

## IX

### ACOSO LABORAL (*MOBBING*): DIFERENCIAS CON LAS TENSIONES ORDINARIAS EN EL ENTORNO DE TRABAJO

Djamil TONY KAHALE CARRILLO  
Universidad de Salamanca

---

#### SUMARIO

	<u>Página</u>
I. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO .....	196
II. REQUISITOS CONFIGURADORES DEL ACOSO LABORAL .....	199
III. COMPORTAMIENTOS FRECUENTES EN EL ACOSO LABORAL .....	201
IV. SUJETOS INTERVINIENTES .....	205
V. FASES DEL PROCESO DE ACOSO LABORAL .....	206
1. Estadio inicial .....	206
2. Fase de instauración .....	207
3. Fase de formalización .....	207
VI. DIFERENCIAS ENTRE ACOSO LABORAL Y LAS TENSIONES ORDINARIAS EN EL ENTORNO DE TRABAJO .....	208
VII. BIBLIOGRAFÍA .....	211

---

#### RESUMEN

Las actitudes y los comportamientos de acoso en el trabajo son más frecuentes de lo que en principio pueda parecer, ello ha hecho atraer la atención de trabajadores, responsables de las organizaciones, representantes de los trabajadores e investigadores. Cada día se denuncian más las actitudes que generan violencia psicológica en el trabajo, y en los últimos años se considera como un problema que se encuentra

latente a nivel judicial. El objeto de este estudio es establecer las diferencias del acoso laboral con las tensiones ordinarias en el entorno laboral, con el fin de que el trabajador las tenga presentes a la hora de accionar el órgano judicial y pueda salir victorioso en su pretensión; puesto que en la práctica existe cierta confusión con estas dos figuras.

## ABSTRACT

The attitudes and the behaviors in the work are frequent of what at first could look like, it has made attract the workers', responsible attention for the organizations, representatives of the workers and investigators. Every day there are denounced more the attitudes that generate psychological violence in the work, and in the last years it is considered to be a problem that is latent to judicial level. The object of this study is to establish the differences of the labour harassment with the ordinary tensions in the job environment, in order which the worker bears in mind them at the moment of driving the judicial organ and to could work out victorious in his pretension; since in the practice certain confusion exists with these two figures.

**Palabras clave:** acoso laboral, *mobbing*, hostigamiento laboral, acoso psicológico y psicoterror laboral.

**Key words:** labour harassment, *mobbing*, psychological harassment and psicoterror labour.

## I. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO

El término *mobbing* proviene del verbo inglés *to mob* que significa «atacar en tumulto»<sup>(1)</sup>, «atropellar»<sup>(2)</sup>; es decir, atropellar por «confusión, alboroto producidos por una multitud de personas»<sup>(3)</sup>. El acoso laboral es objeto de un estudio pluridisciplinar y del cual participa la Psicología, Psiquiatría, Sociología y el Derecho. En suma, se trata de un término no jurídico, procedente del campo de la Psicología, que ha sido necesario redefinir en el mundo del Derecho, con el objeto de precisar su alcance y contenido, máxime ante la inexistencia de un concepto normativo de común aceptación que englobe al conjunto de las conductas que son susceptibles de ser calificadas como constitutivas de acoso laboral. El *mobbing* también es conocido como acoso

---

(1) Significado de *to mob* en DICCIONARIO INGLÉS-ESPAÑOL (2000), Barcelona, Home English, Edim, p. 207.

(2) Significado de *mob* en DICCIONARIO BÁSICO LANGENSCHIEDT INGLÉS (1985), Alemania, Langenscheidt, p. 490.

(3) Significado de tumulto, en DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2001), tomo II, Madrid, Espasa, p. 2243. DICCIONARIO SM AVANZADO LENGUA ESPAÑOLA (2001), Madrid, Ediciones SM, p. 1217.

moral, acoso laboral, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, hostigamiento laboral, asesinato psíquico y hostigamiento psicológico en el trabajo. No obstante, además de las anteriores expresiones, a nivel jurisprudencial, existen otras menos frecuentes como violencia psicológica<sup>(4)</sup>, proceso de distracción<sup>(5)</sup>, acoso ambiental<sup>(6)</sup>, orquestación de la creación de un ambiente hostil<sup>(7)</sup> y feudalismo industrial<sup>(8)</sup>.

Antes de avanzar es preciso hacer una acotación, el concepto de *mobbing*, traducido de manera correcta al castellano es acoso psicológico y no de acoso moral. En todo caso se debería decir inmoral, ya que posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral<sup>(9)</sup>. Otro aspecto a resaltar es que los extranjerismos tienden a transgredir nuestra norma lingüística, sería conveniente el uso de voces españolas en la medida de lo posible. Dicho lo cual, conviene utilizar el término acoso laboral, o sucedáneos, en vez de *mobbing*.

El *mobbing* en la jurisprudencia escocesa significa asamblea o reunión de gentes para propósitos violentos e ilegales, que incluyen lesiones a personas, destruir propiedades y sembrar el terror y la alarma en la población. Por extensión, se usa como vulgarismo con la acepción de ataque indiscriminado por parte de un grupo desestructurado (GONZÁLEZ, 2002, p. 40).

En España el acoso laboral no se encuentra definido en el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores<sup>(10)</sup>; no obstante, se apoya en la Constitución Española (CE)<sup>(11)</sup> bajo los artículos 10, 14 y 15<sup>(12)</sup>. Se trata de un comportamiento que en la última década se ha convertido en el centro de atención pública, en la que se ha incrementado

---

(4) La violencia abierta se ve sustituida por formas camufladas de violencia, como la denominada violencia psicológica o de guante blanco. STSJ de Madrid, de 24 de septiembre de 2002.

(5) STSJ de Navarra, de 30 de abril de 2001.

(6) STSJ de Canarias, de 28 de abril de 2003.

(7) STSJ de Galicia, de 29 de diciembre de 2003.

(8) STC 88/1985, de 10 de julio.

(9) Informe Cisneros V en [www.acosomoral.org/pdf/informeCisnerosV.pdf](http://www.acosomoral.org/pdf/informeCisnerosV.pdf).

