). La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak*, 7(2), 35-62.
- Piñuel, I., y Oñate, A. (2004). *Riesgos psicosociales en la administración. La incidencia del mobbing y el burnout en la AEAT y la IGAE*. Madrid: Sindicato GESTHA.
- Price Spratlen, L. (1995). Interpersonal conflict which includes mistreatment in a university workplace. *Violence and Victims*, 10(4), 285-297.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, 228-232.
- Quine, L. (2002). Workplace bullying in junior doctors: questionnaire survey. *British Medical Journal*, 324, 878-879.
- Rayner, C. (1997). Incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.
- Rayner, C., y Hoel, H. (1997). A summary review of literature related to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Richman, J. A., Rospenda, K. M., Nawyn, S. J., Flaherty, J. A., Fendrich, M., Drum, M. L., y Johnson, T. P. (1999). Sexual harassment and generalized workplace abuse among university employees: prevalence

- and mental health correlates. *American Journal of Public Health*, 89(3), 358-363.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441.
- Salin, D. (2003a). The significance of gender in the prevalence, forms and perceptions of workplace bullying. *Nordiske Organisasjonstudier*, 5(3), 30-50.
- Salin, D. (2003b). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Stebbing, J., Mandalia, S., Portsmouth, S., Leonard, P., Crane, J., Bower, M., Earl, H., y Quine, L. (2004). A questionnaire survey of stress and bullying in doctors undertaking research. *Postgraduate Medical Journal*, 80, 93-96.
- Stein, S. M., Hoosen, I., Brooks, E., Haigh, R., y Christie, D. (2002). Staff under pressure: bullying within NHS therapeutic communities. *International Journal for Therapeutic and Supportive Organizations*, 23(3), 357-366.
- Tehrani, N. (2004). Bullying: a source of chronic post traumatic stress?. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 357-366.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2001). *Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo*. Disponible en <http://www.eurofound.eu.int/publications/EF0121.htm>.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational psychology*, 5(2), 10-214.
- Vartia, M., y Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 113-126.
- Zapf, D. (1999). Mobbing in organizationen. Eun überblick zum stand der forschung (Mobbing in organisations. A state of the art review). *Zeitschrift für Arbetis- and Organisations Psychologie*, 43, 1-25.
- Zapf, D., y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. Cooper (Eds.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice (pp.165-184)*. London: Taylor & Francis.
- Zapf, D., Knorz, C., y Kulla, M. (1996). On the Relationship between Mobbing factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.

Recebido em dezembro de 2005

Aceito em julho de 2006

Autores: Pedro R. Gil-Monte, Dr. en Psicología, Profesor Titular de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Dtor. de la UNIPSIICO
Noelia Carretero, Lda. en Psicología, becaria de Proyecto de colaboración, miembro de la UNIPSIICO.

Maria Desamparados Roldán - Lda. en Psicología, miembro de la UNIPSIICO.

Marcos Caro - Ldo. en Psicología, miembro de la UNIPSIICO.

Institución: Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNPSICO), Universidad de Valencia.

Endereço para correspondência

E-mail: Pedro.Gil-Monte@uv.es

* Los datos de este estudio se han recogido mediante un proyecto de investigación, subvencionado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS) del Gobierno de España (Ref.: Sd. Tec/226.04 FA/cm).