

## Autopercepción de presuntos perpetradores de acoso psicológico en el trabajo. Un acercamiento fenomenológico

### Workplace mobbing from alleged perpetrators' point of view: A phenomenological approach

Martín Acosta Fernández<sup>1</sup>, Teresa Torres López<sup>2</sup>, Dina Díaz Espinoza<sup>3</sup>,  
María Aguilera Velasco<sup>4</sup>, Liliana Parra Osorio<sup>5</sup>, Blanca Pozos Radillo<sup>6</sup>

#### Resumen

**Objetivo:** Conocer las autopercepciones de los supuestos perpetradores en el proceso de acoso psicológico en el trabajo.

**Materiales y métodos:** Se realizó un estudio cualitativo a presuntos perpetradores de acoso psicológico en el trabajo con base en el método fenomenológico a partir de entrevistas en profundidad. El análisis e interpretación se efectuó con el programa Atlas.ti.

**Resultados:** Participaron nueve sujetos que realizan funciones directivas. Las auto-descripciones se constituyeron de las percepciones de los entrevistados. Se conformaron tres categorías centrales: las capacidades personales y habilidades para la dirección, los principios en el ejercicio del cargo y las conductas precursoras de acoso psicológico. Los presuntos perpetradores hacen una especie de recomposición perceptual y cognitiva que les distancia del reconocerse como causantes de acoso psicológico. A pesar de que solo dos entrevistados reconocieron su condición de perpetrador, los siete restantes bien pueden ser denominados como tales, ya que en algún momento su comportamiento fue violento, ya sea verbal o conductualmente, y provocó menoscabo en el estado psicológico y emocional de sus víctimas.

**Conclusiones:** Las limitaciones que tienen los hallazgos de un estudio como el que se presenta son evidentes. Sin embargo, consideramos que el alcance futuro de estudios de corte cualitativo que analicen el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo está aún intacto y, por ende, representa un área de oportunidad para la generación de conocimiento en el tema.

**Palabras clave:** Acoso psicológico, presunto perpetrador, autodescripciones, estudios cualitativos, método fenomenológico.

<sup>1</sup> Ph.D. en Ciencias de la Salud en el Trabajo, Universidad de Guadalajara, Instituto de Investigación en Salud Ocupacional (México).

<sup>2</sup> Ph.D. en Antropología Social y Cultura, Universidad de Rovira y Virgili, Instituto de Investigación en Salud Ocupacional (México).

<sup>3</sup> Ph.D. en Ciencias de la Salud Pública, Universidad de Guadalajara, Secretaría de Salud de Jalisco (México).

<sup>4</sup> Ph.D. en Ciencias de la Salud en el Trabajo, Universidad de Guadalajara, Instituto de Investigación en Salud Ocupacional (México).

<sup>5</sup> Ph.D. en Ciencias de la Salud en el Trabajo, Universidad Libre, Seccional Cali (Colombia).

<sup>6</sup> Ph.D. en Psicología de la Salud, Universidad de Guadalajara, Instituto Regional de Investigación en Salud Pública (México).

**Correspondencia:** Martín Acosta Fernández. Cerrada Andrés Mellado 2942. Fraccionamiento "El Fortín". Zapopan, Jalisco (México). C. P. 45066. Tel. 52 (33) 1028-0929. Fax: 52 (33) 1058-5200, ext. 33916. fmartin63@gmail.com

Fecha de recepción: 24 de septiembre de 2011  
Fecha de aceptación: 16 de febrero de 2012

### Abstract

**Objective:** To know the self-perceptions of alleged perpetrators in the process of mobbing at workplace.

**Materials and methods:** A qualitative study was realized to alleged perpetrators of mobbing at workplace. We used the phenomenological method from interviews in depth. The analysis and interpretation was carried out by the software Atlas.ti. 6.2

**Results:** They informed nine subjects that realize managerial functions. The self-descriptions were constituted of the perceptions of the interviewed ones. Three central categories conformed; personal capacities and management skills, personal principles in the exercise of the job post and mobbing at workplace behaviors. The alleged perpetrators do a species of perceptual and cognitive alteration that distances them from being recognizing as mobbers. In spite of the fact that only two interviewed ones recognized their condition of perpetrators, although the other seven can be well named as such, since in some moment his behavior was violent, already be verbal or behaviorally and it provoked a damage in the psychological and emotional condition of his victims.