(10) BOE núm. 75, de 29 de marzo de 1995.

(11) BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978.

(12) «Tal actuación, desde un punto de vista jurídico no cabe duda que constituye un ataque a la dignidad personal y un trato degradante, que utiliza prevalentemente medios de menoscabo psicológico, y que en conjunto constituye violación de los derechos fundamentales de la persona humana (artículos 10.1, 14 y 15 de la Constitución), incompatible con los principios del Derecho del Trabajo moderno, que establece como su principio fundamental el del trabajo humano por cuenta ajena, en el sentido obvio no sólo de ser prestado por personas humanas, sino especialmente de serlo conforme al respeto y protección de los derechos fundamentales que definen a la persona humana desde un punto de vista jurídico, reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales sobre la materia, derechos que permanecen y han de protegerse a lo largo de toda la prestación de servicios, extremo —y no sólo por la libertad en su concertación o extinción— en lo que se distingue sustancialmente del derecho de prestación de servicios de otras épocas». SSTSJ de Cataluña, de 23 de julio de 2003 y 17 de mayo de 2006.

notablemente el número de estudios y debates. Del cual existe un cúmulo de sentencias que, ante la falta de definición legal, han adoptado la definición establecida por el psicólogo HEINZ LEYMAN, recogida en la Nota Técnica preventiva núm. 476 del Instituto Nacional de la Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)<sup>(13)</sup>. Y de la cual define el acoso laboral como una «conducta abusiva o violencia psicológica a la que se somete de forma sistemática a una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo. Actitudes de hostigamiento que conducen al aislamiento del interesado en el marco laboral, produciéndole ansiedad, estrés, pérdida de autoestima y alteraciones psicósomáticas, y determinando en ocasiones el abandono de su empleo por resultarle insostenible la presión a que se encuentra sometido. Se trata de una forma de estrés laboral que se caracteriza por tener su origen —más que en el trabajo— en las relaciones interpersonales que se producen en el seno de la Empresa»<sup>(14)</sup>.

Dicho en otras palabras, el acoso laboral comprende el conjunto de situaciones de hostigamiento hacia un trabajador, en el que se desarrollan actitudes de violencia psicológica de manera prolongada que causan alteraciones psicósomáticas de ansiedad y, generalmente, se consigue que abandone el empleo al no poder soportar el estrés al que se ve sometido<sup>(15)</sup>. Vistas las anteriores concepciones puede delimitarse el concepto jurídico de acoso laboral, en un plano descriptivo, analítico y detallado, como toda situación de conflicto interpersonal o grupal, y de la cual una persona o

---

(13) *Cfr.* Nota Técnica de Prevención núm. 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: «El hostigamiento psicológico en el Trabajo»: [http://www.mtas.es/insh/ntp/ntp\\_476.htm](http://www.mtas.es/insh/ntp/ntp_476.htm). *Vid.* STSJ de Cataluña, de 1 de abril de 2005.

(14) STSJ de Cataluña, de 11 de abril de 2005. Entre otras, SSTSJ de Cataluña de 11 de junio de 2003 y 10 de junio de 2005. El TSJ de Madrid lo ha definido «como situaciones de hostigamiento a un trabajador frente al que se desarrollan actitudes de violencia psicológica de forma prolongada y que conducen a su extrañamiento social en el marco laboral, le causan alteraciones psicósomáticas de ansiedad y, en ocasiones, consiguen el abandono del trabajador del empleo al no poder soportar el *stress* al que se encuentra sometido». El mismo Tribunal ha puntualizado que para que se produzca el hostigamiento laboral se necesita la presencia de «una violencia psicológica de forma sistemática, recurrente 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, así como su reputación, perturbar gravemente el ejercicio de sus labores y lograr que esa persona o personas abandonen el lugar de trabajo, señalando que entre estas actuaciones no pueden olvidarse las que pretenden atentar contra la reputación de la víctima, ridiculizándola públicamente, las que van contra el ejercicio de su trabajo encomendándole tareas de excesiva dificultad o trabajo en demasía, o recriminándole por unos supuestos malos resultados en su tarea, o en fin, pretenden manipular su comunicación e información con los demás compañeros o superiores» Sentencia de 15 de julio de 2002. Esta práctica ha sido definida como una situación en la que se ejerce una violencia psicológica, de forma sistemática y recurrente 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, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. STSJ de Valencia, de 25 de septiembre de 2001. El acoso moral consiste en una insistente conducta hostil hacia el trabajador que lo somete a un trato degradante, conculcando el derecho a la integridad moral e interdicción de tratos degradantes que protege el artículo 15 de nuestra Constitución. STSJ de Cataluña, de 28 de noviembre de 2001.

(15) SSTSJ de Madrid, de 18 de junio de 2001 y de Cataluña, de 22 de septiembre de 2005.

varias deciden ejercer sobre otra(s) una violencia psicológica extrema a través de varias actuaciones, al menos una vez por semana durante un tiempo prolongado de más de seis meses, con el propósito de conseguir aislamiento en relación al grupo, así como la pérdida de su autoestima personal y de su reputación profesional.

## II. REQUISITOS CONFIGURADORES DEL ACOSO LABORAL

La jurisprudencia ha establecido unos parámetros para determinar si las conductas efectuadas por el empresario pueden constituir indicios de acoso laboral<sup>(16)</sup>, y de la cual se han configurado para ello cuatro elementos:

1. «El hostigamiento, persecución o violencia psicológica contra una persona o conjunto de personas». Se requiere para que pueda concurrir este requisito que la víctima sea objeto de varias conductas que conformen en su totalidad una perspectiva de maltrato moral, una denigración o vejación del trabajador en que no pueda confundirse con una simple situación de tensión en el sitio de trabajo. Los comportamientos realizados por el empleador, principalmente, son acciones encaminadas a aislar al trabajador de su ámbito laboral, al fijarle tareas excesivas o privarle de trabajo efectivo y ordenarle tareas de difícil realización. Todo ello, con el fin de agobiarle y desacreditarle como una persona incompetente, sin permitirle la comunicación con sus compañeros de trabajo y aislarlo del resto del personal<sup>(17)</sup>.
2. «Carácter intenso de la violencia psicológica». Las conductas realizadas por el hostigador deben ser graves; es decir, intensa o extrema. Por consiguiente, no puede constituirse el acoso laboral cuando la violencia psicológica sea leve y no produzca daño en persona normal. Por tanto, se requiere que el hostigamiento posea un alto grado de intensidad. En el supuesto que no exista esta intensidad, y la víctima resulta afectada, la patología tendría que ver más con la propia personalidad del trabajador que con la real hostilidad del entorno laboral.
3. «Prolongada en el tiempo». No es suficiente que el hostigamiento se presente como una conducta aislada y se origine en un momento muy concreto, se requiere que la violencia ejercida por el acosador de forma intensa tenga una cierta duración de seis meses<sup>(18)</sup>. Este plazo tiene que ser interpretado

---

(16) STSJ de Castilla y León, de 28 de febrero de 2005.

(17) «De tales hechos falta el elemento de hostigamiento entendido como actitud reiterada y mantenida a través del tiempo en orden a minar la resistencia psicológica del trabajador». STSJ de Cataluña, de 17 de mayo de 2006. En este mismo sentido, se ha establecido que no toda situación de tensión en el desarrollo de la relación laboral puede merecer la consideración de acoso moral. Debe distinguirse entre una situación de verdadera hostilidad, vejación o persecución sistemática de lo que puede ser la exigencia rigurosa de determinado comportamiento laboral. STSJ de Madrid, de 16 de mayo de 2006.

(18) Período que señala el INSHT en la Nota Técnica preventiva núm. 476.

de manera flexible, ya que lo importante es la idea de continuidad en la violencia, ordenada a un fin determinado: la destrucción psicológica o moral del trabajador. Dicho en otras palabras, no puede basarse en hechos aislados, sino de conductas, expresión sinónima de comportamiento o proceder y, por ende, opuesto a hechos aislados<sup>(19)</sup>.

4. «Que tenga como finalidad dañar psíquica o moralmente al trabajador, para marginarlo de su entorno laboral». Este requisito «es el que sirve de nexo o conductor, dotando de entidad y sustantividad propias al conjunto de actos aislados y espaciado el tiempo, que integran la conducta de acoso. Hay que tener en cuenta que la intencionalidad puede ser un elemento plenamente consciente o premeditado o puede existir de forma larvada, formas de rechazo y hostilidad hacia la víctima, el propio acosador puede no racionalizar conscientemente, pero que pueden manifestar de forma más o menos subconsciente la intencionalidad oculta de su entorno de trabajo»<sup>(20)</sup>.

Este último requisito tampoco debe confundirse con las tensiones ordinarias en el entorno del trabajo, ya que el acoso laboral persigue causar un daño al trabajador socavando su personalidad, en la que se agreden derechos fundamentales de la persona. Mientras que el defectuoso ejercicio, abusivo o arbitrario de las facultades empresariales busca un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo condiciones de trabajo más favorable a sus intereses; es decir, se limita a comprender estrictos derechos laborales.

Hay que resaltar que la jurisprudencia ha señalado un quinto elemento que no se ha hecho mención por ser polémico entre la doctrina y la propia jurisprudencia a la hora de elaborar el concepto de acoso laboral. Este requisito se refiere a si es exigible o no que se produzcan daños psíquicos en la víctima. Del cual existen dos tipos de acoso: el simple y el moral. El primero se sustenta en el daño a la integridad o salud psíquica, y el segundo en el daño moral. Los seguidores de este quinto requisito son de la opinión que para constituir acoso laboral debe causarse un daño psíquico a la víctima; mientras que el sector contrario entiende «que el atentado contra la integridad moral del trabajador se produce, no sólo cuando concurre daño psíquico, que afecta a la salud mental del trabajador, sino también cuando la persona afectada por el hostigamiento presenta dolor moral intenso, consecuencia de la vejación y denigración de que es objeto, pues esto constituye también un daño en su integridad moral»<sup>(21)</sup>, que puede ir concatenado con la angustia, la tristeza y el dolor.

La disyuntiva se presenta cuando la víctima no haya disfrutado de períodos de baja por incapacidad temporal a consecuencia de las patologías relacionadas al hostigamiento laboral como estrés y depresión, entre otras, para demostrar el daño. La gran mayoría de la doctrina y la jurisprudencia avala que no existe la necesidad

---

(19) STSJ de Cataluña, de 27 de julio de 2006.

(20) STSJ de Castilla y León, de 28 de febrero de 2005.

(21) *Idem*.

de acreditar el daño a través de la incapacidad, puesto que convierte a este ilícito en una realidad incompleta o no consumada sin la demostración de este efecto dañoso; ya que, se estaría ante un concepto legal definido por el resultado y no quedaría, por ende, completado por la acción en sí misma (ESCUDERO y POYATOS, 2002, p. 163).

No obstante, el diagnóstico se demuestra con un informe psiquiátrico, por tener mayor rigor científico que de un médico no especialista<sup>(22)</sup>, ya que se refleja el análisis de la víctima, independientemente de que éste haya tenido baja laboral o no. En consecuencia, el informe psiquiátrico es un elemento fundamental para determinar las consecuencias patológicas del trabajador hostigado ante el órgano jurisdiccional.

### III. COMPORTAMIENTOS FRECUENTES EN EL ACOSO LABORAL

La jurisprudencia ha agrupado como comportamientos clásicos de hostigamiento laboral<sup>(23)</sup>: a) Aislamiento de la víctima, dificultándole el trabajo. Conductas que pueden ser generadas por la encomienda de un exceso de trabajo o de funciones superiores a la competencia exigible para su desarrollo u obligándole a realizar tareas de nivel inferior al suyo, b) Trato desigual recibido frente a sus compañeros, c) Desacreditar al acosado en relación a su reputación personal o laboral, con la única finalidad de provocarle una situación límite que le lleve a desistir de sus derechos profesionales; así como la propia relación de trabajo<sup>(24)</sup>.

