Indice

1. Presentación.

2. Riesgos Psicosociales.

2.1 ¿Qué son?

2.2 Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT.

3. Estrés laboral.

3.1 ¿Qué situaciones pueden llevarnos a tener estrés en el trabajo?

3.1.1 Características de la tarea.

3.1.2 Estructura de la organización.

3.1.3 Falta de comunicación.

3.1.4 Características del empleo.

3.2 Factores de personalidad.

3.2.1 La alta exigencia.

4. Síndrome de Burnout.

4.1 ¿Qué es?

4.2 ¿Qué características tiene?

4.3 Se reduce el riesgo de sufrir Burnout cuando…

5. Mobbing.

5.1 ¿Qué es el acoso moral en el trabajo?

5.2 ¿Cómo actúa el acosador?

5.3 Actividades de acoso.

5.4 ¿Por qué se acosa?

5.5 Proceso por el que pasa el acosado.

5.6 ¿Qué consecuencias tiene?

5.7 Diferencias entre acoso moral en el trabajo y otros conflictos laborales.

6. Acoso sexual.

6.1 Normativa al respecto.

6.2 Comportamientos que se pueden considerar acoso sexual en el trabajo.

6.3 ¿Qué consecuencias tiene?

6.4 ¿Cómo se puede prevenir?

7. Intervención psicológica.

8. ¿Qué se puede hacer personalmente?

9. Los Delegados de Prevención.

10. Recursos con los que puedes contar desde UGT Aragón.

1. Presentación

Con esta publicación, desde UGT - Aragón, queremos acercarnos a los trabajadores de nuestra Comunidad Autónoma, con objeto de ser un vehículo de información en aras de sensibilizar en el fenómeno de los nuevos riesgos emergentes laborales: los Riesgos Psicosociales

Con la puesta en vigor de la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) se inició en nuestro país una andadura encaminada a evitar o reducir la siniestralidad laboral. Aún no podemos decir que todas las pequeñas y medianas empresas aragonesas se hayan hecho eco en su justa medida de esta normativa, que obliga a las empresas a proteger la seguridad y salud de los trabajadores evaluando los posibles riesgos en los centros de trabajo.

De forma implícita parecería que siempre se ha entendido por riesgos laborales los físicos, obviando que la salud del trabajador puede estar afectada por otros factores de orden psicológico y/o social, muchas veces tanto o más perjudiciales que los primeros. Recientemente, aunque son pocas, ya se empiezan a llevar a cabo en las empresas evaluaciones de riesgos psicosociales, lo cual es el primer paso para concienciar en la necesidad de prevenir que ocurran. Se trata de dar entidad a fenómenos que siempre han existido y defender entre todos que la salud de los trabajadores tiene 3 dimensiones: física, psíquica y social.

Sería nuestro deseo que este texto aportara a los lectores, además, una mejor comprensión e identificación de todas aquellas situaciones laborales que en otro tiempo no estaban definidas.

José Manuel Solanas Pontaque
Sº de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente
UGT - Aragón

2. Riesgos psicosociales

Cuando se aborda el factor humano como recurso imprescindible dentro de la empresa, a menudo no son tenidas encuenta como se debiera las capacidades del trabajador, sus motivaciones, sus expectativas y en definitiva, cubrir sus necesidades en el ámbito laboral, teniendo como marco que su salud desde el punto de vista biopsicosocial esté salvaguardada.

El trabajador puede correr riesgos de tipo psicosocial en el ámbito laboral de muy diversas formas, como vamos a ver a lo largo de este manual, teniendo de común denominador el estrés. (Por ejemplo, cuando el trabajo se acumula y excede el tiempo para poder llevarlo a cabo, cuando se descalifica su labor sin motivo aparente, cuando los turnos o trabajo nocturno producen síntomas, cuando el clima laboral no favorece el compañerismo sino el famoso "divide y vencerás", cuando es complicado compatibilizar la vida laboral con la familiar, se le hostiga, etc.)

También se habla de riesgos emergentes para referirnos a ellos, porque están saliendo a la luz, se les está dando nombre y van siendo identificados por los trabajadores, y por tanto se hablan, se denuncian y son susceptibles de ser tratados. La verdad es que siempre han existido y ahora están cobrando identidad. Es significativo el número de bajas laborales por estos motivos y la larga duración de las mismas, en particular si hablamos de problemáticas relacionadas con el acoso moral, etc.

2.1 ¿Qué son?

Los riesgos psicosociales laborales se definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad de afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud del trabajador (física, psíquica o social).

Organizaciones internacionales como la O.M.S. (Organización Mundial de la Salud), la O.I.T.(Organización Internacional del Trabajo), la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo, señalan la necesidad de crear grupos de trabajo sobre los riesgos psicosociales. La Estrategia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo 2002 – 2006 destaca la emergencia en los últimos años de este tipo de riesgos, por los cambios profundos en el ámbito laboral, definiendo el concepto de bienestar global de los trabajadores y ampliando la perspectiva de la Seguridad y Salud Laboral.

Desde la entrada en vigor en nuestro país de la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) todas las empresas están obligadas a proteger la salud de los trabajadores (art. 14). Para ello han de realizar evaluación de riesgos de todos y cada uno de los puestos de trabajo a efectos de prevenir que ocurran. Entendiendo por salud el bienestar físico, psíquico y social, como lo define la O.M.S., los riesgos psicosociales han de tener igual consideración a la hora de valorarlos. De ahí la importancia de sensibilizar a empresas, trabajadores, y entidades relacionadas con el mundo laboral en la necesidad de realizar también evaluaciones de riesgos psicosociales.

2.2 Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT

UGT constituyó en el año 2004 en Comisión Ejecutiva el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, como herramienta para conocer los problemas de prevención de riesgos psicosociales e incidir en la cultura preventiva en la empresa. Se desarrolla a través de la Secretaría Confederal de Salud Laboral y Medio Ambiente.