**Conclusions:** The limitations that take the findings of this study appears are evident. Nevertheless, we think that the future scope of studies of qualitative cut that should analyze the phenomenon of mobbing at workplace is still intact, and it represents an area of opportunity for the generation of knowledge in the topic.

**Keywords:** Mobbing at workplace, alleged perpetrators, self-descriptions, qualitative studies, phenomenology method.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos cinco años, el acoso psicológico en el trabajo se ha convertido en una de las alteraciones a la salud de origen psicosocial con la mayor incidencia en el lugar de trabajo, especialmente en entornos docentes y de sanidad (1-5).

El acoso psicológico en el trabajo se caracteriza por una serie de comportamientos sistemáticos, objetivos persistentes y verificables que pueden generar un grave daño psicológico y emocional sobre la motivación de los empleados y animarles a abandonar su trabajo (6). Sin embargo, la producción de estudios que partan de las percepciones de los identificados como perpetradores en dicho fenómeno es poca o nula.

Esta investigación tuvo por objetivo conocer las autopercepciones de los presuntos perpetradores en el proceso de acoso psi-

cológico en el trabajo desde el enfoque del método fenomenológico (2).

## MATERIALES Y MÉTODO

Se realizaron entrevistas en profundidad a un total de nueve personas que se desempeñaban en cargos directivos en instituciones de salud y de educación superior en México y Colombia, las cuales fueron identificadas como presuntos perpetradores de acoso psicológico en el trabajo.

La tipificación de los presuntos perpetradores de acoso psicológico se basó en:

- a. El puntaje obtenido en el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo de las supuestas víctimas. Donde identificaron ser sujetos de alguno de los veintidós comportamientos sugerentes de acoso en la modalidad “más que al resto de mis compañeros” y señalaron

- a su superior inmediato como el responsable de dichas conductas.
- b. A cada supuesta víctima se le requirió nombrar a dos compañeros de trabajo que pudieran atestiguar sobre el hecho.
  - c. Se entrevistó a los señalados como testigos y, de coincidir sus declaraciones con las afirmaciones de las supuestas víctimas, los implicados fueron tipificados como presuntos perpetradores.
  - d. Se les solicitó una entrevista a los sujetos-tipo (7) para que nos expresaran su punto de vista en cuanto a su conocimiento sobre el fenómeno del acoso en el trabajo y si se consideraban a sí mismos como acosadores.

La entrevista en profundidad se orientó bajo el enfoque de Lanigan (8) y el método fenomenológico para conocer cómo los presuntos perpetradores se percibían a sí mismos en el ejercicio de sus funciones directivas y si se consideraban acosadores. Se construyó una explicación de las categorías emergentes de las experiencias y vivencias de los entrevistados con base en el establecimiento de sentido y significado a la información proporcionada (9-10). Se utilizó el programa Atlas.ti para la codificación y análisis de los datos obtenidos a través de las entrevistas.

Los participantes recibieron información sobre los propósitos de la investigación y se les confirmó su derecho a declinar cuando así lo determinaran. Posteriormente, cada entrevistado suscribió su colaboración a través de una carta de consentimiento informado.

## RESULTADOS

Se entrevistó a nueve personas: tres hombres y seis mujeres. Todos contaban con experiencia en el ejercicio de funciones de

dirección. Cinco laboraban en el sector educativo, uno en Colombia y tres en México; cuatro pertenecían a una institución mexicana de salud.

Las autodescripciones se constituyeron de las percepciones de los entrevistados y fueron conformadas en tres categorías: Las *capacidades personales y habilidades para la dirección*, que describen las formas de actuar de los entrevistados y son reconocidas por ellos mismos como herramientas utilizadas en el ejercicio de sus funciones directivas; los *principios en el ejercicio del cargo*, fueron concebidos como los marcos reguladores que los entrevistados usan como parámetros para dirigir o sancionar los comportamientos de sus colaboradores; por último, las *conductas precursoras de acoso psicológico*, representaron, en algunos casos, la conciencia de daño del presunto perpetrador hacia su víctima.