No obstante, las conductas indiciarias de la presumible existencia del acoso laboral (HIRIGOYEN, 2001, p. 165), vista desde la psicología, suelen ser: a) Aislamiento, incomunicación o desamparo en las relaciones laborales, b) Privar a la víctima de la capacidad de expresión, c) Desacreditar a la persona, d) Amenazar a la persona con usar instrumentos disciplinarios, e) Poner en peligro la salud del trabajador, f) Desestabilizar mentalmente, g) Asignar al acosado trabajos sin valor, h) Rebajar a las personas asignándoles trabajos por debajo de su capacidad, i) Abrumar con

---

(22) STSJ de Murcia, de 8 de julio de 2008.

(23) STSJ de Cataluña, de 2 de noviembre de 2006.

(24) Un ejemplo de acoso laboral es poner «palmariamente de manifiesto una conducta hostil hacia el trabajador demandante por parte del administrador y del encargado general de la empresa demandada. Esta conducta que se inició en 1996 retirando al demandante entre las cinco y seis personas que tenía bajo su mando y suprimiéndole las horas extraordinarias, ha tenido su culminación recientemente al manifestar en público, ante sus compañeros, que era un mal ejemplo para la empresa recriminándole una actitud contraria a la misma y recomendar al resto de trabajadores que no hablasen con él. Esta serie de conductas hostiles, el atentado contra las condiciones de trabajo que supone la pérdida de las funciones del demandado, el atentado contra la dignidad que implica la desacreditación ante sus compañeros (...) configuran una situación de acoso moral (también denominado *mobbing*) que somete al trabajador a un trato degradante conculcando el derecho a la integridad moral e interdicción de tratos degradantes que protege el artículo 15 de nuestra Constitución». STSJ de Cataluña, de 28 de noviembre de 2001.

una carga de trabajo insoportable, j) Humillar, despreciar en público a la persona, k) Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior, l) Controlar aspectos del trabajo de forma malintencionada, m) Acusar sin base o fundamento por incumplimientos, errores, entre otros motivos<sup>(25)</sup>. Los cambios de personalidad de un trabajador acosado se transforman en una nueva personalidad predominante en la que se diferencian tres tipos: obsesiva, depresiva y resignada (Cuadro 1).

**CUADRO 1**

**CAMBIOS DE PERSONALIDAD TRAS UNA SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL**

<p><b>Nueva personalidad predominante obsesiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Actitud hostil y suspicaz hacia el entorno.</li> <li>— Sentimiento crónico de nerviosismo o de encontrarse en peligro.</li> <li>— Fijación compulsiva en el propio destino en un grado que excede la tolerancia de los que le rodean, provocando su aislamiento y soledad.</li> <li>— Hipersensibilidad respecto a las injusticias cometidas con otras personas, en una forma casi compulsiva.</li> </ul>
<p><b>Nueva personalidad predominante depresiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Sentimiento de vacío y desesperanza (distimia).</li> <li>— Incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer con nada.</li> <li>— Elevado riesgo de presentar conductas adictivas.</li> </ul>
<p><b>Nueva personalidad predominante resignada</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Aislamiento social voluntario.</li> <li>— La víctima no se siente parte de la sociedad.</li> <li>— La víctima muestra una actitud cínica hacia el mundo.</li> </ul>

*Fuente: PIÑUEL y ZABALA, I.: Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Sal Tèrrea, Santander, 2001.*

Los efectos que puede sufrir el trabajador acosado aparecen de forma gradual como la depresión, ansiedad y problemas con las actividades laborales; produciendo lesiones incluso irreversibles en la salud física y psíquica del trabajador. Los daños

---

(25) «Conforme a la doctrina psicológica, que lo ha definido, el acoso moral se manifiesta a través de muy variados mecanismos de hostigamiento y recriminación constante, con ataques a la víctima por medio de implantación de medidas organizativas tales como no asignar tareas, asignar tareas innecesarias, degradantes o repetitivas, o asignar tareas imposibles de cumplir; medidas de aislamiento social como impedir las relaciones personales con otros compañeros de trabajo, con el exterior, con clientes o no dirigirle la palabra; medidas de ataque a la persona de la víctima con críticas hirientes, vejaciones, burlas, o con medidas de violencia física, agresiones verbales, así, insultos, críticas permanentes, amenazas, o rumores sobre la víctima». STSJ de Cataluña, de 17 de mayo de 2006. El acoso moral también puede provenir de juicios ofensivos sobre el trabajo realizado, cuestionamiento de las tareas desempeñadas y agresiones verbales (insultos, gritos y críticas permanentes al trabajo) con el fin de provocar aislamiento social, prohibiendo o recriminando contactos con otras trabajadoras. STSJ de Cataluña, de 25 de julio de 2006.

más frecuentes entre las víctimas del acoso laboral que pueden traducirse con el tiempo en depresión y cuadros de estrés <sup>(26)</sup> postraumático pueden agruparse en las siguientes <sup>(27)</sup>: a) Apatía, falta de iniciativa, b) Bajo estado de ánimo y depresión, c) Dolores de espalda, d) Problemas de concentración, e) Dolores musculares, f) Irritabilidad, g) Inseguridad, h) Despertar temprano, i) Sueño ligero e interrumpido, j) Dificultad para conciliar el sueño, k) Problemas de memoria, l) Fatiga crónica, m) Cefaleas, n) Sensibilidad a los retrasos (Cuadros 2, 3 y 4).

## CUADRO 2

### 10 COMPORTAMIENTOS DE MOBBING MÁS FRECUENTES

	% sobre población activa
1. Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna.	9,29
2. Rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales.	9,12
3. Ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo.	8,71
4. Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.	8,64
5. Desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.	7,97
6. Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.	7,63
7. Menospreciar o menoscabar personal o profesionalmente a la persona.	7,46
8. Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.	7,36
9. Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior.	7,13
10. Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verlo o hacerlo invisible.	7,00

Fuente: Datos extraídos del Barómetro Cisneros II.

