



FICHA TÉCNICA

AUTORES: DURÁN INIESTA, Josefa; VILLANUEVA RÍO, M^a Ángeles y GARCÍA SÁNCHEZ, Lourdes.

TÍTULO: Relación entre capacidad de comunicación asertiva y acoso moral en el trabajo.

FUENTE: *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, nº 27, pág. 46, mayo 2006.

RESUMEN: La irrupción del fenómeno del acoso moral en el trabajo, durante los últimos años, justifica la necesidad de estudiar este conflicto interpersonal, cuyas consecuencias pueden llegar a ser muy graves. Se ha observado que las secuelas que produce son diferentes debido, entre otros factores, a diferencias individuales en cuanto a recursos personales. Así, la comunicación asertiva es una de las características de la personalidad que puede influir en la capacidad para afrontar el acoso laboral. Este estudio, llevado a cabo por personal del Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, ha permitido aportar evidencia empírica sobre la relación entre comunicación asertiva y la probabilidad de ser víctima de sufrir acoso moral en el trabajo.

DESCRIPTORES:

- Acoso moral.
- Riesgos psicosociales.
- Asertividad.
- *Mobbing*.

Relación entre capacidad de comunicación asertiva y acoso moral en el trabajo

¿El trabajador más adaptado socialmente cuenta con una mayor o mejor capacidad para evitar el acoso moral? ¿Hasta qué punto la habilidad asertiva de una persona puede aumentar la posibilidad de sufrir situaciones de *mobbing*? En este artículo se analiza de qué forma influye la buena disposición de un individuo a la hora de relacionarse en el entorno laboral para convertirse en víctima de la envidia de compañeros o jefes.

Josefa Durán Iniesta, M^a Ángeles Villanueva Río y Lourdes García Sánchez, *Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*.

Si se observa la evolución de la actividad laboral, especialmente desde la entrada en vigor de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, se constata que se ha producido una mejora general de las condiciones de trabajo. Sin embargo, la tendencia al descenso en la incidencia de algunas enfermedades profesionales, según los datos facilitados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, se está viendo acompañada por un aumento en otras.

Esta situación puede deberse, entre otros factores, a que el desarrollo de nuevos ámbitos de trabajo, tanto en productos, como en procedimientos y entornos laborales, tiene como consecuencia la aparición de nuevas patologías y riesgos profesionales, para los cuales no existe todavía un adecuado abordaje preventivo.

Entre estos riesgos se pueden destacar los psicosociales, cuya irrupción en el entorno laboral quizás no sea novedosa, pero si su conceptualización. De hecho, tanto la legislación europea como la española incluyen los factores de riesgo psicosocial como uno de los elementos nocivos a tener en cuenta en la valoración de las condiciones de trabajo. Por eso, considera que se debería incidir sobre ellos para mejorar dichas condiciones.

Según una definición del comité mixto OIT/OMS (Organización Internacional del Trabajo/Organización Mundial de la Salud), los factores psicosociales son *"interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en el que se desarrolla y las condiciones de la organización por una parte, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo por otra, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo"*.

La existencia de niveles nocivos de factores psicosociales en una organización tiene como consecuencia la aparición de los riesgos emergentes, que incluyen el estrés laboral, el *burnout* o síndrome del quemado y el *mobbing* o acoso psicológico.

Durante los últimos años, el *mobbing* está tomando relevancia entre los riesgos laborales relacionados con factores psicosociales, por su gran repercusión en el buen funcionamiento de la organización laboral. Se han utilizado muchos



Dentro de las personas que declaran sufrir situaciones de acoso, los items más frecuentemente señalados son los que hacen referencia a asignar tareas por debajo de la capacidad o competencias del trabajador.

términos para referirse a este fenómeno: *bullying*, *psicoteror*, *harassment*, acoso moral... El término *mobbing* se atribuye al psicólogo suizo H. Leymann, quien en 1984 lo empleó para designar *"aquella situación en la que una o varias personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un largo periodo de tiempo, sobre otra persona en el puesto de trabajo"*. Este concepto también fue tenido en cuenta por el Senado español al aprobar por unanimidad, en junio de 2001, una resolución sobre acoso psicológico, con ocasión de la publicación pionera en España de un libro monográfico sobre *mobbing*, que lo define como *"el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y*

que atentan contra la dignidad del trabajador" (Piñuel, I. y Oñate, A., 2005).