### Capacidades personales y habilidades para la dirección

Estos atributos hacen referencia a formas de actuar de los entrevistados y son reconocidas por ellos mismos como herramientas utilizadas en el ejercicio de sus cargos directivos.

Esta categoría se integró con los siguientes elementos:

#### *Asertividad*

Caracteriza a las descripciones en las que los entrevistados antepusieron la asertividad como rasgo distintivo de su proceder con sus subordinados. La manera en cómo fue concebida esta habilidad social fue en el sentido de ofrecer comentarios claros y sin intención de agredir o hacer notar los desacuerdos que pudieran surgir respecto a

la forma de proceder en el trabajo. También fue referenciada como las opiniones sobre la calidad del desempeño de los colaboradores. Los entrevistados coincidieron en señalar a la asertividad como una característica que es de difícil asimilación por sus subalternos.

### *Transparencia*

Es definida como la manera en que los entrevistados muestran sus opiniones con respecto a algo o alguien. Y, contrario a la asertividad, es utilizada para mostrarse ante sí y los otros como una persona que dice lo que piensa o siente, sin mediación alguna y autoeximiéndose de lo que pudiera ocurrir. En algunos casos, este atributo es referido como una voz capaz de insultar al (los) interlocutor (es), pero que debe ser escuchada y, en su momento, aceptada por el otro. Es al tiempo un comportamiento presumiblemente violento y potencialmente maltratador, aunque, según el emisor, sin la intención de causar daño.

Es de notar que la transparencia fue representada como una especie de auto-inmunidad respecto a la intencionalidad potencialmente violenta de los presuntos perpetradores. El autodenominarse transparentes pareciera que les transfiere a un lugar seguro donde cualquier señalamiento de conductas desfavorables en su contra les colocara a buen recaudo.

### *Vitalidad*

Denota describirse como una persona con un gran optimismo y energía. Cualidad que, con base en los propios testimonios de los entrevistados, favorece en la toma de decisiones y resolución de problemas. No obstante, es preciso destacar que esa fuerza vital se puede convertir en ocasiones en un escenario propicio para un desencuentro en-

tre jefes y subordinados. Sobre todo cuando estos últimos no siguen el ritmo que su superior imprime a sus acciones o, en su defecto, han incomprendido sus intenciones.

La vitalidad también fue referida como un producto de una especie de ímpetu incontrollable y, como es de esperar, a un ritmo acelerado se le asocia con un escaso o nulo control de impulsos. Es decir, a no considerar el tiempo requerido por los colaboradores para procesar, atender y ejecutar las órdenes decretadas.

En resumen, la vitalidad puede, efectivamente, ser un atributo extremadamente útil en el ejercicio eficaz de un puesto de dirección, salvo cuando se extravía el lindero entre lo que son los intereses y capacidades propias y las de los demás.

### *Orientación a los otros*

A pesar de que el tipo lógico (10) de un presunto perpetrador resulta irreconciliable con atributos que den cuenta de fragilidad en su persona o comportamiento, algunos entrevistados destacaron su sensibilidad ante el infortunio de sus subordinados. Generalmente no mostraron esta virtud ante las supuestas víctimas que les calificaron como acosadores. Dicha característica es calificada como “ser gente” con los demás y con una recompensa concomitante: la reciprocidad de trato de sus subalternos a partir de que estos identifican una forma distinta en su manera de trabajar y de comprometerse.

### **Principios en el ejercicio del cargo**

Son concebidos como los marcos reguladores que los entrevistados usan como parámetros para dirigir o sancionar los comportamientos de sus colaboradores.

### ***Integridad ética***

Es el soporte moral y ético que acompaña el ejercicio de su función directiva en el trabajo. Se destacan autorreferencias como el percibirse como personas que se apegan a principios y no negocian por ningún motivo las premisas que consideran les han permitido edificar un accionar congruente entre lo que piensan y lo que hacen. Asimismo, la integridad ética es protagonizada en el no prestar atención a rumores.

