

MOBBING: PRINCIPALES HERRAMIENTAS PARA LA MEDICIÓN DEL ACOSO LABORAL

Margarita Feliz Feliz, Mario Arias-Oliva

Universitat Rovira i Virgili, Spain

Ruben Fernández Ortiz

Universidad de la Rioja, Spain

Resumen:

El mobbing es un fenómeno social complejo que atraviesa edad, etnia y las fronteras nacionales, tiende a involucrar a un agresor, una víctima, y otros individuos en una variedad de roles que pueden tomar la forma de una presencia activa (agresor ayudante o defensor víctima), una presencia pasiva (espectador), o incluso una presencia percibida (actitudes de pares). Curiosamente, estos roles tienden a ser dinámicos ya que no es raro que un individuo adopte diferentes roles de una situación a la siguiente (Espelage y Swearer, 2003). Durante décadas los investigadores del acoso psicológico no han alcanzado un acuerdo de cuál es la mejor herramienta que permita analizar su ocurrencia y los factores que dan lugar a su presencia dentro de los entornos laborales. La realidad es que no hay una respuesta única a la pregunta de qué herramienta se debe usar para el análisis de la incidencia y los factores del mobbing. La respuesta depende de cada investigador y de los resultados esperados en su estudio.

Palabras Claves: *Mobbing*, hostigamiento psicológico, acoso laboral.

Abstract:

Mobbing is a complex social phenomenon that crosses age, ethnicity and national boundaries, tends to involve an aggressor, a victim, and other individuals in a variety of roles that can take the form of an active presence (aggressor assistant or victim defender), a passive presence (spectator), or even a perceived presence (peer attitudes). Interestingly, these roles tend to be dynamic since it is not uncommon for an individual to adopt different roles from one situation to the next (Espelage and Swearer, 2003). For decades, psychological harassment researchers

have not reached an agreement on the best tool to analyze their occurrence and the factors that give rise to their presence in work environments. The reality is that there is no single answer to the question of which tool should be used for the analysis of the incidence and factors of mobbing. The answer depends on each researcher and the expected results in his study.

Keywords: Mobbing, psychological harassment, moral harassment

ÍNDICE

1. **Introducción**
2. **Herramientas usadas para medir el acoso laboral**
3. **Conclusiones finales**

1. INTRODUCCIÓN

Con relación a veinte años atrás, el aumento experimentado por el conocimiento de la conformación del acoso laboral y su alcance, es significativo, aunque hay que decir, que todas las investigaciones confluyen en que es un fenómeno de conductas negativas que son realizadas en varias etapas por una o varias personas a otra, de forma constante en el tiempo, donde es posible se ocasione desmejoramiento serio no solo en su salud física sino también psicológica. Por lo que muchos autores como, Aquino (2000), Vartia (2001), Salin (2003), Lewis (2006), Nielsen et al. (2009), Hutchinson et al. (2010) y Hogh et al. (2011), consideran la exposición a tales conductas como una fuente desproporcionada de estrés psicosocial que puede ir acompañada, entre otras variables, de la idealización de escaso apoyo social, un desnivel de poder, real o percibido o a factores de la organización.

Randall (1992) nos señala que uno de los elementos en donde han puesto mayor énfasis los investigadores es en proveer estadísticas que nos dejen saber cuál es la incidencia de esta problemática en los trabajadores; pero obtener esta información es difícil, debido a la forma en que la información es obtenida de parte de las víctimas, que básicamente es a través cuestionarios o entrevistas, que en muchos casos permite que el entrevistado niegue o no le dé la importancia real a su situación.

Según las investigaciones, la incidencia del mobbing varía desde un 1% hasta un 17% o más dependiendo la forma en que se obtenga la información (LIPT, NAQ, etc.), el criterio que se use para medir la repetición (diario, semanal, mensual durante un mínimo de seis meses) o si se pregunta directamente a la víctima de la conducta (Björkqvist et al., 1994; Niedl, 1995; Leymann, 1990, 1992 y 1996; Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen y Raknes, 1997; O'Moore, 2000; Hoel et al., 2001; Hogh y Dofraddotir, 2001; Paoli y Merllié, 2001; Salin, 2001; Quine,

1999 y 2001; Piñuel, 2002; Salin, 2003; Vartia y Hyyti, 2002; O'Moore et al., 2003; Vartia 1996 y 2003; Mtas, 2004; García-Izquierdo et al., 2006; Meseguer de Pedro et al., 2008)

El acoso es un fenómeno social complejo que atraviesa la edad, la etnia y las fronteras nacionales. El acoso tiende a involucrar a un agresor, una víctima, y otros individuos en una variedad de roles que pueden tomar la forma de una presencia activa (por ejemplo, agresor ayudante o defensor víctima), una presencia pasiva (por ejemplo, el espectador), o incluso una presencia percibida (por ejemplo, las actitudes de pares). Curiosamente, estos roles tienden a ser dinámicos ya que no es raro que un individuo adopte diferentes roles de una situación a la siguiente (Espelage y Swearer, 2003).

2. HERRAMIENTAS USADAS PARA MEDIR EL ACOSO LABORAL

Desde el inicio que iniciaron las investigaciones del fenómeno del mobbing, surgió la necesidad de un instrumento que permitiera medir el mismo.