Algunas conductas de *mobbing* pueden ser ataques de este tipo (Zapf, D.; Knorz, C. y Kulla, M. 1996):

- > Con medidas organizacionales: obligar a ejecutar tareas en contra de su conciencia, juzgar el desempeño de su trabajo de manera ofensiva, cuestionar las decisiones, no asignar tareas, etc.
- > Sobre las relaciones sociales de la víctima para provocar el aislamiento: restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona o tratarle como si no existiera.
- > A la vida privada de la víctima: con críticas permanentes a la vida privada de una persona, terror telefónico, mofarse de sus discapacidades, etc.



- > Con violencia física: violencia sexual, amenazas, uso de violencia menor, maltrato físico.
- > Hacia las actitudes de la víctima: ataques a las creencias políticas o religiosas...
- > Con agresiones verbales: gritar, insultar, etc.
- > Con rumores: hablar mal de la persona a su espalda.

Las consecuencias de la existencia de este tipo de conductas en una organización pueden llegar a ser muy graves y afectan a la víctima, a su familia, a la misma organización y a la sociedad.

- > **Las implicaciones para la víctima:** ansiedad, trastornos del sueño y de la alimentación, miedo acentuado y persistente, sentimientos de fracaso, falta de iniciativa, disminución de la autoestima, cuadros depresivos graves, ideas de suicidio, taquicardia, cefaleas, vómitos, problemas de integración social, trastornos de la conducta social, etc.
- > **Los resultados para la organización:** disminución del rendimiento y de la calidad del trabajo realizado, pérdida de motivación, conflictos, aumento del absentismo, etc.
- > **Las consecuencias para la familia:** relaciones dañadas, aumento de separaciones, disminución del nivel de cumplimiento en las responsabilidades y compromisos, trastornos médicos y psicológicos en otros familiares, afectación de la afectividad, desmotivación generalizada, etc.
- > **Para la sociedad:** pérdida de población activa y el aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades, así como el incremento del gasto sanitario.

Investigaciones sobre *mobbing*

Las primeras cifras de trabajadores afectados provienen de Suecia, donde H. Leymann descubrió y estudió este fenómeno. En 1992, un 3,5 por ciento de los trabajadores encajaba con la definición de persona que sufría *mobbing* en el trabajo. Tres años más tarde, los estudios en ese mismo país constataron que el porcentaje era

Las víctimas suelen ser personas que se interesan por los demás, sensibles, con talento y buenas relaciones con la gente, lo que molesta al acosador pues suele carecer de estas cualidades

notablemente más alto, un 8 por ciento. Los sectores de sanidad, educación y asistencia social presentaban una especial incidencia. Los estudios en Noruega ofrecen porcentajes parecidos, un 8,6 por ciento (Pérez Bilbao, J. 2001).

La tercera encuesta sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea, llevada a cabo en el año 2000 por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, señalaba que el hostigamiento psicológico afecta a aproximadamente un 9 por ciento de los trabajadores (un 1 por ciento más que en la encuesta de 1996). Según este estudio, en España un 5 por ciento de los trabajadores son víctimas de *mobbing*. Estos datos se mantienen en la actualidad, según los resultados obtenidos en la *V Encuesta nacional sobre Condiciones de Trabajo*, realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en 2004: el porcentaje de trabajadores que refiere haber sufrido hostigamiento psicológico con una frecuencia diaria, semanal o mensual es del 4,5 por ciento.

Estudios más específicos llevados a cabo en la Comunidad de Madrid por la Universidad de Alcalá de Henares, en 2001, ofrecen porcentajes mucho más elevados, al alcanzar al 11,5 por ciento de los trabajadores encuestados.

A pesar de que existe acuerdo, tanto en el entorno social y laboral, como en el científico, acerca de la relevancia de este tipo de conductas en el funcionamiento de una organización laboral, son pocos los estudios desarrollados hasta la fecha en los que se investigue sobre las relaciones causales entre los factores que determinan dichas conductas.