### ***Apego y respeto institucional***

Las descripciones que representan a esta subcategoría están orientadas a las construcciones que los entrevistados se atribuyen en relación con auto percibirse como respetuosos de los lineamientos institucionales, tales como el reconocimiento, aceptación y respeto de las líneas de mando, apego a los objetivos y metas institucionales. De igual forma, hay relatos orientados a ilustrar algunas experiencias formativas en el ejercicio de un cargo directivo.

Es de señalar cómo algunos de los entrevistados expresaron lo difícil que resulta el que sus subordinados “interioricen” las normas y reglamentos de la institución. Atribución que contrasta con la inconsistencia de algunos entrevistados por no “predicar con el ejemplo”.

Esta subcategoría también se asocia a la lealtad, al considerar a esta como un eje rector en el ejercicio del cargo.

### ***Manejo discrecional de la autoridad***

Consistió en las decisiones carentes de consenso o aprobación entre los subalternos. Los actos tipificados como autoritarios son justificados por los entrevistados en el “so-

metimiento” necesario del subordinado a lo que dicta la normativa laboral vigente. La explicación del autoritarismo estuvo ligada a lo que fue definido como la necesidad de eficacia que se alberga en toda persona. Necesidad que, al buscar de forma irremisible su satisfacción, “impone” al ejecutor a mandar al otro y, de no conseguir la sumisión de este, a obligar la obediencia.

También se pudo identificar el manejo selectivo de la autoridad, y los destinatarios de ello fueron generalmente asistentes administrativos o profesores con nombramientos de rango bajo. Predominó el dicho, por parte de los entrevistados, que el manejo de la autoridad está apegado a criterios estandarizados. Aunque quedó demostrado en las narraciones de las supuestas víctimas y los testigos que dichos criterios fueron aplicados de manera discrecional.

### ***Conductas precursoras de acoso psicológico***

Representan el daño que el presunto perpetrador inflige a su víctima, y hacen referencia a formas de actuar reconocidas como comportamientos que pueden generar incomodidad o daño a sus subalternos. Algunos las valoran como bienintencionadas, otros, simplemente las hacen parte de sí sin reparo evidente de las consecuencias desfavorables que pudieran generar entre sus colaboradores.

### ***Rudeza***

Es la fuerza desmedida que se manifiesta a través del maltrato verbal, el descrédito de la persona y del cuestionamiento de su integridad. En algunos casos, esta característica jugó un papel de paradoja, pues aunque se reconoció a la rudeza como práctica consuetudinaria, fue justificada por su emisor, tanto desistiendo a la voluntad de causar daño

como atribuyendo los comportamientos toscos y descorteses a la sobrecarga laboral.

Otra manera de mostrar rudeza fue escenificada en comportamientos no verbales, específicamente, en el lenguaje corporal. Destacaron las expresiones tendientes a manejar un tono muy alto de voz y repertorios gestuales identificados como hirientes. También se reconoció a la rudeza como una facultad de retaliación que es usada para iniciar una especie de revancha en contra de las potenciales víctimas.

### *Limitar la comunicación*

Este comportamiento refiere a todas aquellas acciones por parte de los entrevistados que ponen de manifiesto la intención de aislar a la supuesta víctima del grupo de trabajo. El espectro de dicha obstrucción no solo encontró ejercicio en el ámbito intralaboral sino que se extendió al plano extralaboral.

### *Tiranía*

Fue caracterizada como el placer que el tirano reconoce en su proceder violento y que denota la dignidad humana de quien lo sufre. Bajo el argumento de que la tiranía forma parte del repertorio de comportamientos, paradójicamente, gratificantes del género humano.

### *Obsesión por el manejo del tiempo*

El rasgo distintivo de este modo de actuar es muy similar a la rudeza en cuanto a la justificación que el propio entrevistado le confiere a su manera de actuar. Específicamente se puede observar en la forma en la que se les impone a los otros el ritmo personal en cuanto al manejo del tiempo, y quedó al descubierto cuando el presunto perpetrador presupone que sus subalternos deben

identificar, al igual que lo hace para sí, un objetivo por alcanzar día a día y administrar y sincronizar entre todos sus agendas personales. La contradicción está en que la obsesión-compulsión, como rasgo de personalidad, se caracteriza justamente por el control exagerado, hasta de los mínimos detalles, y por la obstinación en proyectar que los demás asuman como propias las maneras que el “controlador” tiene de afrontar los hechos y situaciones cotidianos.