Nuestros resultados apuntan a los hallazgos encontrados por Cardoso dos santos (2012), quien también realizó un análisis detallado de las diferentes herramientas usadas hasta el 2008 en distintas investigaciones que no solo abarcaban autores diversos, sino escenarios variados en los cuales interactúan los sujetos de estudios en países de varios continentes. Al igual que en el estudio de Cardoso dos santos (2012), nos encontramos que continúan siendo las mismas herramientas usadas para la evaluación de acoso laboral, siendo los cuestionarios los de uso más frecuentes, entre los que destacan: LIPT, NAQ, NAQ-R, PWI, WHS, escala Cisneros, etc.

A continuación abordaremos los principales herramientas en un contexto más explicativo:

- **El cuestionario**

Al ser uno de las técnicas más usadas en la investigación, los autores han creado sus herramientas para medir el mobbing auxiliándose de este. Entre las más reconocidas se encuentran: el LIPT (LeymannInventory of Psychological Terror) presentada por Leymann (1990) y el cuestionario NAQ (NegativeActsQuestionnaire) que vemos es usada en estudios de los autores Einarsen et al. (1994), Hoel y Cooper (2000), entre otros.

En el LIPT como en su versión revisada el LIPT II (Niedl, 1996 y Zapf et al., 1996) se presentan cuarenta y cinco (45) o cuarenta y seis (46) ítems dependiendo la versión, muestran diferentes comportamientos o conductas representativas del acoso laboral. A través de cada pregunta la persona encuestada debe marcar la frecuencia de ocurrencia usando una escala de cuatro (4) o seis (6) anclajes de respuesta. Esta medida permite la realización de estudios usando análisis factoriales, como podemos constatar en las investigaciones de Leymann (1990) y otros autores, en las cuales se obtuvo resultados muy parecidos. En el estudio de Zapf et al. (1996) se extrajeron seis (6) factores, que denomino como: aislamiento social, medidas organizacionales, agresiones a la vida personal, agresiones a su forma de ser, hacer correr chuchicheos o rumores y violencia física. Los cuales oscilaban desde por debajo de un .60 hasta por encima de un .80 en su consistencia interna calculada a través del α de Cronbach.

Piñuel (2003), nos dice que son fácil de predecir los resultados de las conductas descritas sobre la víctima en su vida laboral y la su salud tanto física como psicológica (nerviosismo, depresión, deserción laboral, estrés postraumático, sentir que ya no puede dar más en el trabajo o burnout, etc.). El pionero del acoso laboral, Leymann (1992), fijo en sus investigaciones estadísticas, una definición sobre este: cuando se repite al menos una vez por semana por lo menos durante seis (6) meses, una o varias de las cuarenta y cinco (45) conductas hostiles, existe mobbing.

Según Leymann (1992), para saber si es una víctima del acoso laboral, debe revisarse en las cuarenta y cinco (45) interrogantes, una serie de puntos relacionados con el mobbing:

1. Limitar o bajar la comunicación efectiva de la víctima con otros, incluyendo al acosador.
2. No permitir que el acosado interaccione socialmente.
3. Ensuciar la imagen personal o laboral del acosado.
4. Bajar mediante el descrédito la ocupabilidad y la capacidad de empleo a nivel profesional.
5. Atacar física y psicológicamente al acosado.

Este tipo de maltrato contiene:

- Una situación poco identificada.
- Una gran cantidad de comportamientos destructivos.
- Altos costos para la empresa, la sociedad y la víctima.
- Que no envuelve a una sola persona.
- Que puede tener su origen en factores sociales, económicos, culturales y organizacionales.
- Que afecta la organización y el desarrollo del trabajo, y que debe ser detenido desde el mismo momento en que es detectado.

Al LIPT ser uno de las herramientas más usadas, para la medición del acoso laboral, se han realizado varias adaptaciones, una de estas adaptaciones al castellano (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003), define cuarenta y cinco (45) actos de maltrato psicológico, en el cual señalaba a la persona estudiada si había padecido o no. A esta adaptación se le agregaron quince (15) comportamientos que se dan constantemente en España, además de cambiar las repuestas a una escala likert de cinco (5) puntos en vez de la dicotómica, denominando a su adaptación LIPT-60 (Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico), obteniendo un factorial donde de los 14 extraídos, seis se asemejaron a los encontrados en el LIPT y explicaba la varianza en un 57.2%.

La NAQ (Escala de Conductas Negativas) de Einarsen y Raknes (1997), en los últimos tiempo es la que más se ha usado y validado a nivel internacional, esto en gran medida a que fue pensada con el objeto de medir el maltrato o acoso desde el punto de vista del acosado. En sus inicios estaba compuesta de 29 ítems, más tarde según fueron surgiendo diferentes

versiones, aparecieron de 22 ítems y hasta de 9 en la llamada S-NAQ realizada por Notelaers y Einarsen (2008).