(26) La mera situación de estrés laboral no puede elevarse a la categoría de acoso moral o psicológico si no se acredita una conducta abusiva ejercida de forma sistemática, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica y que pongan en peligro o degraden las condiciones de trabajo. Actitud de hostigamiento que deberá conducir al aislamiento del interesado en el marco laboral, produciendo ansiedad, estrés, pérdida de autoestima y alteraciones psicósomáticas, determinando en ocasiones el abandono del empleo por resultar insostenible la presión a la que se encuentre sometido. STSJ de Extremadura, de 2 de junio de 2006.

(27) El hostigamiento laboral debe ser objeto de cumplida y adecuada demostración de la intención de dañar como la efectiva producción de un daño. STSJ de Aragón, de 28 de febrero de 2006.

**CUADRO 3**

**EFFECTOS DEL ACOSO LABORAL SOBRE LA SALUD DEL TRABAJADOR AFECTADO**

<b>Efectos cognitivos e hiperacción psíquica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Olvido y pérdida de memoria.</li> <li>— Dificultades para concentrarse.</li> <li>— Decaimiento/depresión.</li> <li>— Apatía, falta de iniciativa.</li> <li>— Irritabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Inquietud/nerviosismo/agitación.</li> <li>— Agitación.</li> <li>— Agresividad/ataques de ira.</li> <li>— Sentimientos de inseguridad.</li> <li>— Hipersensibilidad a los retrasos.</li> </ul>
<b>Síntomas psicósomáticos de estrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Pesadillas/sueños vívidos.</li> <li>— Dolores de estómago y abdominales.</li> <li>— Diarreas/colón irritable.</li> <li>— Vómitos.</li> <li>— Náuseas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Falta de apetito.</li> <li>— Sensación de nudo en la garganta.</li> <li>— Llanto.</li> <li>— Aislamiento.</li> </ul>
<b>Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Dolores en el pecho.</li> <li>— Sudoración.</li> <li>— Sequedad en la boca.</li> <li>— Palpitaciones neuralmente inducidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Sofocos.</li> <li>— Sensación de falta de aire.</li> <li>— Hipertensión/hipotensión arterial.</li> </ul>
<b>Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Dolores de espalda, dorsales y lumbares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Dolores musculares.</li> <li>— Dolores cervicales.</li> </ul>
<b>Trastornos del sueño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Dificultad para conciliar el sueño.</li> <li>— Sueño interrumpido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Despertar temprano.</li> </ul>
<b>Cansancio y debilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Fatiga crónica.</li> <li>— Flojedad en las piernas.</li> <li>— Debilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Desmayos.</li> <li>— Temblores.</li> </ul>

Fuente: PIÑUEL y ZABALA, I.: Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, *Sal Tërrea, Santander, 2001.*

**CUADRO 4**

**DAÑOS MÁS FRECUENTES QUE MANIFIESTAN LAS VÍCTIMAS DE MOBBING**

<b>Problemas de salud</b>	<b>Víctimas encuestadas que presentan el problema</b>	<b>Problemas de salud</b>	<b>Víctimas encuestadas que presentan el problema</b>
Dolores de espalda	63	Fatiga crónica	26
Dolores musculares	55	Palpitaciones/taquicardia	24
Irritabilidad	54	Irritación de la garganta	23

*Continúa*

Problemas de salud	Víctimas encuestadas que presentan el problema	Problemas de salud	Víctimas encuestadas que presentan el problema
Bajo estado de ánimo	48	Pesadillas	21
Dolores de cabeza	48	Sequedad en la boca	20
Dolores en la nuca	48	Sofocos	19
Dificultad para dormirse	47	Diarrea	17
Sueño ligero	44	Aislamiento	17
Despertar temprano	44	Mareos	16
Dificultad de concentrarse	43	Dificultad respiratoria	14
Apatía, falta de iniciativa	37	Hipotensión	12
Sentimiento de inseguridad	35	Vértigo	11
Llanto, ganas de llorar	35	Temblores	10
Agresividad	33	Dolores de pecho	10
Problemas de memoria	32	Hipertensión	9
Debilidad general	31	Otros	9
Falta de apetito	31	Vómitos	6
Sensibilidad a los retrasos	30	Fiebre moderada	5
Debilidad en las piernas	30	Ideas suicidas	5
Dolores de estómago	28	Desvanecimiento/desmayos	4

*Fuente: PIÑUEL y ZABALA, I. y OÑATE, A., «La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España», Lan harremanak: Revista de Relaciones Laborales, núm. 7 (II), 2002.*

#### IV. SUJETOS INTERVINIENTES

Un referente para identificar a los sujetos intervinientes en una relación de conductas hostigadoras deviene de la relación asimétrica de poder que se produce entre el agresor y la víctima. En consecuencia, los sujetos que intervienen en este conflicto son los siguientes:

- A) Sujeto activo: Son las personas que llevan a cabo el acoso de manera individual o colectiva en contra de una o varias personas que trabajan en la empresa, que actúan consciente e inconscientemente con conductas de hostigamiento psicológico con el propósito de marginar y humillarlas frente a otras personas<sup>(28)</sup>. Las características más resaltantes que definen a esta cla-

(28) «Los mecanismos del *mobbing* —en sus variedades vertical y horizontal— admiten pluralidad de formas (medidas organizativas del trabajo que resulten peyorativas para el afectado, actitudes

se de sujetos, de la agresión, son la exagerada centralización en sí mismos, la falta de interés o empatía hacia los demás y la necesidad de aprobación y triunfo. Generalmente, suelen ser personas egocéntricas, intolerantes a las críticas y necesitadas de admiración y reconocimiento (CONESA y SANAHUJA, 2002, p. 645).

- B) Sujeto pasivo: Son las víctimas de la agresión (CONESA y SANAHUJA, 2002, p. 645), que se dividen en tres grupos: a) Personas eficaces y trabajadoras que ponen en evidencia su calidad y pretenden imponer reformas que son vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su *status* actual en la empresa; b) Personas brillantes, atractivas y algo seductoras, y, por tanto, envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el agresor que teme perder su protagonismo, y c) Personas vulnerables o depresivas que son el blanco fácil del agresor para poder descargar sus propias frustraciones.