Pretende diseñar estrategias, implantar nuevas prácticas e incentivar la búsqueda de iniciativas legislativas que establezcan posibles soluciones. Además quiere ser un referente para delegados de prevención y trabajadores, en general, (cada vez se detectan más casos de estrés y de acoso moral) y que los estudios que se elaboren por sectores y centros de trabajo sean tenidos en cuenta por todas las partes implicadas en la Prevención de Riesgos Laborales.

Desde dicho Observatorio se investigaron 3 sectores de actividad muy diferentes:

- Textil – confección.
- Hostelería.
- Educación.

Se trataba de ratificar o rechazar las investigaciones que ponen de manifiesto que la ocurrencia de riesgos psicosociales es más habitual en actividades relacionadas con el sector servicios. El resultado del primer estudio aporta datos para la reflexión, mostrando que la incidencia de los factores psicosociales se produce por igual en los 3 sectores, poniendo de manifiesto que no es tanto el tipo de actividad económica, sino el modo de organización del trabajo, las condiciones de empleo y el estilo de mando, lo que hace aparecer dichos riesgos. Datos numéricos de los 3 sectores revelan que el 53% de los trabajadores tienen carga mental alta, el 36% carece de autonomía, el 8% tiene relaciones

laborables desfavorables y el 4% sufre mobbing. (Presentación de resultados: UGT Diciembre – 2.004. Madrid).

El Observatorio continúa con su acción, en este momento, incluyendo los sectores de Atención Primaria en el ámbito de la Sanidad y Seguridad Privada, donde la incidencia de riesgos también es elevada.

http://www.ugt.es/slaboral/observatorio/

3. Estrés laboral

El estrés se define como "el proceso en el que las demandas ambiéntales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad" (*S. Cohen, R.C. Kesler, L.V. Gordon*).

El trabajador experimenta estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad propia para hacerles frente o controlarlas.

Cuando se está frente a un estresor el organismo reacciona intentando adaptarse a esa situación y volver al equilibrio anterior. Es lo que se denomina Síndrome General de Adaptación, que según *Selye* ya en 1956 describía que se pasan por varias fases:

- **Fase de reacción de alarma:** La primera reacción ante algo que nos estresa es que la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar al organismo para la acción.

- **Fase de resistencia:** desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es prolongado o alcanza gran intensidad, el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, apareciendo la siguiente fase.

- **Fase de agotamiento:** Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estimulo estresante.

3.1 ¿Qué situaciones pueden llevarnos a tener estrés en el trabajo?

Independientemente de los sectores de producción, los estresores con los que nos podemos encontrar pueden estar relacionados con:

3.1.1 Características de la tarea:

- **Sobrecarga de trabajo**

Cuando la cantidad, o complejidad de la tarea no se puede realizar en el tiempo disponible y sobrepasa la capacidad del trabajador.

- **Infracarga de trabajo**

Contrariamente a lo anterior, el trabajador experimenta estrés cuando queriendo trabajar no se le proporciona tarea o no la hay. Se aumenta la ansiedad cuando el resto de compañeros si que la tienen.

- **Repetitividad**

El trabajo a realizar es monótono, rutinario y no hay posibilidad de estimular la creatividad.

- **Ritmo de trabajo**

Cuando el ritmo lo marca la máquina, por ejemplo, y no hay posibilidades de variación de acuerdo al ritmo del trabajador.

- **Responsabilidad**

Cuando la tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, consecuencias en el trabajo de los compañeros, toma de decisiones importantes, etc.)

- **Libertad de decisión**

Si el trabajo tiene una estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores. Poca participación en la toma de decisiones.

- **Formación requerida**

Falta de entrenamiento o aclimatación previa al desempeño de una tarea determinada.

3.1.2 Estructura de la organización:

- **Ambigüedad de rol**

No se le dice al trabajador cuales son sus funciones ni lo que se espera de él respecto a la tarea

- **Conflicto de rol**

Cuando entran en contradicción varias demandas o el trabajador cree que no debe cumplir alguna tarea.

- **Falta de participación**

La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores en temas relativos a su propia tarea como en aspectos generales de participación.

3.1.3 Falta de comunicación:

- **Estilo de mando**

Genera estrés tanto en estilos de autoritarismo (con modales agresivos) como en los que no hay una autoridad que pueda identificar claramente el trabajador o, sencillamente, el que la tiene oficialmente, no la asume.

- **Relaciones interpersonales**

Por aislamiento social o físico, conflictos con los compañeros o jefes, falta de apoyo en el trabajo, etc.

3.1.4 Características del empleo:

- **Precariedad del trabajo**

Inseguridad en el empleo, no poder cubrir las necesidades económicas con el sueldo, estar siempre presente en el ambiente la amenaza encubierta de despido, las reestructuraciones de las empresas sin tiempo para asumir los cambios, etc.

- **Las condiciones físicas del trabajo**

Trabajar con situaciones térmicas extremas (mucho frío, mucho calor), ruido ambiental continuo, vibraciones, etc.

- **Riesgos de la integridad física según sectores de producción**

Determinados sectores como la construcción, industrias químicas, etc., tienen un mayor índice de siniestralidad laboral.

- **Organización del tiempo de trabajo**

Duración de la jornada (horas extras, etc.), el trabajo a turnos, el trabajo nocturno, días festivos, etc. por la repercusión en el sistema nervioso central, en las relaciones sociales, familiares, conciliación de la vida familiar y laboral, etc.

3.2 Factores de personalidad

No todas las personas van a percibir todas estas situaciones de la misma manera, sino que está demostrado que factores también de personalidad, van a condicionar que haya personas más vulnerables al estrés y, por lo tanto, alcancen mayores niveles de sufrimiento, y otras sean más resistentes o tolerantes ante determinados hechos.

Las características personales a las que nos referimos son aquellas que se han constatado que tienen algún tipo de relación en la generación del estrés.