Puesto que el elemento humano es el principal componente de cualquier organización laboral, se puede esperar que el estudio de los factores de personalidad, que intervienen en que distintos individuos reaccionen de forma diferente ante las mismas situaciones, arroje luz acerca del origen y desarrollo de determinadas conductas, que resultan nocivas para la convivencia y el logro de los objetivos de las organizaciones laborales, dificultando la existencia de un ambiente de trabajo satisfactorio.

De este modo, para I. Piñuel (2001) las víctimas son personas que se interesan por los demás, sensibles, con talento, agradable situación familiar y con buenas relaciones con la gente, lo



Ante el conflicto, el trabajador asertivo facilita la comunicación y fomenta la mayor diversidad de soluciones, por lo que siempre es más constructivo y eficaz.

cual molesta al acosador pues suele carecer de estas cualidades. También M. F. Hirigoyen (1999) considera que lo que mueve al acosador a eliminar a la víctima es la envidia por las cualidades que esta persona tiene y él no.

Otros autores como S. B. Matthiesen y S.B. Einarsen (2001) han intentado encontrar características de personalidad diferenciales en las víctimas de *mobbing*. Para ello, emplearon el MMPI-2 –cuestionario multifásico de la personalidad de Minnesota– con miembros de varias asociaciones de apoyo a víctimas de *mobbing*, no encontrando resultados concluyentes.

Hay que tener en cuenta, por otra parte, que la personalidad es el conjunto de características psicológicas que posee cada persona y que determinan su forma de comportamiento. Aunque existen postulados individualistas que no aceptan la influencia del entorno en la personalidad (psicoanálisis, teoría de los rasgos de personalidad o del autoconcepto) y otros sociales que proponen que es el entorno y las relaciones sociales las que influyen en la personalidad, en general se acepta que es una variable consistente, en la que repercuten las características innatas, pero que también

se modifica por experiencias acumuladas por el sujeto durante su vida.

La influencia de la personalidad

Entre los factores de personalidad que pueden influir en la capacidad para relacionarse con el entorno laboral están las habilidades sociales, concretamente la asertividad, que se puede definir como la aptitud para expresar opiniones y sentimientos, sean contrarios o no al interlocutor, en el momento oportuno, de la forma más adecuada y respetando los derechos del otro individuo. En una situación de conflicto, una persona asertiva es capaz de analizar el problema y proponer soluciones teniendo en cuenta los sentimientos y opiniones de los demás.

El trabajador pasivo no defiende sus opiniones ni sus derechos, por lo que es vulnerable ante los compañeros y superiores. No sabe decir que no, con lo cual el conflicto a largo plazo se hace inevitable. Por su parte, el trabajador agresivo mantiene una conducta hostil, sus relaciones con los compañeros son difíciles, por lo que también

en este caso es inevitable el conflicto. Ambos comportamientos perjudicarían seriamente la capacidad de gestión y negociación ante las dificultades, lo que disminuye las posibilidades de que los trabajadores se muestren comprometidos con su trabajo y con su empresa.

Sin embargo, el trabajador asertivo, ante el conflicto, facilita la comunicación y permite la consideración de mayor diversidad de soluciones, por lo que siempre es más constructivo y eficaz. Las personas asertivas son sinceras, honestas y comunicativas. Tienen confianza en sí mismas y, al mismo tiempo, fomentan la seguridad de quienes les rodean.

Para mantener una comunicación asertiva se requiere tomar conciencia de los propios sentimientos, motivaciones y límites, además de tener una actitud flexible y receptiva ante los sentimientos, motivaciones y límites de los demás, y contar con un buen nivel de autoestima.