### *Daño a los otros*

Caracteriza la aceptación de que las acciones y decisiones propias pueden generar un menoscabo en el bienestar y la salud de los colaboradores. Se representa en la sobrecarga de trabajo o en los yerros cometidos en el trato a los subordinados, lo que a la postre puede contribuir al deterioro de las relaciones interpersonales. Asimismo, en la compasión que se puede experimentar después de haber consumado una venganza ante la víctima.

## DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos nos permitieron identificar que la mayoría de los entrevistados se mira a sí mismo defensivamente, al no reconocerse como generador de conductas de acoso psicológico y transfiere su responsabilidad a las incompetencias o debilidades de sus colaboradores, a las exigencias del entorno laboral o a las políticas institucionales prevalecientes.

Es importante mencionar que tuvimos escaso conocimiento de estudios de corte fenomenológico; ninguno de ellos que abordara la autopercepción de los presuntos perpetradores. Edreira (11), en su estudio “Fenomenología del acoso moral”, ofrece

un perfil del acosador, pero no lo obtiene de propia voz de los presuntos perpetradores. Sí, en cambio, Pietersen (12), quien utilizó el método fenomenológico para el análisis e interpretación de historias contadas pero por presuntas víctimas. Nuestro estudio, en cambio, partió de las narraciones de las experiencias y vivencias ante el acoso psicológico de todos los actores involucrados: presuntos perpetradores, supuestas víctimas y testigos. En otros espacios serán presentados dichos puntos de vista. Es por ello, consideramos, que nuestra incursión en el análisis del tema reviste originalidad y pertinencia.

A continuación se describen algunos encuentros o desencuentros con algunos trabajos sobre el tema.

Como se describió líneas arriba, dos entrevistados se reconocieron como perpetradores; los demás no asumen intencionalidad en su proceder. En esto coincidimos con Hirigoyen (13), pues es claro que desconocer la finalidad de daño no exime a los presuntos perpetradores de la responsabilidad por afectar la salud de sus víctimas.

Por otra parte, en cuanto al análisis de las capacidades personales y habilidades para la dirección, específicamente en la asertividad, tenemos una visión diferente de la de Moreno *et al.* (14). Para ellos, a mayor asertividad en la potencial víctima, menor probabilidad de sufrir de acoso psicológico. Sin embargo, nosotros encontramos que la atribución que los presuntos perpetradores tienen de la asertividad tiene otro destino: es una defensa perceptual y una salvaguarda (15). Es decir, nuestros entrevistados construyeron una versión de la asertividad más como una herramienta de poder que como un recurso comunicacional orientado

a ofrecer alternativas de solución ante un problema. Para el caso, imperó un estilo comunicacional agresivo, cuyo propósito fue señalar el error o la incompetencia de los subordinados.

Por otra parte, concordamos con Parés (16), quien plantea que el objetivo del perpetrador es segregar a la víctima a través del reclutamiento de aliados para la conformación de un grupo que apoye la labor de destierro del acosado.

En cuanto al aparente deseo de minimizar a la víctima, nuestros hallazgos están a la par de lo planteado por González de Rivera (17), pues encontramos que de manera subrepticia o claramente consciente, el perpetrador generó en su contraparte un sentimiento de inutilidad en su víctima.

Hallamos también autodescripciones de los perpetradores harto benévolas de sí mismos; condición que se asemeja al discurso mesiánico, tal y como lo señaló Edreira (11). En lo que respecta a los principios en el ejercicio del cargo, en la mayoría de los casos, estos funcionaron como un salvoconducto en el que los presuntos perpetradores encontraban una especie de refugio para matizar sus incompetencias, ya que si partimos de la idea de que un directivo debería ser lo suficientemente capaz de influir positivamente en sus colaboradores (18-20), no debería, en caso ninguno, recurrir a intimidar o amenazar con sanciones. Algunos de los entrevistados atribuyeron una especie de incompetencia en sus subordinados, tal como si las expectativas que tuvieran de sus colaboradores fueran profecías de autocumplimiento y, presos del prejuicio, menospreciaran la capacidad de entendimiento y visualizaran a sus colaboradores como inaptos para ser tratados digna y respetuosamente.