- ***Personalidades con rasgos dependientes:*** necesitan que siempre haya otro que tome las decisiones, se responsabilice o ejerza clara autoridad. Funcionan bien en ambientes laborales normalizados o burocráticos, y toleran mal tener que tomar iniciativas, asumir responsabilidades nuevas, arriesgarse, etc.

- ***Personalidades con rasgos ansiosos:*** son mas sensibles a los conflictos personales, se anticipan a las situaciones.

- ***Personalidades introvertidas:*** suelen reaccionar más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

- ***Las personas cuyo estilo de relación interpersonal es predominantemente pasivo:*** es decir las que no dicen sus opiniones, dejan que otros decidan por ellas, no se defienden ante los ataques de otros, etc.

En el proceso de cómo se genera el estrés es muy importante comprender como el sujeto experimenta sus necesidades, deseos y expectativas en relación con lo que el entorno ofrece o demanda.

3.2.1 La alta exigencia

Ocurre, a menudo, que el estrés se manifiesta en personas con alta exigencia sobre el propio desempeño laboral, son muy responsables, poco tolerantes con sus fallos, a veces rígidas, que necesita que "todo, siempre" salga bien.

Para este tipo de personas que están acostumbrados a poner mecanismos para resolver obstáculos y, por lo general, suelen superarlos, cuando de repente el obstáculo tiene una naturaleza distinta (por ejemplo, parece que ahora su jefe no valora en absoluto su trabajo, recibe críticas frecuentes, no se le trata con consideración, etc. como en otro tiempo), pone en marcha su mecanismo habitual de ser más concienzudo en la tarea, intentar demostrar que es un buen trabajador, responsable, etc. Al cabo del tiempo cuando la situación se cronifica y sus estrategias parece que no le sirven, además de somatizar la situación (el cuerpo reacciona), sus pensamientos se dirigen a pensar que es lo que habrá hecho mal, o dicho mal que haya molestado tanto, emocionalmente se siente más irritado, tenso, con sensación de presión, etc. y termina por "explotar", muchas veces con una crisis de ansiedad que lleva a la persona a acudir a urgencias de la red sanitaria.

4. Síndrome de burnout

4.1 ¿Qué es?

El síndrome de desgaste profesional o burnout es aquel que presenta síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, junto con la sensación de ineficacia, es decir, de no ser un profesional capaz de atender las tareas laborales de forma adecuada.

Al igual que ha ocurrido con el acoso moral y el sexual en el trabajo, también ha existido siempre, y hasta hace pocos años el trabajador que tenía estos síntomas se consideraba de forma genérica que estaba estresado (cierto, ya que es una modalidad de estrés), pero hasta que *C. Maslach* en 1978 le dio una identidad: el término burnout, fue cuando se consideró que tenía unas características determinadas, frente a otros tipos de estrés laboral, y sobre todo, que afectaba preferentemente a trabajadores de ciertos sectores: sanitarios, docentes, personal de seguridad, servicios sociales, etc., siendo las destinatarios de su tarea personas a los que prestan un servicio asistencial.

Estas profesiones llevan implícito poner en el trabajo una alta implicación emocional. La satisfacción vendría dada por la resolución del problema, muchas veces difícil si pensamos que se trabaja con enfermos, personas en riesgo de exclusión, etc. Otras veces, porque la ayuda no siempre se logra, los destinatarios no están en condiciones de recibirla, creen que no la necesitan, etc. Por ejemplo, un docentes con más de 10 años en la profesión, se siente competente si tiene la percepción de que el alumno está aprendiendo, pero se siente cuestionado, cuando a pesar de su implicación personal, los resultados son que fracasa continuamente.

4.2 ¿Qué características tiene?

- **Desgaste emocional:**

Se siente agotado para tratar directamente con el usuario, le agobia y le irrita, perdiendo energía y recursos que antes tenía.

- **Despersonalización:**

Se vuelve poco a poco frío y distante con las personas que atiende, se muestra insensible, pudiendo mostrar cinismo.

- **Falta de realización personal:**

El trabajador valora negativamente lo que hace, va perdiendo la autoestima profesional, está desmotivado e insatisfecho laboralmente

- **Síntomas de estrés físico:**

Cansancio, malestar general, problemas somáticos, etc. y psíquico: depresión, ansiedad, irritabilidad, etc.

Todo ello no aparece de golpe, sino que se va fraguando poco a poco, en fases:

a) Fase de latencia:

Al principio el trabajador pone entusiasmo y dedicación a su trabajo, implicándose emocionalmente con las personas que atiende. Es la fase de emergencia del estrés puesto que se van perfilando los límites de la profesión. Ocurren naturalmente las primeras experiencias de frustración al no conseguir lo esperado. la persona empieza a notar que su forma de relacionarse con el que atiende cambia, su estado de ánimo empeora, pero no le da mucha importancia

b) Fase manifiesta:

En esta fase influyen mucho las condiciones laborales, que pueden favorecer u obstaculizar el sentimiento de competencia. Los primeros síntomas del burnout están relacionados con experiencias de inadecuación y de inseguridad, de falta de energía y de disminución de las capacidades profesionales. El profesional aumenta sus esfuerzos, los síntomas de irritabilidad y de agotamiento cada vez son más graves y la eficacia profesional continúa disminuyendo. Se siente frustración ante demandas inalcanzables. Los síntomas se van acrecentando (dudas de la propia capacidad, insomnio, falta de concentración, dolores musculares, desesperanza, etc.) Se deteriora la relación con los usuarios y con los compañeros. Como mecanismo de defensa intenta protegerse adoptando posturas cínicas, evita las relaciones interpersonales dentro del trabajo, y se plantea el cambiar de actividad. En esta fase es más probable que sufra accidentes laborales.

c) Fase cronificada o síndrome de burnout:

Se considera a sí mismo como incompetente. Es probable que empiece a pensar en conductas autodestructivas. Los trastornos fisiológicos más frecuentes son: los cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales, inmunológicos, etc.