La asertividad puede ser una habilidad innata y también es posible desarrollarla. Para ello, es habitual reproducir los estilos de comunicación que se han aprendido durante la infancia, a partir del



La asertividad puede ser una habilidad innata pero también es posible desarrollarla, para lo que es habitual reproducir los estilos de comunicación que se han aprendido durante la infancia

comportamiento de las personas del propio entorno. A menudo, también la agresividad o la pasividad pueden verse reforzadas socialmente y se les relaciona con el desempeño de determinados roles, por ejemplo, con el sexo (el hombre agresivo, la mujer pasiva) o con el estatus (el buen jefe agresivo, el buen subordinado pasivo). Actualmente, estas situaciones se van alejando de la realidad, pero desafortunadamente siguen siendo aceptables en determinados ambientes.

Este estudio¹ se centra en el peso de la asertividad en el comportamiento de los sujetos en una organización laboral, desde la perspectiva de la relación que podría darse entre la capacidad de comunicación asertiva y la posibilidad de ser víctima de conductas de acoso moral en el trabajo por parte de superiores, subordinados o compañeros de trabajo. Se trata de responder a la siguiente pregunta: ¿el individuo con más competencia social tiene mayor o menor capacidad para evitar este tipo de conductas? Se analiza también la relación de estas variables con otras de tipo sociodemográfico, como categoría profesional, antigüedad laboral, titulación, situación laboral, cargo directivo y sexo —en la bibliografía consultada para este estudio, no se han encontrado datos empíricos sobre la relación entre estas variables—.

Metodología

Material

Para la realización de este estudio, cada uno de los sujetos ha cumplimentado una hoja de registro con variables sociodemográficas: centro directivo, cuerpo/escala/categoría profesional, antigüedad, titulación, situación laboral, si ocupa un cargo directivo o de coordinación, y sexo. También ha completado los siguientes cuestionarios:

¹ Los cuestionarios fueron facilitados a los empleados en su puesto de trabajo, el día 23 de mayo de 2005, recogiéndolos 20 días después. Se les explicó el objetivo del estudio y se solicitó su colaboración voluntaria mediante una carta que se adjuntó a los cuestionarios y que se les hizo llegar junto con la nómina del mes de mayo, para lo cual fue precisa la colaboración del servicio de personal de esa consejería.

De un total de 363 cuestionarios entregados se recogieron 94 (25,9 por ciento de respuesta), de los que 92 son válidos.

> **Cuestionario de asertividad, adaptado del test de S. A. Rathus (1973).** Anexo I. En el cuestionario original se define la conducta asertiva como aquella que se manifiesta cuando *“se defienden los derechos propios de modo que no queden violentados los ajenos”*.

Consta de 30 preguntas con 6 opciones de respuesta:

- +3: muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- +2: bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- +1: algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- -1: algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- -2: bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- -3: muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

En la adaptación que se ha realizado de este cuestionario se mantienen las 30 cuestiones propuestas por Rathus, pero se ofrecen 6 opciones de respuesta, ordenadas de menor a mayor en función del grado de desacuerdo/acuerdo. Este cambio se ha realizado para tratar de reducir la probabilidad de error que podría darse al ser necesario cambiar de un esquema de respuesta positivo a un esquema negativo en la misma cuestión. Así, las opciones de respuesta que se presentaron finalmente son las siguientes:

- 0: no estoy de acuerdo. No es característico de mí.
- 1: estoy bastante poco de acuerdo, bastante poco característico de mí.
- 2: estoy poco de acuerdo, es poco característico de mí.
- 3: estoy algo de acuerdo, es algo característico de mí.
- 4: estoy bastante de acuerdo, es bastante característico de mí.
- 5: estoy muy de acuerdo, es muy característico de mí.

> **Cuestionario de 43 conductas de hostigamiento laboral, modificado de la Escala Cisneros** (Iñaki Piñuel. Universidad de Alcalá de Henares. Cuestionario Cisneros: Cuestionario Individual sobre Psicoteror, Negación,

Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales). Anexo II. En el cuestionario original, Piñuel propone 42 conductas de hostigamiento laboral, que constituirían un caso de *mobbing* siempre que una persona haya padecido una o más de ellas, con una frecuencia de una vez o más por semana, durante por lo menos los últimos seis meses. Puesto que la finalidad de este estudio no era realizar una evaluación de la exposición de la población estudiada al fenómeno del *mobbing*, sino que trataba de analizar la relación entre la capacidad de comunicación asertiva y la probabilidad de sufrir conductas de acoso en el trabajo, no se indagó sobre la duración de estas situaciones: se preguntaba, por tanto, sobre el autor o la periodicidad de las posibles situaciones de acoso con el mero objetivo de que esta información aportase alguna aclaración.