Moreno, et al (2013), evaluando las agresiones y el *mobbing*, demuestran la fiabilidad más la validez de la versión japonesa del IVAPT (Inventario de agresiones y maltrato moral), comparando NAQ-R y LIPT. En sus resultados, el alpha de la escala de Cronbach fue de 0,97 entre la violencia psíquica y 0,94 para el *mobbing*. El estudio factorial exploratorio mostró que el con el factor primero extraído se explica del total de la varianza el 64,5%. La violencia psicológica y el acoso en el trabajo son más frecuentes entre los encuestados de mayor edad. La intensidad de la violencia psicológica estaba bien acorde con otras escalas de acoso laboral, es decir, LIPT y NAQ-R, y el acoso psicológico en el trabajo estaba bien acorde con el NAQ-R. Las conclusiones de la versión japonesa del IVAPT mostraron una alta consistencia interna. Mientras que el primer factor explica una gran proporción de la varianza, la IVAPT parece tener un factor de estructura única en la muestra japonesa. La validez concurrente del IVAPT fue apoyada por la comparación con las otras escalas.

El NAQ-R mantiene el inventario más ampliamente utilizado para examinar la prevalencia del *mobbing* con el 47% de las investigaciones sobre el comportamiento que han utilizado una variación de este instrumento (Nielsen et al., 2011). El NAQ también ha sido validado en varios estudios y países (Nielsen et al, 2011.). Con las propiedades psicométricas de la NAQ-R que muestran una gran estabilidad interna y excelente criterio y validez de constructo (Einarsen et al, 2009). En efecto, el uso de un instrumento bien validado proporciona la oportunidad para la comparación con muestras internacionales (Bentley et al., 2012).

La herramienta del barómetro CISNEROS (Piñuel, 2000), cuyo propósito es medir el acoso laboral no solo en las empresas, sino también para ver las consecuencias de este fenómeno, siendo en España el primer instrumento para evaluar la incidencia del *mobbing*. Esta herramienta ha sido validada por el mismo creador junto a otros investigadores a través de los años.

El HPT-R o Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo-Revisado, planteado por Fornés et al. (2008), tiene como objeto medir el comportamiento de maltrato refiriéndose solamente al psicológico sin incluir el abuso físico o el sexual.

El CAPT o Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo, planteado por Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz et al. (2008), evalúa el acoso psicológico para individuos específicamente de lengua española a través de entrevistas a empleados del sector transporte de la comunidad de Madrid.

La Batería de Factores Psicosociales o BFPSL, realizado por Universidad de Valencia (2004), ayuda a las organizaciones a localizar, medir la concurrencia de riesgos psicosociales, medir su trascendencia, saber dónde está ocurriendo el hecho (departamento, unidad, etc.), medir su consecuencia en la salud de los empleados y perdida laboral, controlando los sesgos de deshabilitación social en las respuestas, tal como nos dice Meliá (2004) en su investigación.

En resumen, se han usado principalmente para dar una categoría al acosado dos métodos, no importando el instrumento usado para realizar la medición:

- 1.- El criterio Leyman o método objetivo, en donde observan la frecuencia con que se da la conducta hostil y no es necesario que el investigado se auto clasifique (O'Moore et al 2003).
- 2.- El método subjetivo, donde los investigadores dan una explicación primero del acoso laboral, para que el encuestado elija si es o no víctima, evitando con ello trabajar con personas que no son acosados y obteniendo la información de la escala analizada más fiable. (Hoel et al., 2001)

El cuestionario, como herramienta de investigación es usada como base de una serie de escalas para medir el *mobbing*, posee ventajas y desventajas que se deben tener en cuenta según los resultados esperados, pues aunque a través de él se pueden estudiar grandes poblaciones en un corto tiempo y se conserva el anonimato de los investigados, éste tiende a ser de composición un tanto cerrada o rígida, que no permite individualizar los casos o ver la forma en que han ido evolucionando o nos obstaculiza el conocer el origen del problema.

- **Entrevista**

Siguiendo al cuestionario, es la técnica más usada en el estudio sobre el acoso laboral. Se ha usado continuamente calificar la evolución del acoso laboral y las medidas para enfrentarlo que usa el acosado en distintos procesos. Autores como Zapf (1999b) y Zapf y Groos (2001), son un ejemplo de investigadores que se han valido de esta técnica usando la herramienta EVLN (exit-voice-loyalty-neglect) desarrollada por Withey y Cooper (1989), explicando el pase de los acosados de ser positivos, leales a la empresa y activos en la resolución de conflictos; a individuos negativos, destructivos, abandonados en su labor y que piensan en salir de la empresa.

La entrevista es sugerida por los investigadores (Cowie et al., 2002) como una técnica sistemática con la cual sustraer información importante del acoso laboral o *mobbing*, no sin advertir de los riesgos de distorsión de la información por parte de individuos que dejan la empresa. A diferencia del cuestionario, con la entrevista se puede ver cada caso de manera particular, analizar sus causas, experiencias y formas diferentes en que se manifiesta el *mobbing*, aunque con un costo mayor en cuanto al tiempo y a los recursos, que implica muestras más pequeñas que dan resultados difíciles transferir a una población de manera generalizada.

- **Grupos focales**

En esta técnica, el o los investigadores reúnen de ocho (8) a doce (12) personas con las cuales se analiza y elabora, desde su visión personal, una problemática social que es el objetivo del estudio. Liefoghe y Mackenzie Davie en estudios realizados tanto en 2001 como en 2003, analizaron la forma en que los empleados usaron el término *mobbing*, explicando que con esta

técnica se busca oír a aquellos que normalmente no son sujetos de la investigación y encontrar el significado del acoso laboral desde su óptica y no desde la visión de los investigadores.