Se trata de un riesgo psicosocial en el trabajo, pero aún falta una regulación legal específica sobre esta materia. No está claro a qué tipología de contingencias profesionales protegidas por el Sistema de Seguridad Social se adscribe el burnout, si al de accidente laboral o enfermedad profesional. La jurisprudencia al respecto en España (País Vasco, 1999; Cataluña, 2002) se decanta por el de accidente laboral.

4.3 Se reduce el riesgo de sufrir burnout cuando...

a) Desde el punto de vista individual: se conocen las propias emociones, nuestros logros y limitaciones, buscamos un equilibrio entre el trabajo, (como un área más de nuestra vida), con la familiar, social, amigos, ocio, cultura, etc., buscando satisfacción en todas,

b) Desde el punto de vista profesional: si tratamos de adecuar nuestra capacidad a la demanda (al menos donde se tenga posibilidad de decisión), si somos capaces de aprender de la experiencia (nuestra y la de otros compañeros), tratando de ser realistas con el trabajo, gestionamos bien los tiempos de trabajo y de descanso, procuramos la labor de equipo, delegamos cuando proceda, etc.

c) Desde el punto de vista de la organización: se fomenta el buen clima laboral, se evitan burocracias innecesarias, se dota a la empresa de personal suficiente, se crean espacios para los equipos, tanto para el trabajo técnico como para los descansos, se facilita la formación en habilidades sociales y hay una política de redistribución de tareas, se valora y motiva al personal, etc.

Algunos tipos de estrés laboral, son particularmente perjudiciales para la salud del trabajador. Vamos a ver las modalidades que se han dado en llamar: mobbing, y acoso sexual en el trabajo.

5. Mobbing

Según la Tercera Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea, publicada por la O.I.T., en el año 2000, un 9% de los trabajadores europeos fueron víctimas de acoso moral en el trabajo, (alrededor de 13 millones de personas).

Iñaki Piñuel, en 2001, a través de la 1ª Encuesta monográfica sobre violencia en el entorno laboral: el 11,44% de trabajadores se consideran víctimas de acoso moral. Extrapolando: 1.700.000 trabajadores. Estas cifras son el resultado del Barómetro Cisneros I desarrollado por la Universidad de Alcalá de Henares en Mayo – 2001, desde el departamento de Estudios Empresariales. Se aplicó a trabajadores de todos los sectores de la Comunidad de Madrid y el corredor del Henares (Guadalajara y Alcalá).

Otros autores hablan del 12% de la población trabajadora española. Por otra parte, de forma paralela a la difusión de los estudios realizados ha habido una mayor concienciación social del fenómeno.

Diversos términos que encontramos en la literatura hacen referencia al mismo concepto: hostigamiento psicológico, acoso moral, acoso psicológico, psicoterror, violencia en el trabajo...

Etimológicamente: "Mobbing" viene del verbo inglés to mob, que se traduce al castellano como acosar, asaltar, atropellar... El término se debe al profesor sueco *Heinz Leymann*, pionero en el estudio de la violencia psicológica en el ámbito laboral.

5.1 Qué es el acoso moral en el trabajo

Se da acoso moral o mobbing cuando una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos 1 vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, produciendo en las víctimas un daño psicológico y físico que a menudo conlleva bajas laborales continuadas y en ocasiones el fin anticipado de su vida laboral. (Recopilación. *Leymann, Piñuel. Hirigoyen*).

5.2 Cómo actúa el acosador

Se podría decir que no hay un perfil único de acosador, pero si que, a menudo, (contrariamente a todo lo que pueda parecer) observamos que se trata de personalidades inseguras, que sienten temor de ver frustrada su carrera profesional, de no ser bien considerados por sus superiores, clientes, etc., necesitando denigrar a otro, que creen le puede suponer un rival profesional, sobre todo si "el otro" es un trabajador responsable, con buena formación y cualificación profesional, etc.

Puede actuar sólo, pero también consigue implicar a otros miembros de la empresa en contra de la víctima.

5.3 Actividades de acoso:

Existen diversas modalidades de acosar. *Leymann* (1996) estableció 5 tipos básicos según actividades:

Las relacionadas con **imposibilitar la comunicación** adecuada de la víctima con los demás, incluido el propio acosador, como son:

- El jefe o acosador no permite a la victima la posibilidad de comunicarse.
- Se interrumpe continuadamente a la victima cuando habla.
- Los compañeros le impiden expresarse.
- Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
- Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
- Se producen críticas hacia su vida privada.
- Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
- Se le amenaza verbalmente.
- Se le amenaza por escrito.
- Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)
- Se ignora su presencia; por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).

Las actividades de acoso para evitar que tenga **contacto social**:

- No se habla nunca con la víctima.
- No se le deja que se dirija a uno.
- Se le asigna un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.
- Se prohíbe a sus compañeros hablar con ella.
- Se niega la presencia física de la víctima

Actividades dirigidas a **desacreditar** a la víctima o impedirle mantener su reputación personal o laboral.

- Se maldice a la víctima, se le calumnia.
- Se hacen circular cotilleos y rumores sobre la víctima orquestados por el acosador.
- Se hace mofa o burla, se le ridiculiza.
- Se atribuye a la víctima una enfermedad mental o problemas psicológicos.
- Se intenta forzarla a someterse a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
- Se imitan sus gestos, sus posturas, su voz, su comportamiento o su talante, con vistas a poder ridiculizarlos. Se le ponen motes, llamándola por ellos.
- Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
- Se hace burla de su vida privada.
- Se hace burla de sus orígenes o su nacionalidad.
- Se le obliga a realizar un trabajo o tareas humillantes.
- Se monitoriza, anota, registra y consigna no equitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
- Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
- Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
- Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

Actividades dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional:

- No se asigna a la víctima trabajo alguno.
- Se le priva de cualquier ocupación, y se procura que no tenga tarea alguna por sí misma.
- Se le asignan tareas totalmente inútiles y/o absurdas.
- Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o sus competencias profesionales.
- Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
- Se le obliga a ejecutar trabajos humillantes.
- Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a las competencias que posee, con la intención de desacreditarla.