Características del grupo

En la tabla 1 se presentan las características del grupo utilizado para el estudio, según las variables empleadas y sus correspondientes categorías.

Resultados

Uno por uno, se explica la fiabilidad de los cuestionarios empleados, las puntuaciones medias obtenidas en asertividad, los porcentajes de situaciones de acoso laboral declaradas por los trabajadores para las distintas variables del estudio y el análisis de la relación entre asertividad y situaciones de acoso.

Análisis de la fiabilidad. Para comprobar la calidad de las puntuaciones obtenidas se calculó el coeficiente de fiabilidad en ambas escalas con el coeficiente alfa. Para la escala de asertividad, el coeficiente alfa fue 0,82 y para la escala de acoso laboral fue de 0,97. Ambos son elevados, lo que indica una alta *reproductibilidad* de las puntuaciones en el caso de que se repitiese la aplicación de las dos escalas.

Asertividad. Se puede observar que las puntuaciones indican la escasa diferencia entre las variables (Gráfico 1, página 52). No obstante, se aprecian ligeras discrepancias que muestran que es mayor el nivel de asertividad del grupo A (licenciados), frente a los grupos B y C (titulados

medios universitarios y formación profesional de 2º grado, respectivamente), que a su vez son más asertivos que el D y el E (formación profesional de 1º grado y certificado de escolaridad, respectivamente), por ese orden. También aparecen ligeramente más asertivos los funcionarios que los interinos, los sujetos que ocupan cargos directivos o de coordinación y los varones que las mujeres.

Conductas de acoso laboral. Los grupos A, B y D declaran más situaciones de acoso que en el grupo C. El grupo E solamente tiene tres sujetos, por tanto, el porcentaje es desestimable (Gráfico 2, página 52).

También se observa que el porcentaje de personas que declaran situaciones de acoso es elevado, tanto para funcionarios como para interinos. Se ha analizado la tendencia de las respuestas en el cuestionario de Cisneros y se aprecia que los ítems señalados más frecuentemente son el 8 (35,9 por ciento) y el 9 (34,8 por ciento), que hacen referencia a asignar trabajos o tareas por debajo de la capacidad o competencias del trabajador, sin sentido o interés alguno.

Relación entre asertividad y situaciones de acoso laboral declaradas. La correlación entre aser-

tividad y acoso ha resultado significativa ($r = ,240$ $p < ,05$), lo que indica que las personas que obtienen puntuaciones mayores en asertividad tienen más probabilidad de resultar víctimas de situaciones de acoso.

No obstante, esta relación podría estar en función del sexo, porque la correlación resulta significativa en varones ($r = ,409$; $p < ,05$) mientras que en mujeres no lo fue tanto ($r = ,172$, $p > ,05$). La interpretación es que, en el entorno laboral, son los varones asertivos los trabajadores que pueden ser vistos como una amenaza para los acosadores.

El análisis de la relación entre la puntuación en asertividad y el número de situaciones de acoso no arroja resultados concluyentes teniendo en cuenta las variables estudiadas (categoría profesional, antigüedad laboral, titulación, situación laboral, cargo directivo y sexo). Estos resultados pueden deberse al bajo número de sujetos empleados en el estudio (para algunas variables inferior a 5).