Con los grupos focales su éxito dependerá de una buena selección de los participantes, a los cuales se les asegure el anonimato y la forma en que los moderadores interactúen. A diferencia de la entrevista necesita de menos tiempo, aunque es más difícil mantener el anonimato y no dejar que un participante influya demasiado en el grupo, pero se logra obtener el conocimiento de la naturaleza del acoso laboral y las variables implicadas dentro de la empresa de una forma más certera que en la entrevista individual.

- **Método Incidentes Críticos**

Creado por Flanagan (1954), este método analiza los elementos críticos y principales de fenómenos sociales puntuales. Liefvooghe y Olafsson (1999), lo usaron en el estudio del acoso laboral como fenómeno cultural y social, desde un ángulo distinto a lo percibido por la víctima y el agresor, analizando como lo ven desde la vivencia de una cultura o grupo. En su estudio usando a estudiantes y personal universitario, concluyeron que el *mobbing* no tiene un único significado, sino que puede tener distintos significados, dando como ejemplo diferentes conductas organizacionales relacionadas con el control. Cowie et al. (2002), señalan que uno de sus beneficios de esta herramienta es que permite analizar el *mobbing* en diferentes niveles de la organización, pero posee la desventaja del tiempo usado para su aplicación y lo difícil que resulta categorizar los incidentes críticos metódicamente.

- **Informes diarios realizados por víctimas.**

Se les solicita a las personas que han sido identificadas como víctimas que documenten diariamente las escenas más importantes de las agresiones recibidas (cartas, mail, videos, etc.). Desde la perspectiva legal es de gran utilidad que la víctima cuente con esta evidencia, además de que permite recolectar información más detallada de la relación entre el acosador y el acosado. Con que apuntaran tres sucesos diarios relevantes para los investigadores McGhee y Miell (1998) era suficiente, mientras que Keashly y Rogers (2001), elaboraron un listado de conductas negativas y solicitaron a los encuestados que marcaran la ocurrencia de esos actos por una semana, agregándole quien les acosaba, su género y su posición en la organización. Con la información recolectada investigaban la relación del acosado con su agresor y las causas que estaban originando el fenómeno.

Cowie et al. (2002), ven como una desventaja en esta herramienta lo difícil de evidenciar a posteriori los casos que han sido descritos a diario por la víctima. Pero pese a lo anterior un beneficio de la técnica es que permite analizar las relaciones entre los actores, el tiempo y frecuencia en que se da la agresión e impide se distorsionen debido a la memoria selectiva en el procesamiento de la información.

- **Estudio de casos**

Este método es común en las ciencias de la salud y las sociales, es un análisis profundo de un caso en particular, ya sea de un individuo, un grupo o una organización. Se estudian los

diferentes ángulos del caso, valiéndose de un gran número de fuentes tanto escritas como orales. Bromley (1986), nos explica que la triangulación que se da al combinar diferentes fuentes de información, tiene como objetivo permitir entender el sujeto de estudio y en algunos casos, aplicarlo en casos similares.

La técnica ha sido aplicada en distintas investigaciones de mano de autores como: Leymann (1996), que analizó el contenido y desarrollo del acoso laboral a través del caso Eva; Groeblichhoff y Becker (1996), realizaron la evaluación de las consecuencias psicológicas y psicosomáticas en dos casos, desde la visión del diagnóstico clínico; García-Izquierdo y Sáez (2001), mostraron el problema del acoso laboral a través del “caso la soledad de Patricia”; En el caso Amandad et al., (2003) identificaron cómo la distribución y la cultura organizativa resultan ilesos detrás de la pantalla de un agresor siniestro que oculta las reales causas del acoso laboral; y Matthiesen et al. (2003), con el caso XY, encontraron una situación atípica, por que concluye bien.

A modo de resumen, a continuación, presentamos algunas investigaciones destacadas del mobbing, según bibliografía consultada:

Tabla 1. Investigaciones, objetivos, ámbitos geográficos y técnicas usadas sobre el mobbing.

Investigaciones	Objetivo	Ámbito Geográfico	Herramientas
Vandekerckhove y Ronald (2003)	Baja en el trabajo por acoso laboral	Países Bajos	Modelo Foucault
Wornham (2003)	Moral y víctima lugar de trabajo	Países Bajos	Descriptivo narrativo
Fidalgo y Piñuel (2004)	Valoración de <i>mobbing</i> con escala Cisneros	España	Barómetro escala Cisneros
Báguena et al. (2006)	Mobbing, género y Salud	España	Varias técnicas
Gómez (2006)	Factores asociados al acoso laboral	Puerto Rico	Entrevista- cualitativo
Meseguer et al. (2007a)	Diferentes consecuencias del acoso laboral	España	NAQ-RE (Sáez et al., 2003)
Meseguer et al. (2007b)	Analizar la incidencia, componentes y origen del <i>mobbing</i> en el trabajo en el sector hortofrutícola	España	NAQ-RE
Topa, Depolo y Domínguez (2007)	Acoso Laboral	España	Meta-Análisis
Baillien et al. (2008)	Desarrollo del acoso laboral	USA	Análisis cualitativo
EFE y AYZ (2010)	Acoso laboral en las enfermeras	Turquía	FocusGroup y otros
López-Cabarcos et al. (2010)	Factores psicosociales como origen del acoso laboral	España	Cuantitativo transversal
Songul Celik y Sevinc Peker (2010)	Acoso laboral en los maestros	Turquía	T-tests, ANOVA y Kruskal-Wallis tests.
Tsunoet al.(2010)	<i>Mobbing</i> , validación escala NAQ-R versión japonesa	Japón	NAQ_R versión japonesa, análisis factorial confirmatorio