Actividades que afectan a la salud **física** o psíquica de la víctima:

- Se le obliga a hacer trabajos de riesgo o peligrosos para la salud.
- Se le amenaza físicamente.
- Se agrede físicamente a la víctima, pero sin lesiones graves, a título de advertencia.
- Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.
- Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.
- Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
- Se agrede sexualmente a la víctima.

Actualmente, a estas 45 formas se han añadido otras, hasta un total de 60, que se han protocolarizado (LIPT – 60) para poder evaluar el fenómeno y su intensidad. (*González de Rivera 2003*).

Estas conductas las puede llevar a cabo tanto un jefe, mando o superior que esté jerárquicamente por encima del acosado (lo que se denomina acoso moral descendente), o que sea un igual en cuanto a categoría laboral, un compañero (acoso moral horizontal) o que el artífice del acoso sea una persona que está en una categoría jerárquica inferior al acosado (acoso moral ascendente).

5.4 ¿Por qué se acosa?

Teniendo en cuenta que el acoso siempre es intencionado, se pueden distinguir varios motivos, entre otros:

a) Se busca el desequilibrio psíquico de la víctima.

b) Que se vaya voluntariamente de la organización para:

- evitar indemnización por despido
- evitar un competidor profesional.

c) La personalidad psicopática del agresor, que necesita canalizar su agresividad con alguna persona que él considere que es más débil o vulnerable.

5.5 Proceso por el que pasa el acosado

- El hostigamiento psicológico nunca es un hecho puntual sino que lleva un proceso. En un primer momento la víctima ante los comportamientos acosadores se defiende y confronta al agresor, de la misma manera que lo hace en otras situaciones problemáticas, dentro o fuera del trabajo. Todavía no hay conciencia de que le están acosando pero empiezan los primeros síntomas, sin que éstos sean de gran intensidad. Ve con desconcierto, sorpresa lo que le está pasando.

- Conforme pasa el tiempo, el acosador no cesa en su empeño. El acosado se pregunta "¿Qué está pasando?" "¿Por qué me está pasando a mi?". Es un estadío de incredulidad, desconcierto, donde se tiende a negar lo que ocurre. Algo así como si pensara "seguro que tiene una explicación que yo ahora no veo", "¿son sólo cosas mías?,... etc. Se van agudizando los síntomas y a verse a sí mismo más vulnerable.

- Todo ello va minando la resistencia de la persona. Ir a trabajar se convierte en una tortura. Se produce un cansancio emocional y se defiende de la situación aislándose de los compañeros, evitando la relación con el agresor, etc. Se instauran síntomas depresivos, donde disminuye la autoestima personal y profesional.

- Se pasa a un estadío traumático, caracterizado principalmente por no poder dejar de pensar en el problema, en lo que hizo, dijo el agresor, y también en lo que "debería" de haber hecho él y no hizo. Este tipo de cogniciones se hacen obsesivas, siendo intrusivas en cualquier momento del día y de la noche. Para entonces ya ha habido roces familiares, bien por la falta de comprensión del fenómeno, o porque creen que podía haber actuado de diferente forma, lo que supone un aumento de la dimensión del problema.

- Por último, el problema se cronifica en el tiempo, a pesar de que seguramente para entonces ya haya sido atendido por los servicios sanitarios, le hayan puesto tratamiento farmacológico y probablemente esté de baja laboral. El temor se convierte en "fobia" al lugar de trabajo, a ver o hablar con las personas relacionadas con el acoso y los comportamientos de evitación se extrapolan a otras áreas de su vida: familia y amigos... En general, se puede decir que la persona vive un nivel de sufrimiento muy alto por haber sido dañada su dignidad. A veces resulta tan intolerable que no se ve ninguna salida y la víctima empieza a fraguar ideas de suicidio.

5.6 ¿Qué consecuencias tiene?

a) Para el acosado:

toda una serie de alteraciones psicopatológicas:

- Trastornos del sueño: dificultades para conciliarlo, de mantenimiento y/o despertar temprano.

- Alteraciones del sistema nervioso autónomo: palpitaciones, sudoración, sensación de falta de aire, sequedad de boca, etc.

- Alteraciones cognitivas: dificultades de concentración, fallos de atención, pérdida de memoria,

distorsión de pensamientos, infravaloración del concepto de sí mismo.

- Síntomas psicosomáticos: vómitos, pesadillas, mareos, falta de apetito, llanto fácil, diarreas, etc.

- Síntomas de estrés cronificado: dolor de nuca, dolores dorsales y lumbares, musculares.

Todo ello, además, hace más probable la accidentabilidad laboral.

b) Para la organización del trabajo:

- Se reduce la cantidad de trabajo resultante y se deteriora la calidad.

- Se enrarece el clima laboral, la comunicación, el compañerismo, etc.

- Aumenta el riesgo de accidentabilidad.

- Aumenta el nº de bajas laborales y el absentismo en general.

- Pérdidas económicas.

c) Para la familia:

- La familia y el entorno social más próximo sufren el problema y sus consecuencias, lo que acaba dañando las relaciones entre ellos.

- Necesitarán ayuda profesionalizada para poder apoyar adecuadamente al familiar en cuestión, y a su vez, ellos no empiecen a generar síntomas.

d) Para la sociedad:

- Costes asistenciales sanitarios públicos (bajas, pensiones por invalidez, jubilaciones anticipadas, prestaciones económicas por despidos, etc).

- Pérdida de fuerzas de trabajo.

5.7 Diferencias entre acoso moral en el trabajo y otros conflictos laborales

Muchas veces cuando el problema laboral se fundamenta en las relaciones interpersonales, los estilos de mando de los superiores, etc., puede ocurrir que el propio trabajador no tenga claro si lo que está ocurriendo es un problema de mobbing u otro problema laboral.