Por último, se ha realizado un análisis estadístico de las puntuaciones de acoso declaradas, según los factores. Asimismo, se han evaluado estadísticamente los resultados obtenidos en

TABLA 1

Perfil de los encuestados

Variables	Categorías				
Nivel profesional (N = 85)	grupo A: 17	grupo B: 27	grupo C: 13	grupo D: 25	grupo E: 3
Antigüedad laboral (N = 92)	< de 6 meses: 4		6 meses-un año: 5	> de un año: 79	
Titulación (N = 91)	grad. escolar/ESO: 3		bachiller: 16	diplomado/ licenciado: 79	
Situación laboral (N = 90)	funcionarios: 73			interinos: 17	
Cargo directivo (N = 87)	si ocupa cargo: 22			no ocupa cargo: 65	
Sexo (N = 90)	varones: 33			mujeres: 57	

función de las variables. Los factores se han determinado teniendo en cuenta el tipo de conductas que definen el comportamiento descrito y son los siguientes:

- > **Limitar la comunicación y el contacto social** (factor 1): un 38 por ciento de los encuestados señala haber padecido al menos una conducta de acoso de este tipo, siendo un 37,1 por ciento muy asertivos (la correlación con asertividad no resultó significativa ($r = ,132, p > ,05$).
- > **Desprestigiar en el ámbito personal** (factor 2): un 28,3 por ciento de los encuestados señala haber padecido al menos una conducta de acoso de este tipo, por lo que este

factor es el que aparece con menos frecuencia entre los encuestados. Un 53,8 por ciento son muy asertivos (la correlación con asertividad resultó significativa ($r = ,263, p < ,05$).

- > **Desprestigiar en el ámbito profesional, impedir promoción** (factor 3): un 58 por ciento de los encuestados señala haber padecido al menos una conducta de acoso de este tipo, siendo este factor el que con mayor frecuencia aparece entre los encuestados. Un 51,9 por ciento son algo o muy asertivos (la correlación de este factor con asertividad resultó significativa ($r = ,249, p < ,05$).
- > **Hostigamiento. Comprometer la salud física y psíquica. Amenazas e insinuaciones sexuales** (factor 4): un 37 por ciento de los encuestados señala haber padecido al menos una conducta de acoso de este tipo. Un 52,9 por ciento son algo o muy asertivos (la correlación con asertividad no resultó significativa ($r = ,182, p > ,05$).

nes sexuales (factor 4): un 37 por ciento de los encuestados señala haber padecido al menos una conducta de acoso de este tipo. Un 52,9 por ciento son algo o muy asertivos (la correlación con asertividad no resultó significativa ($r = ,182, p > ,05$).

Conclusiones

Ante los resultados obtenidos, es esperable que si se ampliase el número de sujetos participantes en el estudio, se obtendrían resultados más concluyentes. No obstante queda suficientemente clara la existencia de algún tipo de relación entre las variables estudiadas, ya que se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la

GRÁFICO 1

Puntuaciones medias en asertividad (mínimo: 47; máximo: 114)