## V. FASES DEL PROCESO DE ACOSO LABORAL

El hostigamiento laboral es un proceso interpersonal fuertemente destructivo que se desarrolla a través de unas fases secuenciadas: a) Estadio inicial; b) Fase de instauración, y c) Fase de formalización del problema. Cada una de estas fases se caracteriza por que se dan unas condiciones de trabajo anómalas que suelen ser muy habituales. Estas condiciones son agentes causales directos e indirectos del problema y, como ya se ha apuntado, tienen que ver con unas relaciones interpersonales inadecuadas, con una organización del trabajo o diseño del puesto inapropiado, o bien con una deficiente gestión del factor humano y de los conflictos interpersonales en la empresa.

### 1. ESTADIO INICIAL

En esta fase suelen encontrarse una serie de pequeños incidentes que nunca se resuelven. Los motivos que los originan pueden deberse a la existencia de objetivos contrapuestos o de intereses no afines. También acontecen roces o enfrentamientos interpersonales que no se solventan por la incompatibilidad de carácter o por diferencias en los estilos personales o modos de ser. La deficiente organización del trabajo propicia incidentes y dificultades en la relación, entre ellos, sobrepresión, sobrecarga de la tarea, indefinición de la función, falta de personal, estilo de mando autoritario y falta de apoyo social.

---

de aislamiento en el seno de la empresa, agresiones verbales por medio de insultos, críticas, rumores o subestimaciones) y pueden tener por sujeto activo tanto a compañeros de trabajo (*mobbing* horizontal) como al personal directivo (*bossing*), el que incluso puede ser sujeto pasivo (*mobbing* vertical); aunque, sin duda, el más característico y usual es el que parte de una relación asimétrica de poder». STSJ de Cataluña, de 11 de abril de 2005.

## **2. FASE DE INSTAURACIÓN**

En esta fase se manifiesta una amplia gama de comportamientos abusivos y humillantes, de forma continua y prolongada en el tiempo, que pueden atentar contra la dignidad e integridad física y psicológica del trabajador, acciones en contra del desempeño del trabajo, manipulación de la información y negación de la comunicación al afectado. La inadecuada organización del trabajo sigue presente, pero se le añade un mayor aumento del control formal. La disminución del rendimiento cuantitativo y cualitativo se manifiesta, así como la ausencia de apoyo social en el trabajo. Asimismo, se produce una falta de recursos o medios para la información tanto formales como informales, o para la tramitación de incidentes o quejas. No existe una gestión del conflicto por parte de la dirección o bien es ineficaz, en que suele ser frecuente la evitación o negación del conflicto mismo.

## **3. FASE DE FORMALIZACIÓN**

En esta etapa el empresario ya se hace parte de la situación, y adopta medidas correctivas que no son adecuadas para solucionar el conflicto. Las bajas del afectado por enfermedad, especialmente, por depresión acontecen de forma más continua y pueden ser cada vez más duraderas. En consecuencia, se produce una manifestación de daños por la exposición excesiva y la intensidad elevada a los agentes de riesgo. Dicho en otros términos, el efecto en la víctima es la de la sensación de verse excluido de la comunidad social del entorno de trabajo y de combatir exigencias insolidarias, sin la posibilidad alguna de enfrentarse a ellas.

La víctima de la agresión pasa por diferentes *status* psíquicos (HIRIGOYEN, 2006). En primer lugar, existe una renuncia de la víctima al enfrentamiento, y luego la apodera un sentimiento de confusión por desconocer si lo que le está sucediendo es real o son imaginaciones suyas, unido al miedo a las repercusiones socio-laborales que pueda tener esta situación para su persona. Todos estos sentimientos acaban degenerando en una situación de estrés y desequilibrio que finalmente suele desencadenar la baja laboral del trabajador agredido. Las prolongaciones de los períodos de baja laboral suelen acabar en la dimisión del trabajador afectado, al verse incapaz de reincorporarse a la empresa y de enfrentarse al agresor.

En otros casos, es la propia empresa la que al desconocer la situación vivida por el trabajador procede a la extinción de su contrato de trabajo en los supuestos de contrataciones de duración determinada, o al despido en los casos de relación indefinida. En este instante es en el que el trabajador afectado se encuentra en un dilema: reincorporarse a su trabajo a costa de su salud o causar baja voluntaria en la empresa, con la consiguiente posibilidad de pérdida de su empleo. La empresa, por su parte, al desconocer la situación se encuentra ante un empleado, no sólo con un rendimiento de trabajo bajo, sino también con largos períodos de baja por enfermedad, lo que finalmente conlleva la decisión de extinguir su contrato de trabajo. No obstante, cabe destacar que el acoso laboral no sólo produce para la empresa un elevado índice de absentismo y bajas laborales, sino también un aumento de la siniestralidad, puesto

que los trabajadores afectados no están en condiciones psíquicas adecuadas para llevar a cabo sus funciones de forma correcta.

## VI. DIFERENCIAS ENTRE ACOSO LABORAL Y LAS TENSIONES ORDINARIAS EN EL ENTORNO DE TRABAJO

Las investigaciones realizadas por la psicología del trabajo y la psiquiatría han establecido que ciertos contextos organizativos favorecen el desarrollo del hostigamiento laboral, así como los modelos organizativos y de gestión del personal autoritario o despótico, entre otros (HIRIGOYEN, 2006, p. 165). En este sentido, el acoso laboral puede constituir en sí mismo un estilo de gestión. Dicho en otras palabras, aparece cuando los malos tratos psíquicos y la humillación del personal se emplean como herramienta al servicio de una mayor productividad. Sin embargo, no cabe equiparar de forma automática el modelo autoritario de gestión del personal y acoso laboral, porque la especial ofensividad que caracteriza a este último no está necesariamente presente en todo modelo autoritario de dirección, aunque fomenta su aparición (SERRANO, 2005, p. 67).