Existen algunos **criterios diferenciadores** que han establecido los distintos autores desde *Leymann* hasta los mas actuales investigadores, que son:

ACOSO MORAL	OTROS CONFLICTOS INTERPERSONALES
Es intencionado.	Pueden ser o no intencionado.
Se focaliza sobre la victima.	Pueden dirigirse a toda la plantilla (p.ej. mal carácter de un jefe).
Es creciente, se va fraguando a lo largo del tiempo (mas de 6 meses).	Pueden ser hechos puntuales también.
Por lo general se evita que haya testigos.	Pueden ser públicos.
Su fin es acabar con el equilibrio psicológico de la victima.	No hay hostigamiento a diario.
Hay diferencias "de poder" aunque sean compañeros el agresor y el acosado.	Podrían tener o no igual categoría y consideración en la empresa, sin sentimiento de indefensión de una de las partes.

Para hablar con propiedad de acoso moral en el trabajo además de los comportamientos hostigadores tiene que haber un tiempo suficiente continuado en esta situación, que ya el profesor *Leymann* estableció en más de 6 meses.

Respecto a lo que desde el punto de vista jurídico se considera acoso moral o no, es interesante observar la jurisprudencia que se viene produciendo en todo el territorio nacional, también en Aragón, en cuanto a sentencias favorables contra el acoso.

Por otra parte, a titulo clarificador, encontramos en Aranzadi Social de Julio de 2.003 una sentencia comentada del Juzgado de lo Social nº 7 de Murcia. Refiere que se deben tener en cuenta jurídicamente estos 3 elementos para considerar acoso moral en el trabajo:

- **Presión:** es necesario que se ejerza presión y que la víctima sienta esa presión, entendiendo por presión la conducta que se pueda objetivar como un ataque, lo que descarta los roces laborales. Ha de probarse

que el trabajador ha sufrido daños psíquicos, para lo que es imprescindible informes periciales profesionales que acrediten que el estado mental del trabajador es consecuencia del hostigamiento psicológico al que ha sido sometido.

- **Laboral:** la presión sufrida ha de ser consecuencia de la actividad laboral, lo que implica que debe ser cometida por miembros de la empresa.

- **Tendenciosa:** debe haber una finalidad o plan explícito o implícito contra el trabajador. Si no es así, el problema sería la diferencia de caracteres, distintos criterios en la organización, formas inadecuadas en la comunicación, etc. El plan supone una continuidad en el tiempo. Por tanto, los hechos puntuales, no son acoso moral.

En la esencia del acoso moral está pretender denigrar laboralmente al trabajador para que éste abandone la empresa (evitando una indemnización por despido), esté de baja médica (se libera temporalmente de un competidor profesional), o sencillamente sirva de depositario de la agresividad del acosador por tener una personalidad psicopática. Se quiere perjudicar su integridad psíquica. Mientras que en el ejercicio arbitrario del poder empresarial lo que el empresario puede buscar a través de medios inadecuados es, por ejemplo, el mantenimiento de la empresa o la mejora de la competitividad en el mercado.

A pesar de que el mobbing no está regulado en el Código Penal, es denunciable, ya que dependiendo de su contenido, puede vulnerar artículos de la Constitución, del Estatuto de los Trabajadores, Ley de Procedimiento Laboral, etc. y, por tanto, ser defendible el trabajador desde distintos encuadres jurídicos.

6. Acoso sexual

6.1 Normativa al respecto

- Constitución española: arts. 15.1, 14 y 18.1.
- Código penal: (1995) art. 184.
- Estatuto de los Trabajadores. Texto refundido: art. 4.2.e y art. 96.
- Reglamento disciplinario de los Funcionarios: art. 63.
- Texto refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social: art. 8.13.

Se trata de una modalidad de acoso en el trabajo, dentro del marco general de estrés, y que según señalan diversos estudiosos del tema como *Schneider* consiste, como otros estresores, en sucesos que aisladamente podrían considerarse por terceros como no muy significativos, pero que si se suceden a lo largo del tiempo pueden llegar a producir un deterioro psicológico importante en la persona.

El acoso sexual se ha definido de varias formas. En la Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131 de 27 de Noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo se define así:

"Es aquella conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, resultando inaceptable si:

- Dicha conducta es indeseada, no razonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
- La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo.
- Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato".

El problema es que se ven atacados derechos fundamentales de la persona como es el de la intimidad, la dignidad, etc.

6.2 Comportamientos que se pueden considerar acoso sexual en el trabajo:

- Un contacto físico innecesario: rozamientos, tocamientos, palmaditas, etc.
- Observaciones sugerentes y desagradables, chistes, comentarios sexuales sobre la apariencia o aspecto, abusos verbales deliberados.
- Invitaciones comprometedoras impúdicas.
- Uso de materiales de pornografía en el lugar de trabajo.
- Demandas de favores sexuales.
- Agresiones físicas de diversos tipos.

Muchas de las veces las conductas acosadoras se encuadran en el denominado chantaje sexual, es decir, cuando se quiere someter a la persona acosada a cambio de un beneficio laboral (renovar el contrato, por ejemplo) o no perder condiciones laborales que ya tenía. "Sexo a cambio de algo". Si la persona se niega es muy probable que no se le promocione, no tenga acceso a la formación interna de la empresa, decidan despedirla, etc.

El que acosa sexualmente, sea un superior o un compañero, lo hace por un abuso de poder. Puede ocurrir en cualquier centro de trabajo, pero especialmente en aquellos lugares donde el trabajo es desempeñado fundamentalmente por mujeres y la dirección está formada por hombres.

Las principales víctimas del acoso sexual en el lugar de trabajo son mujeres, siendo el perfil: mujeres solteras menores de 30 años, solas con cargas familiares, viudas, separadas, o divorciadas, con trabajo inestable o precario. También corren el riesgo de sufrir este acoso los homosexuales y hombres jóvenes.