Bas (2011)	Prevención del <i>mobbing</i> en el lugar de trabajo.	Turquía	AHP (Análisis jerárquico)
López-cabarcos y Vazquez-Rodriguez (2011b)	Definición de <i>mobbing</i>	España	Revisión bibliográfica
Méndez et al (2011)	Determinación de grado de <i>mobbing</i> en docentes	México	LIPT-60 en su versión modificada y adaptada al español por González de Rivera (2003)
Féliz (2012)	Análisis de la incidencia y de los factores del <i>Mobbing</i>	República Dominicana	NAQ-RE (Sáez et al., 2003)
López y Martin (2015)	Tipología del <i>Mobbing</i>	Brasil	Teoría de Bourdieu
Bel (2017)	Protocolos de acoso laboral	España	Análisis Comparativo
Muñoz et al. (2018)	Relación entre el <i>mobbing</i> y la satisfacción laboral	México	Método CISNEROS, NAQ-RE y método EMSLD

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el cuadro no existe una sola técnica o herramienta usada por país o por investigador. Su uso depende de la preferencia del investigador, los resultados que espera, el tipo de población, empresa y hasta entorno donde se aplique.

3. CONCLUSIONES FINALES

La literatura revisada no nos ofrece una sola herramienta para el análisis del *mobbing*, su incidencia, sus factores y la determinación del perfil de la víctima, más bien nos ofrece un abanico de ellas.

Como investigadores tenemos la tarea de en base a una serie de criterios elegir la herramienta que se adaptara mejor al tipo de investigación a realizar y de los resultados que se desean.

Algunos autores han realizado comparaciones que indican las ventajas o desventajas de su uso, además de que las primeras en aparecer siguen siendo las más adaptadas. Pero no se puede puntualizar de que una herramienta es la mejor, pues como se ha dicho eso dependerá del investigador al momento de elegirla y de las razones por la cual eligió una herramienta por encima de otra.

Bibliografía

- Adams J. (1992). El factor humano en las relaciones laborales. Manual de dirección y gestión. Editorial Pirámide.
- Aquino, K. (2000). Structural and individual determinants of workplace victimation: the effects of hierarchical status and conflict management style. *Journal of Management*, 26(2), 171-193.
- Báguena, M. J. et al (2006). *Mobbing, género y salud*. Instituto de la Mujer, Informe final 2003-2006, Universidad de Valencia, Ref. 686-2/03.

- Baillien, E., Neyens, I., de Witte, H y .Notelaers, G. (2008). From conflict escalation to workplace.
- Bas, E. (2011). An investment plan for preventing child injuries using risk priority number of failure mode and effects analysis methodology and a multi-objective, multi-dimensional mixed 0-1 knapsack model. *Reliability Engineering and System Safety*, Volume 96, Issue 7, July 2011, Pages 748-756.
- Bel Martínez, David (2017). Protocolo de Prevención e Intervención frente al Acoso Laboral. Trabajo de Final, Máster Universitario en Seguridad Y Salud En El Trabajo: Prevención De Riesgos Laborales. Universidad Politécnica Cataluña.
- Bertolotti, T. y Magnani, L. A (2013) Philosophical and evolutionary approach to cyber-bullying: social networks and the disruption of sub-moralities. *Ethics and Information Technology*, pp. 1-15.
- Björkqvist, K, Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Boada, J.; Diego, R. y Vigil, A. (2003). Mobbing: Análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF- 21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Encuentros en Psicología social*, 1(5), Málaga, España: Aljibe, 26-31.
- Bromley, D.B. (1986). *The Case-Study Method in Psychology and Related Disciplines*. Nueva York: John Wiley.
- Camps del Saz, P., Martin, D. F. y Pérez, B. J. (1996). Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing. *Salud y Trabajo*, 118, 10-14.
- Cardoso dos santos, Meiremar (2012), Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o mobbing en personal de enfermería de Brasil y España, Tesis Doctoral, Universitat de les Illes Balears , Departament de Psicologia.
- Cowie, H, Naylor, P., Rivers, I., Smith, PK., y Pereira, B (2002) Measuring workplace bullying. *Aggression and violent behavior* 7 (1), 33-51
- Coyne, I., Seigne, E. y Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9 (3), 335-349.
- Davenport, N., Schwart, R. D. y Elliot, G. P. (2002). *Mobbing. Emotional abuse in the american workplace*. Ames, Iowa: Civil society Publishing.
- Efe, S.Y. y Ayaz, S. (2010), Mobbing against nurses in the workplace in Turkey, *International Nursing Review* 57 (3) , pp. 328-334.
- Einarsen, S. y Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263. Einarsen, S. y Raknes, B. I. (1991). *Bullying at work*. Research Centre for Occupational Health and Safety: University of Bergen, Norway.
- Einarsen, S. y Hauge, L. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 251-274.

- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work. Paper presented a 10^a European Congress on Work and Organisational Psychology. Praga.
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work. Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-203.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. (2003). The Concept of Bullying at work. The European Tradition. En: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in research and practice*. London / New York: Taylor y Francis.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. y Mathiesen, S. M. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychology*, 4, 381-401.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring Exposure to Bullying and Harassment at Work: Validity, Factor Structure and Psychometric Properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23, 24-44. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370902815673> Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (201
- Eriksen, W. B., y Einarsen, S. (2004). "Gender Minority as a Risk Factor for Exposure to Bullying at Work: The Case of Male Assistant Nurses." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13: 472-492.
- Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, A. y Zapf, D. (2012). *Mobbing o acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Síntesis: Madrid.
- Espelage, D. L., y Swearer, S. M. (2003). Research on school bullying and victimization: What we have learned and where do we go from here? *School Psychology Review*, 32, 365–383.
- Féliz F., M. (2012). *Mobbing en la República Dominicana: análisis de la incidencia y de sus factores*. Trabajo Final, Máster Universitario de Investigación en Economía de la Empresa. Universidad de La Rioja.
- Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004) La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing, *Psicothema*, Vol. 16, nº 4, pp. 615-624
- Field, T. (1996). *Bully in sigh. How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying. Overcoming the silence and denial by which abuse thrives*. Oxfordshire: Success Unlimited.
- Flanagan, John C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, Vol 51(4), Jul 1954, 327-358. doi: [10.1037/h0061470](https://doi.org/10.1037/h0061470)
- Fornés, J., Martínez-Abascal, M. A. y García de la Banda, G. (2008). Análisis factorial del cuestionario de hostigamiento psicológico en el trabajo en profesionales de enfermería. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 8(1), 267-283.

- Fornés, J., Martínez-Abascal, M. A., García de la Banda, G. y Reinés, J. (2004). Hostigamiento laboral en el personal de enfermería de Baleares. En: P. Mondelo, M. Mattile, W. Karwowski, y A. Hale (Eds.), *Proceedings of the 3rd Conference on Occupational Risk Prevention (CD-ROM)*. Santiago de Compostela, España
- Frizzo, M.N., Bisol, L. W y, Lara D. R. (2013) Bullying victimization is associated with dysfunctional emotional traits and affective temperaments, *Journal of Affective Disorders* 148 (2013) 48–52
- Fuertes, J. C. (2004). *Acoso laboral ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el trabajo*. Madrid: Arán.
- García Izquierdo, Mariano, Castellón Caicedo, Mercedes, Albadalejo Monreal, Belén, García Izquierdo, Antonio L. (1993) Relaciones entre Burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de banca. *Psicología del Trabajo y Organizaciones*; Vol. 9, no. 24: 17-26
- García-Izquierdo, M., Llor, B., León, A. y Ruiz, J. (2006). Bienestar psicológico y mobbing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 381-395.
- Gil-Monte, P. R., Carretero, N. y Luciano, J. V. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 275-292.
- Gómez Peralta, M. C. (2006), Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso, *psicología desde el caribe*, issn 0123-417X, N° 17.
- González de Rivera, J. L. (2000). El síndrome de acoso institucional. *Diario médico*, Julio.
- González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24 (2), 59-66.
- Groeblinghoff, D. y Becker, M. (1996). A case study and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 277-294.
- Hauge, L. J., Skogstad, A. y Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Personality and Social Sciences*, 51, 426-433.
- Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós. (pag. 27)
- Hoel, H. y Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Unpublished report, University of Manchester, Institute of Science and Technology.
- Hoel, H. y Salin, D. (2003). Organizational antecedents of bullying. En: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, pp. 203-218. Taylor y Francis, London.

- Hoel, H., Cooper, C. L. y Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-466.
- Hoel, H., Rayner, C. y Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. En C. L. Cooper y I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, 14, 195-230. Chichester: Wiley.
- Hoel, H., Sheehan, M., Cooper, C. L. y Einarsen, S. (2011). Organizational effects of workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Workplace bullying: Developments in theory, research and practice* (pp. 129-147). London y New York: Taylor y Francis.
- Hoel, H.; Zapf, D., Einarsen, S., y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper, (Eds), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice.* (pp. 103-126). London y New York: Taylor y Francis.
- Hogh, A. y Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 485-495.
- Hogh, A., Carneiro, I., Giver, H. y Rugulies, R. (2011). Are immigrants in the nursing industry at increased risk of bullying at work? A one-year follow-up study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 52(1), 49-56.
- Hogh, A., Hoel, H. y Carneiro, I. (2011). Bullying and employee turnover among healthcare workers: a three-wave prospective study. *Journal of Nursing Management*, 19(6), 742-751.
- Hutchinson, M., Wilkes, L., Jackson, D. y Vickers, M. (2010). Integrating individual, work group and organizational factors: testing a multidimensional model of bullying in the nursing. *Journal of Nursing Management*, 18(2), 173-181.
- Justicia, F., Benítez, J. L. y Fernández, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 293-308.
- Keashly, L. y Rogers, K.A. (2001). *Aggressive behaviour and role state stressors*. Detroit, Michigan: Wayne State University.
- Lewis, S. E. (2006). Recognition of workplace bullying: a qualitative study of women targets in the public sector. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(2), 119-135.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992). *Leymann inventory of psychological terror*. Violen: Karlskrona.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, (2), 165-184.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-276.