El hostigamiento laboral se funda en actos concretos que tienen un principio y un fin, de modo que para que pueda acudir ante los órganos jurisdiccionales deben existir elementos de referencias para constatar que el acoso en el trabajo ha comenzado. Sin embargo, todo acoso laboral es derivado de actos arbitrarios, «por lo que la diferencia entre arbitrariedad y acoso no puede fundar la existencia o no de acoso, ya que, más bien, el acoso se funda en una forma de expresión, especialmente dañina, de la arbitrariedad. Siendo dicha arbitrariedad una comunicación hostil y no ética que se dirige de manera sistemática a un individuo o grupo de individuos que se sitúan en posición de desamparo y sin defensa, siendo realizados con mucha frecuencia y por un largo período de tiempo»<sup>(29)</sup>. En cualquier caso el hostigamiento laboral ha de tener su origen en actos arbitrarios, puesto que de no ser así, cualquier exigencia que pudiera hacerse con relación a un trabajador que no cumple con sus obligaciones, podría identificarse con acoso, por lo que desvirtúa notoriamente el carácter de esta expresión.

La diferencia principal entre lo que, fundamentalmente, es acoso laboral con el defectuoso ejercicio, abusivo o arbitrario, de las facultades empresariales es que en el primero se agreden derechos fundamentales de la persona, mientras que en el segundo se limita a comprender estrictos derechos laborales. Diferencia que «extiende a la motivación para significar [...] que en el hostigamiento se aprecia intención de perjudicar al trabajador, (y) en el ejercicio indebido de la actividad directiva prima el mal entendido interés empresarial»<sup>(30)</sup>. No obstante, la «ausencia de un planteamiento sistemático de comportamientos repetitivos frente al trabajador permite diferenciar

---

(29) STSJ de Castilla y León, de 19 de septiembre de 2006.

(30) STSJ de Galicia, de 12 de septiembre de 2002.

el *mobbing* de aquellas situaciones de conflicto que tienen su origen en el ejercicio (por parte del empresario) de su poder de dirección y organizativo»<sup>(31)</sup>.

Paralelamente, los estudios científicos en el ámbito de la psicología del trabajo y de la psiquiatría han sostenido la necesidad de distinguir el maltrato de dirección, por violencia y falta de respeto a todos los trabajadores, del acoso laboral. Y así señalan que si un jefe de servicios hostiga a cada trabajador a título individual, en su parte más vulnerable, se pasa del maltrato de dirección al acoso laboral (HIRIGORYEN, 2006, p. 30). Sin embargo, la jurisprudencia no reconoce como acoso laboral el hecho que en una entrevista los mandos intermedios de la empresa hicieran uso del insulto, la amenaza, la coacción, la vejación o la humillación con el propósito de que los trabajadores aceptaran el cambio de jornada, ya que «coaccionar o amenazar para lograr una modificación de sus condiciones laborales en una entrevista celebrada en un momento determinado es un hecho puntual que no encaja en absoluto en los elementos integrantes de la definición de acoso, pues no hay aquí una reiteración de comportamientos con permanencia en el tiempo con la finalidad de socavar la personalidad del trabajador y procurar su autolimitación mediante el abandono o su baja médica»<sup>(32)</sup>. Al igual que la empresa haya incumplido su obligación de dar trabajo efectivo al empleado al no concurrir el «ejercicio de violencia psicológica de forma sistemática y recurrente por parte de la empresa y durante un tiempo prolongado con la finalidad de destruir las redes de comunicación del actor con otros compañeros de trabajo»<sup>(33)</sup>.

En suma, las víctimas del acoso laboral tienden a confundir el hostigamiento, persecución o violencia psicológica con una mera situación de tensión en el trabajo o mal clima laboral. La diferencia fundamental para distinguir ambas figuras radica en que en el acoso laboral se persigue causar un daño al trabajador socavando su personalidad, mientras que en la mera situación de tensión en el trabajo el empresario busca en sus conductas, por medios inadecuados, un mayor aprovechamiento de la mano de obra al imponer condiciones de trabajo más favorables a sus intereses. Si el empleador busca un rendimiento en su productividad no va utilizar de manera arbitraria sus facultades para crear un clima hostil en el lugar de trabajo, y mucho menos imponer al trabajador actividades inútiles, repetitivas e irrealizables, mientras que sí pueden suceder tales actuaciones en el supuesto en que se persiga hostigar al trabajador. De manera que los motivos que inducen al empleador a utilizar arbitrariamente sus potestades directivas son diferentes a las que puede emplear para maltratar psicológicamente al trabajador.

Algunos ejemplos de las conductas que adopta el acosador con el fin de vulnerar los derechos laborales del trabajador por su ejercicio arbitrario pueden ser las siguientes: a) Traslado de puesto de trabajo; b) Modificación de las condiciones de

---

(31) STSJ de Cataluña, de 2 de noviembre de 2006.

(32) SSTSJ del País Vasco, de 9 de julio de 2002 y núm. 7 de la Región de Murcia, de 7 de marzo de 2003.

(33) STSJ de Cataluña, de 23 de julio de 2003.

trabajo; c) Cambio de funciones; d) Movilidad geográfica; e) La inadecuada política de seguridad e higiene que lleve el empresario; f) Cambio de horario; g) Discrepancias de carácter personal, y h) Atentar contra la intimidad del trabajador, pero no contra su dignidad, entre otras.

Otra diferencia entre el ejercicio arbitrario del poder empresarial y el acoso laboral proviene del perjuicio causado. Dicho en otras palabras, en el abuso del poder empresarial se pueden ver afectados los derechos laborales sobre lugar, tiempo, modo y contraprestación por el trabajo; mientras que en el hostigamiento laboral sólo afecta a la integridad psíquica y la salud mental del acosado. Esta diferencia exige la práctica de medios probatorios diferentes, por tanto quien alegue padecer de acoso laboral no le bastará con acreditar posibles arbitrariedades empresariales ejercidas por el acosador, sino que es preciso demostrar que se han causado daños psíquicos. Ello exige, sin duda, la existencia de una clínica demostrativa de la patología descrita por la psicología. Y esta diferencia será la que permita distinguir los dos planos diferenciados de protección legal frente a estas conductas. Así, frente al ejercicio arbitrario del poder empresarial, no estando comprometidos otros posibles y distintos derechos fundamentales, cabrán las respuestas que proporciona la legalidad ordinaria que lograrán corregir las conductas empresariales arbitrarias por medio de las acciones o reclamaciones oportunas. En cambio, frente al hostigamiento laboral la respuesta se obtiene en la propia Carta Magna por constituir un atentado al derecho a la integridad moral. En general, en el acoso laboral se lesionan derechos fundamentales de la persona y, en el ejercicio de las facultades empresariales, como abusivas, se lesionan los derechos estrictamente laborales.