6.3 ¿Qué consecuencias tiene?

Para la persona acosada: aumenta el estrés conforme se suceden los hechos, diversos síntomas de depresión y ansiedad, sentimiento de indefensión, irritabilidad, asco, baja autoestima, etc. Esto llega a ser muy intolerable. La salud se resiente tanto a nivel psicológico como físico si se somatiza (cefaleas, problemas gastrointestinales, dermatológicos, etc.)

La persona acosada sexualmente en general:

- denuncia poco (aproximadamente, un 1% de los casos)
- suele abandonar la empresa
- la percepción de daño psicológico es incluso mayor que la del acoso moral ya que se le denigra como persona, como trabajador/a, como género (ser mujer, ser hombre, ser homosexual). A menudo, refieren temor a ser mal consideradas por los demás por no haberse sabido defender, por lo que se produce mayor aislamiento, no se lo cuentan a casi nadie y tienen un sentimiento de culpa difuso, que no pueden entender.

En el trabajo: se crea mal clima laboral, no hay satisfacción laboral, la tarea se desempeña con peor calidad, se producen mas bajas laborales por enfermedad, mas costes económicos, etc.

6.4 ¿Cómo se puede prevenir?

Elaborando políticas de empresa que, a priori, no permitan que pueda darse este fenómeno. A este respecto el Código de Prácticas de la Comisión Europea propone:

- Una declaración de principios por parte de los empresarios comprometiéndose en defender la dignidad de todos sus trabajadores, manifestando de forma explícita que no se permitirán las conductas de acoso.
- Se definirá qué se entiende por conducta inapropiada. Directores y superiores tienen la obligación de poner en práctica la política contra el acoso sexual.
- Se explicitará el protocolo que deben seguir las víctimas, asegurando seriedad y confidencialidad, así como protección frente a las posibles represalias. Se indicará a quién y cómo se ha de presentar la denuncia.
- Los trabajadores sabrán que tienen derecho de queja.
- Recomendación a los mandos de que tomen medidas de no acoso.
- Se debe proporcionar formación a mandos y gestores (información legal, habilidades sociales para manejar conflictos, etc.)
- Habrá un repertorio de resoluciones informales (confrontación directa entre las partes con un intermediario) y formales: investigación de

terceros y sanción si se confirma que se ha dado acoso.

- Se aconseja que se asigne a una persona voluntaria que dé consejo, asistencia y participe en la resolución informal y formal, preferiblemente, que sea representante sindical o trabajador.
- Las normas disciplinarias han de recoger claramente las conductas de acoso y sus correspondientes sanciones.

Vía sindical, a través de la negociación colectiva:

a) **De forma explícita:** En los convenios colectivos se pueden introducir cláusulas que favorezcan el compromiso de la empresa contra el acoso sexual, desarrollando y consolidando la conciencia social contra el mismo, para lo que es necesario que se defina el procedimiento interno a establecer en la empresa en caso de que se produzcan problemas de acoso sexual, incluidas las sanciones.

a) **De forma implícita:** Introducir determinadas reformas en la negociación colectiva que todavía sean discriminatorias entre trabajadores de distinto sexo.

7. Intervención Psicológica

La ayuda profesional para todos aquellos trabajadores que estén sufriendo cualquiera de las modalidades de acoso moral, desde el punto de vista psicológico irá orientada a estos aspectos:

- Se trata de objetivar los hechos.

- Se reorientan aquellos pensamientos que han llevado al fracaso, que solo hacen producir sufrimiento y en absoluto resuelven el problema. Se ayuda a pensar. Lo que facilitará en otro momento tomar las propias decisiones.

- Se analizan las actitudes y comportamientos del afectado, por una parte, y el de la parte perturbadora, por otro, intentando tomar distancia para ser más fácil valorar desde otros ángulos la situación. En este momento del proceso se trata de que el afectado pueda tener más conciencia de lo que ha pasado realmente y de quien es la responsabilidad. Es decir, racionalizar la situación para que los sentimientos de culpa que uno tiene de forma difusa se atribuyan a la persona/s que corresponda y que son responsables directos de lo que han dicho/hecho.

- Por supuesto, se analiza y valora el propio comportamiento del trabajador y las actitudes de éste, no tanto para juzgar, sino para señalar lo que ha resultado poco operativo, pero que se puede modificar por medio del aprendizaje de otras estrategias de enfrentamiento a situaciones problema. Por ejemplo, supongamos que el trabajador, ante el desconcierto que le ha producido que su jefe le haya hablado a gritos, ha reaccionado con otro grito o callándose por temor al despido, temor al propio grito, etc., casi seguro estas formas no le habrán dado resultado. Se puede tratar con él lo que de forma genérica se llama habilidades sociales y de comunicación, que facilitan el poder afrontar de manera más adecuada los problemas, y siempre, al menos, uno se dignifica a sí mismo, se defiende. (Se puede estar en guerra con otro pero es muy importante estar en paz consigo mismo, por el efecto terapéutico que produce al elevarse la autoestima).

No nos tenemos que sentir mal por no haber sabido reaccionar a tiempo y adecuadamente. No nos han enseñado a hacer "defensa personal" y nadie, a priori, supone que le pueda pasar a él estas cosas cuando va a trabajar. Bueno, pero si ocurren hay que ponerse manos a la obra.

De forma transversal se tratará la sintomatología ansioso depresiva desde el punto de vista psicosocial con pautas y actuaciones que amortigüen el sufrimiento y canalicen de nuevo la actividad normalizada en todas las áreas de su vida: familiar, social, cultural, ocio, etc. Para ello, se utilizan diversas técnicas: de relajación, reestructuración cognitivo-conductual, etc.