- Liefooghe, A. y Mackenzie, D. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of work and organizational psychology*, 10 (4), 375-392.
- Liefooghe, A. P. y Olafsson, R. (1999). "Scientists" and "amateurs": mapping the bullying domain. *International Journal of Manpower*, 20, (1/2), 39-49.
- Liefooghe, A.P.D. y McKenzie Davey, K. (2003). Explaining bullying at work: Why should we listen to employee accounts? En S. Einarsen.; H. Hoel; D. Zapf y C.L. Cooper (Ed.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise* (pp 219-230) Lon-don: Taylor y Francis Books Ltd.
- López Cabarcos, M. A. y Vázquez Rodríguez, P. (2011a) "la ley al servicio de la víctima de mobbing", Universidad de Santiago de Compostela, Facultad de Administración y Dirección de Empresas, Departamento de Organización de Empresas y Comercialización.
- López Cabarcos, M. A. y Vázquez Rodríguez, P. (2011b) "El mobbing en las organizaciones. La ausencia de un concepto global único"
- López Cabarcos, M.A.; Vázquez Rodríguez, P. (2003). *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Pirámide.
- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Secretaría de Salud Laboral, Madrid: Ediciones GPS.
- Lutgen-Sandvik, P., Namie, G. y Namie, R. (2009). Workplace bullying: Causes, consequences, and corrections." En: P. Lutgen-Sandvik y B. D. Sypher (Eds.), *Destructive organizational communication: Processes, consequences, and constructive ways of organizing*. (pp. 27-52). New York: Routledge/Taylor y Francis.
- Martín, F. y Pérez J. (1998). NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal at Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- Matthiesen, S. B., Aasen, E., Holst, G., Wie, K. y Einarsen, S. (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work. *International Journal of Management and Decision Making*,4(1), 96-112.
- McGhee, P. y Miell, D. (1998). *Everyday experience of social interaction and relationships. D317: social psychology: personal lives, social worlds*. Milton Keynes: Open Univ. Press.
- Méndez C., I. A.; Trejo K., E. Y.; Rodríguez J., F. (2011). Estudio para la determinación del grado de acoso laboral (mobbing) de los trabajadores de una institución de educación superior en el estado de guerrero. Universidad Autónoma De Guerrero. Publicado en el XV Congreso Internacional de investigación de ciencias administrativas.
- Meliá, J. L. (2006). The Best Psychosocial Correlates of Mobbing (bullying) at Work. En: P. Mondelo, M. Mattila, W. Karwowski, A. Hale (Eds.), *Proceedings of the Fourth International Conference on Occupational Risk Prevention*.

- Meseguer de Pedro et al. (2007), Incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola, *anales de psicología*, vol. 23, nº 1 (junio), 92-100
- Meseguer, M., Soler, M. I., García, M., Sáez, M. C., y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19 (2), 225-230.
- Meseguer, M., Soler, M. I., Sáez, M. C., García-Izquierdo, M. (2008). Workplace mobbing and effects on workers' Health. *The Spanish Journal of Psychology*, 11(1), 219-227.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen S. (2002a). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal at Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2002b). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43(5), 397-405.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-413.
- Moreno, J., Rodríguez, A., Garrosa, E., y Morante, M.A. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), 627-632.
- Moreno, M.P., Aranda, C., Tsuno, K., Inoue, A. y Kawakami, N.(2013) Assessing Psychological Violence and Harassment at Work: Reliability and Validity of the Japanese Version of the Inventory of Violence and Psychological Harassment (IVAPT) Comparing NAQ-R and LIPT. *J OccupHealth*; 55: 108-119
- Moreno-Jiménez, B. y Rodríguez-Muñoz, A. (2006). Introducción al número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 245-249.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., Velasco, L., Garrosa, E., Morante, ME. (2007). Burnout process and HIV/AIDS: main implications for health care workers. *Revista Colombiana de Psicología*, 15, 67-80.
- Muñoz Chávez, J. P.; López-Chau, A.; González Pérez, M. (2018) Estudio sobre la relación entre Mobbing y la Satisfacción Laboral en Docentes de Instituciones de Educación Superior en México. *European Scientific Journal February 2018 edition Vol.14, No.4 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431*.
- MTAS. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2004). V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. A. Almodóvar. (Coord.). Madrid: MTAS
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/Bullying im arbeitsplatz*. Munich: Rainer Hampp Verlag.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and Personnel Development Implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 239-250.