Puede existir un ataque a la dignidad del trabajador que no necesariamente debe considerarse hostigamiento laboral, en el sentido de obligar al trabajador a colocar la mesa y la pantalla del ordenador de una determinada forma para ser vista por el empresario. El hecho que el trabajador vea modificada la ubicación física de su puesto de trabajo, no puede «ser visto por sí mismo como determinante de un comportamiento empresarial discriminatorio, cuando aquéllas, le son encargadas dentro del ámbito material propio de la categoría profesional que tiene reconocida la trabajadora, que tienen un contenido significado económico e interés evidente para la empresa»<sup>(34)</sup>.

En definitiva, es necesario delimitar lo que constituye acoso laboral y qué son las tensiones ordinarias que subyacen en toda comunidad de personas, «de las que no puede decirse que se encuentre exenta el entorno laboral, si tenemos en cuenta el permanente dinamismo con que se desenvuelve el trabajo en general y que genera por sí mismo tensiones físicas y psíquicas, desencadenantes de padecimientos para el trabajador en atención a la propia sensibilidad que pueda tener. Pues debe tenerse claro que postular unas relaciones profesionales impolutas sería tanto como demandar quimeras. De este modo, no todas las situaciones que revelen un conflicto entre un trabajador y su superior jerárquico o entre trabajadores de igual categoría han de calificarse, sin más, como acoso laboral; es decir, no toda manifestación del poder

---

(34) SSTSJ de Cataluña, de 10 de diciembre de 2002 y 11 de junio de 2003.

empresarial, aunque se ejerza de forma abusiva, puede calificarse como acoso laboral, sin perjuicio, obviamente, de que tales prácticas abusivas encuentren respuesta a través de otras vías previstas legalmente<sup>(35)</sup>. Para recibir la consideración jurídica propia de acoso, ha de envolverse la actuación empresarial desde el prisma de una presión que ha de ser maliciosa y con cierta continuidad en el tiempo<sup>(36)</sup>, con claro objetivo degradante para la personalidad del trabajador afectado por la conducta»<sup>(37)</sup>.

De manera que el elemento temporal es un presupuesto que diferencia del acoso laboral con las tensiones ordinarias en el entorno laboral, y del cual estas últimas suponen un acto aislado y determinado en el tiempo. En consecuencia, no alcanza la extensión temporal que exige el hostigamiento laboral como persecución sistemática y recurrente del trabajador, con una media de una vez por semana y durante un tiempo prolongado de seis meses como mínimo.

En este sentido, la problemática laboral que no demuestran en la configuración empresarial y social conductas desafortunadas que permitan circunscribir y enmarcar lo acontecido en el hostigamiento laboral o social buscado de propósito, determina una incompatibilidad de caracteres o choque de personalidades en una confrontación propia del conflicto laboral<sup>(38)</sup>.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

CONESA, J. y SANAHUJA, M.: «Acoso moral en el trabajo: tratamiento jurídico (*mobbing*)», *Actualidad Laboral*, núm. 30, 2002, pp. 639-658.

DICCIONARIO BÁSICO LANGENSCHIEDT INGLÉS: Alemania: Langenscheidt KG, 1985.

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: tomo II, Espasa, Madrid, 2001.

DICCIONARIO INGLÉS-ESPAÑOL: Home English, Edim, SCCL, Barcelona, 2000.

---

(35) La ausencia de un planteamiento sistemático de comportamientos repetitivos frente al trabajador permitirá diferenciar el *mobbing* de aquellas situaciones de conflicto que tengan su origen en el ejercicio por parte del empresario de su poder de dirección y organización. Para la existencia de *mobbing* deberán ser agredidos derechos fundamentales y existir hostigamiento e intención de perjudicar al trabajador, mientras que en el defectuoso o indebido ejercicio de la actividad directiva primará el mal entendido interés empresarial, dando lugar al ejercicio de los derechos previstos en el artículo 41.3 del ET, pero no a la extinción del contrato. STSJ de Cataluña, de 6 de abril de 2006.

(36) Presión, que puede ser explícita o implícita, es decir, tanto si ésta se produce mediante malas palabras como si acontece mediante miradas, risas o «dándose la vuelta». A su vez, puede ser mediante contacto físico, entrando de lleno en lo que es presión de actitudes repetidas de un trabajador sobre otro como puede ser el tirón de orejas, el pisotón o la colleja diaria a quien se le dice que está siempre en medio. STSJ de Canarias, de 22 de febrero de 2006.

(37) STSJ de Cataluña, de 11 de febrero de 2004.

(38) STSJ del País Vasco, de 25 de abril de 2006.

- DICCIONARIO SM AVANZADO LENGUA ESPAÑOLA: Ediciones SM, Madrid, 2001.
- ESCUADERO MORATALLA, J. y POYATOS I MATAS, G.: *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*, Bosch, Barcelona, 2004.
- GONZÁLEZ, J.: *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*, Espasa, Madrid, 2002.
- HIRIGOYEN, M.: *El Acoso Moral. Maltrato en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*, Paidós, Barcelona, 2001.
- *El Acoso Moral. Maltrato psicológico en la vida cotidiana*, Paidós, Barcelona, 2006.
- PIÑUEL, I.: *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Sal Térrea, Santander, 2001.
- PIÑUEL, I. y OÑATE, A.: «La incidencia del *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo en España», Lan harremanak: *Revista de Relaciones Laborales*, núm. 7 (II), 2002, pp. 35-62.
- SERRANO, R.: *El acoso moral en el trabajo*, CES, Madrid, 2005.