Una buena parte de las personas que sufren acoso moral en el trabajo y que acuden a la Asesoría Psicológica de UGT – Aragón, paralelamente, son tratadas por su Médico de Atención Primaria, en su Centro de Salud Mental correspondiente, por lo que otra de las actuaciones irá dirigida a motivar la continuidad de tratamiento de estos recursos.

8. ¿Qué se puede hacer personalmente?

A lo largo de la vida laboral podemos pasar por distintas empresas y por tanto tener experiencias de distintos estilos de mando, de organización de las tareas, de relación con compañeros, condiciones físicas y ambientales más o menos favorables, etc.

La realidad es que no podemos controlar ni menos anticipar que es lo que va a pasar. No siempre las personas que sufren estrés laboral son personas con rasgos ansiosos en su personalidad o que estén predispuestos a tener depresión. Es decir, que todos de una manera u otra podríamos pasar, en potencia, por situaciones laborales que si se cronifican en el tiempo nos podrían hacer enfermar.

Independientemente de la valoración individual de cada caso, habría algunas consideraciones válidas desde el punto de vista de la actitud de la persona:

- Comunica a alguien de tu entorno, y de tu confianza, lo que te está pasando. No te lo guardes para ti solo, ya que al cabo del tiempo solo se consigue haber aumentado el nivel de sufrimiento. Por el contrario, cuando lo cuentas se producen varios efectos terapéuticos:
  - te desahogas
  - ordenas tus pensamientos (para contarlos)
  - el otro te puede escuchar y ayudar a aclararte
  - te puede dar otras opiniones y se objetivan un poco más los hechos, los pensamientos y los sentimientos
  - es mas probable que se ponga en marcha la red de apoyo social
  - se producen vínculos afectivos y sociales.
- Si no puedes resolver el problema tu solo en un tiempo que estimes prudencial, pide ayuda profesional
- Si el problema en cuestión es que te sientes atacado por otro, no te quedes callado y sin hacer nada. Pon en marcha mecanismos para defenderte: contesta, pide respeto, aclara situaciones, etc.

9. Los Delegados de Prevención

Los delegados sindicales de prevención son los representantes de los trabajadores en materia de seguridad y salud en las empresas; por tanto, son un recurso con el que se puede contar a la hora de aclarar cualquier duda sobre riesgos potenciales que los trabajadores detecten que pueda afectar a su integridad física o psicológica o al conjunto de la empresa.

Si como trabajador te sientes afectado por cualquiera de las situaciones expuestas anteriormente, puedes contactar con el delegado de prevención de tu empresa. Puede ayudarte, ya que:

- Te escuchará y tendrás su apoyo y confidencialidad.
- Puede solicitar de la empresa y del servicio de prevención una evaluación de riesgos psicosociales.
- Será portavoz de tu problema con la empresa y los servicios médicos, si así lo deseas.
- Te puede poner en contacto con los recursos internos del Sindicato (Oficina Técnica de Prevención de Riesgos Laborales, Asesoría Psicológica, etc.) para valorar tu situación y ayudarte a poner en práctica las soluciones más adecuadas. También con los recursos externos públicos de los que te puedas beneficiar.
- Si la empresa no toma medidas para resolver el problema puede ponerlo en conocimiento de la Inspección de Trabajo.

10. Recursos con los que puedes contar desde UGT-Aragón

- Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, desde la Oficina Técnica de Prevención de Riesgos Laborales: los técnicos te informarán y asesorarán sobre los pasos que puedes dar para solucionar tu problema, tanto fuera como dentro de la organización.

- Asesoría laboral de las distintas Federaciones según el sector al que pertenezca tu empresa. Te informará de derechos, convenios, finiquitos, etc. Tanto si en tu empresa hay representantes sindicales o no.

- Asesoría jurídica: si decides poner una demanda judicial o cualquier otra gestión de su competencia.

- Valoración médico forense, peritación y defensa judicial del trabajador que por sus lesiones, enfermedades, etc., de carácter laboral, que entren en contradicción con la valoración, diagnóstico, etc. de la Seguridad Social o de la Mutua que le corresponda.

- Asesoría Psicológica: Al igual que el resto de recursos se atiende a cualquier trabajador de Aragón. Se realiza valoración, asesoramiento y tratamiento psicológico en todas aquellas problemáticas relacionadas con el trabajo en las que la salud psicosocial del trabajador se haya deteriorado. Se realizan informes periciales y asistencia a los juicios en calidad de perito en los casos que así se requiera.

RECUERDA:

Si en tu centro de trabajo hay Delegados de Prevención, ellos son los que te pueden informar y ayudar en cualquiera de los problemas abordados en este manual.

Pero, si en tu empresa no los hubiera, no dudes en ponerte en contacto con:

Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente.
C/ Costa, 1, Entresuelo 50.001 – Zaragoza

Teléfono – (976) 700 113

Correo electrónico – slaboral@aragon.ugt.org

BIBLIOGRAFÍA

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

- Aranzadi Social. Julio 2003.

- NTP 318: El estrés, proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. "Psicobiología del estrés". VALDÉS, M., FLORES, T. Ed. Martínez Roca S.A., 1990.

- "Guía para la Prevención de Riesgos Laborales. Estrés laboral". Edit. Comisión Ejecutiva Confederal UGT. 2001.

- "¿Es el Burnout un riesgo laboral emergente?". Gestión práctica de riesgos laborales nº 13. Año 2005.

- Plataforma 10 Minutos. Rafael De Pablo (Coordinador). 2004.

- "Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo." Iñaki Piñuel y Zabala. Edit. Sal Térrea. 2001.

- "El hostigamiento psíquico laboral. Mobbing". Guía interdisciplinar. Edit. Egido. 2002.

- "El acoso moral en el trabajo". Marie France Hirigoyen. Edit. Paidos. 2001.

- NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- NTP 507: Acoso sexual en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- "Sobre acoso sexual en el trabajo". UGT Departamento de la mujer. Madrid.

- DSM-IV Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. Edit. Masson 1995.