- Nielsen, Notelaers, G. y Einarsen, S. (2011). Measuring Exposure to Workplace Bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Workplace bullying: Development in theory, research and practice* (pp. 149- 177). London y New York: Taylor y Francis.
- Núñez, M. R. (2002). Violencia y malestar en nuestros servicios de salud. *Diario médico*.
- O'Moore, M. (2000) Summary Report on the National Survey on Workplace Bullying in Ireland. Dublin: The Anti-Bullying Research Centre, Trinity College.
- Ott, E. (1989). Effects of the male-female ratio at work. Policewomen and male nurses. *Psychology of Women Quarterly*, 13(1), 41-57.
- Oxford, J. y Beasley, J. (1997). Preface of special issue of JCASP on bullying in adult life. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 173-175.
- Paoli, P. y Merllie, D. (2001). Third European Survey on Working Conditions in the European Union (2000). European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxemburg: Office for the Official Publications of Parlamento Europeo (2002), "Acta del 20/9/2001- Acoso en el lugar de trabajo. Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339 (INI)).
- Piñuel, I. (2001). Estudio Barómetro Cisneros II. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.
- Piñuel, I. (2001a). Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Salterrae.
- Piñuel, I. (2001b). Mobbing. La lenta y silenciosa alternativa al despido. *AEDIPE*, 17, 19-55.
- Piñuel, I. (2003). Mobbing. Manual de autoayuda. Madrid: Aguilar. Piñuel, I., Fidalgo, A.M.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 3, 228-232.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73-84.
- Quine, L. (2009). Workplace bullying in junior doctors: questionnaire survey. *British Medical Journal*, 324, 878-879.
- Randall, P. (1992). Abuse at work drains people, money, and medical work-place not immune. *Journal of American Medical Association*, 267, 1439-1440.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community y Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.
- Rayner, C. y Cooper, C. L. (1997). Workplace bullying: Mit. Or reality can we afford to ignore it? *Leadership and Organizational Development Journal*, 18, 211-214.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441..
- Salin, D. (2003a). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.

- Salin, D. (2003b). Bullying and organizational politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 35-46.
- Salin, D. (2006). ¿Se preocupan las organizaciones por el acoso psicológico en el trabajo? Percepciones de los trabajadores sobre las medidas organizacionales contra el acoso psicológico. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 413-431.
- Sánchez Carazo, C. (2002). El acoso psicológico en el trabajo: un problema de salud laboral. *Diario médico*.
- Simons S. y Mawn, B. (2010). Bullying in the workplace – A qualitative study of newly licensed registered nurses. *American Association of Occupational Health Nurses*, 58 (7), 305-311.
- SongulCelik and SevincPeker (2010). Mobbing perceptions of high school teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 9 (2010) 1617–1623. 1877-0428 © 2010 Published by Elsevier Ltd. doi:10.1016/j.sbspro.2010.12.375
- Topa, G., Depolo, M. y Morales J. F. (2007). Acoso laboral: Meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94.
- Tsuno, K., Dasgupta, R., Danielson, L. y Righter, K. (2012). Flux of carbonate melt from deeply subducted pelitic sediments - geophysical and geochemical implications for the source of Central American volcanic arc. *GeophysicalResearchLetters*39, L16307. doi:<http://dx.doi.org/10.1029/2012GL052606>
- Tsuno, K., Kawakami, N., Inoue, A. y Abe, K. (2010), Measuring workplace bullying: Reliability and validity of the Japanese version of the negative acts questionnaire. *Journal of OccupationalHealth* 52 (4), pp. 216-226.
- Vandekerckhove, W. y Ronald Commers, M.S. (2003), Downward Workplace Mobbing: A Sign of the Times? *Journal of Business Ethics* 45 (1-2), pp. 41-50.
- Vartia, M. y Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal at Work and Organizational Psychology*, 11(1), 113-126.
- Vartia, M. (1993). Psychological harassment (bullying, mobbing) at work. En: K. Kauppinnen-Toropainen (Ed.), *OECD panel group on women, work and health* (pp.149–152). Helsinki: Ministry of Social Affairs and Health.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work Environment Health*, 27(1), 63-69.
- Vartia, M. y Leka, S. (2011). Interventions for the prevention and management of bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Workplace bullying: Development in theory, research and practice* (pp. 359- 380). London y New York: Taylor y Francis.
- Vartia, M., Kivimäki, M., Virtanen, M.; Elovainio, M., Vahtera, J., y Keltikangas-Järvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine*, 60, 779-783.

- Velázquez, M. (2001), "La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing", en Prevencion.com
- Vercesi, C. (2004). Assedio moral em uma instituicao publica de ensino superior. Comunicación presentada en el 2o Congreso Hispano Portugués de Psicología.
- Whitney, M. J., y Cooper, W. H. (1989), "Predicting Exit, Voice, Loyalty, and Neglect." *Administrative Science Quarterly*, 34, 521–539.
- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work. Paper presented an the 10ª European Congress on Work and Organisational Psychology. Praga.
- Wornham, D. (2003). A Descriptive Investigation of Morality and Victimization at Work. *Journal of Business Ethics*, Volume 45, Issue 1-2, June 2003, Pages 29-40
- Zapf, D. y Einarsen, S. (Eds.) (2001). *Bulling in the work-place: Recent trends in research and practice (special issue)*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497-522.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper, (Eds), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. (pp. 103-126). London y New York: Taylor y Francis.
- Zapf, D., Escartín, J., Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2011). Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Workplace bullying: Developments in theory, research and practice* (pp. 75- 105). London y New York: Taylor y Francis.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-238.