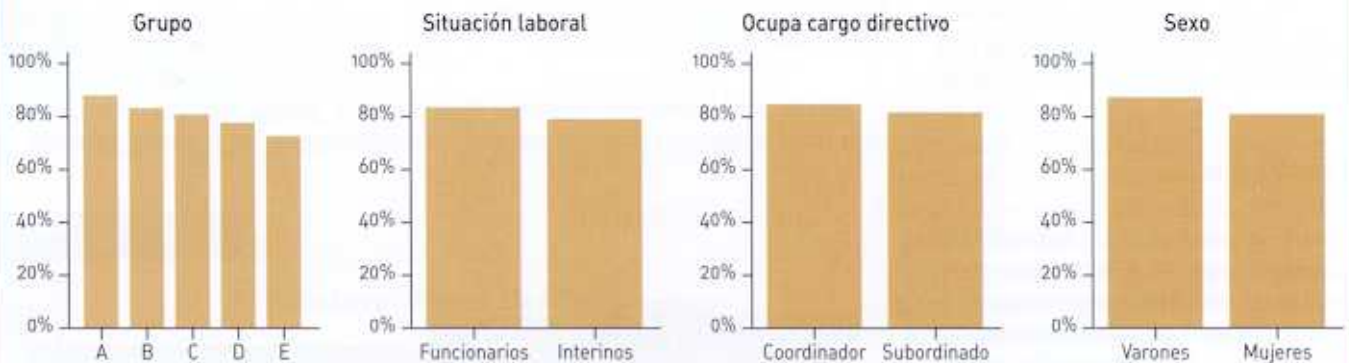
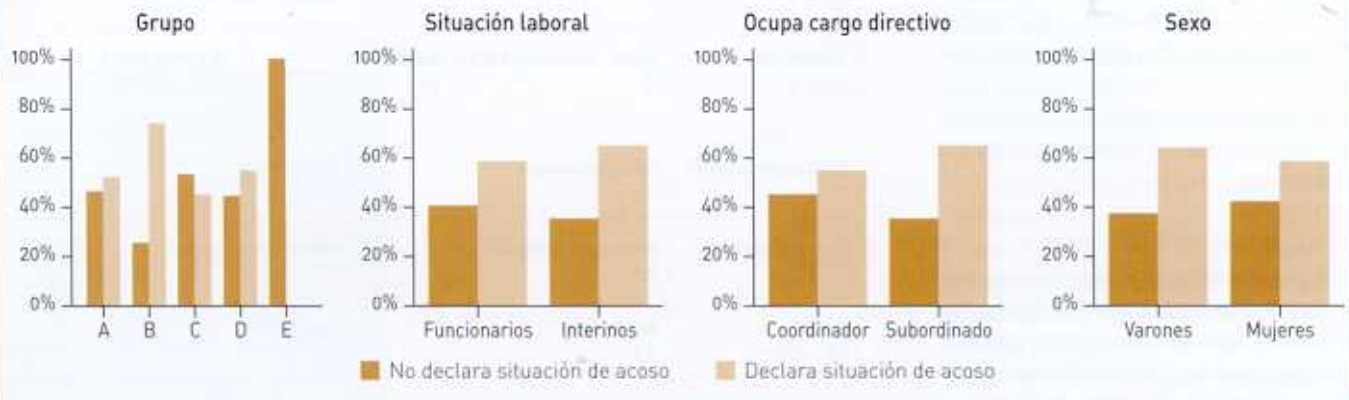


GRÁFICO 2

Porcentaje de individuos que declaran haber sufrido, al menos, una situación de acoso laboral





La existencia de niveles nocivos de factores psicosociales en una organización tiene como consecuencia la aparición de los riesgos emergentes.

puntuación obtenida en asertividad y sufrir alguna conducta de acoso.

Esta correlación es positiva, lo que indica que las personas que puntúan más alto en asertividad son las que afirman ser víctimas de conductas de acoso moral en el trabajo. Así, del análisis de los grupos definidos se desprende:

- > En el grupo B es en el que se declara mayor número de situaciones de acoso laboral.
- > Los interinos declaran sufrir mas situaciones de acoso.
- > Las personas que no ocupan cargos directivos son las que más declaran sufrir situaciones de acoso.
- > Los varones declaran mayor número de situaciones de acoso.

Los trabajadores que obtienen mayor puntuación en asertividad son los que tienen más proba-

bilidad de sufrir conductas de acoso relacionadas con la limitación de la comunicación y el contacto social, así como el desprestigio en el ámbito profesional y el impedimento a su promoción.

Por último, cabe señalar que para la posible realización de estudios de este tipo en el futuro, además de ampliar el número de sujetos, se debería contemplar la opción de incluir otros factores de personalidad que configuren un patrón capaz de explicar el hecho de que, ante situaciones similares, unos individuos resulten más protegidos que otros de sufrir situaciones de acoso en el entorno laboral. ||

BIBLIOGRAFÍA

- > Hirigoyèn, Marie France (1999). *El acoso moral*. Paidós.

- > Leymann, Heinz. (1984). *Silencing of a skilled technician*. Work and Environment in Sweden, 4, 236-238.
- > Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. B. (2001). *MMPI-2 configurations among victims of bullying at work*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 10(4), 467-484.
- > Pérez Bilbao, J. (2001). *Algunos apuntes sobre mobbing*. INSHT.
- > Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae.
- > Piñuel, I. y Oñate, A. (2005). *Libro blanco. Los riesgos psicosociales en la administración. La incidencia del mobbing y el burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AÉAT) y en la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)*. Sindicato Gestha.
- > Rathus, S. A. (1973). *A 30 item schedule for assessing behaviour*. Behaviour Therapy, 4, 398-406.
- > 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), 127-156.