Por último, las conductas precursoras de acoso psicológico descritas y analizadas aquí parecen coincidir con el comportamiento abrasivo en el trabajo de Crawshaw (21), que se compone de actos del supuesto líder, quien trata de imponer disciplina o solicitar el cumplimiento de tareas a base de rudeza, aislamiento, gritar, intimidar, ridiculizar, amenazar, etcétera. De los anteriores comportamientos, la rudeza fue la que más reiteraciones consiguió. Y se caracterizó por el uso de la fuerza desmedida, que se manifestó en maltrato verbal, menosprecio, descrédito y cuestionamientos a la integridad personal de las supuestas víctimas.

Cabe destacar otra forma de maltrato ligada a la rudeza: la tiranía (22-23). Esta es reconocida por uno de los entrevistados como una condición humana latente y que, una vez que aflora, vía las recompensas que otorga a su usufructuario, le provoca un placer de origen ancestral.

Por último, descubrimos, a diferencia de todos los autores revisados, una especie de expiación por parte de los entrevistados ante los posibles daños a la salud que consideran haber causado a sus subordinados. En ese reconocimiento de daño destaca, por una parte, la atenuación de responsabilidad una vez que se reconoce que la sobrecarga impuesta al colaborador fue “bienintencionada”, por el afán de hacer las cosas bien; por otra, refleja una expresión de arrepentimiento por el acoso cometido; compunción que no se equipara con el tiempo que la entrevistada disfrutó de su venganza.

## CONCLUSIÓN

Podemos decir que este primer acercamiento nos posibilita convalidar una serie de planteamientos, entre los cuales destaca que

los presuntos perpetradores hacen una especie de recomposición perceptual y cognitiva que les distancia del reconocerse como causantes de acoso psicológico.

A pesar de que solo dos entrevistados reconocieron su condición de perpetrador, los siete restantes bien pueden ser denominados como tales, ya que en algún momento su comportamiento fue cáustico, ya sea verbal o conductualmente, y provocó un menoscabo emocional en su víctima.

Las limitaciones que tienen los hallazgos de un estudio como este no obstan el alcance futuro de estudios de corte cualitativo que analicen el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo.

**Financiación:** Instituto de Investigación en Salud Ocupacional.

**Conflicto de Interés:** Ninguno.

## REFERENCIAS

- (1) Acosta M. El acoso moral en el trabajo y el estilo personal en el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos y de servicios del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. *Ciencia & Trabajo* 2007; 11(31): 14-17. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11\\_3\\_10/rst02310.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_3_10/rst02310.htm)
- (2) Acosta M, Torres TM, Parra L, Aguilera MA. El proceso existencial y vivencial del acoso psicológico laboral en empleados de diferentes centros de trabajo en Latinoamérica 2009-2012. Un estudio mixto. Macroproyecto de investigación (no publicado), Universidad de Guadalajara, México; 2009.
- (3) Einarsen S, Hauge LJ. Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de literatura. *Rev Psicología del Trabajo y las Organizaciones* 2006; 22(3): 251-



- 27 3. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2313/231317121002.pdf>
- (4) Gil-Monte P, Carretero N, Luciano J. Prevalencia del mobbing en trabajadores de asistencia a personas con discapacidad. *Rev Psicología del Trabajo y las Organizaciones* 2006; 22(3): 275-291. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2313/231317121003.pdf>
- (5) Justicia F, Fernández E, Benítez JL. Caracterización del acoso en el contexto universitario. *Rev Psicología del Trabajo y las Organizaciones* 2006; 22(3): 293-308. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2313/231317121004.pdf>
- (6) Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims* 1990; 5(2): 119-126.
- (7) Rodríguez ZI. *Alfred Schütz, hacia la fundamentación de una sociología del mundo de la vida*. Ed. Universidad de Guadalajara; 1993.
- (8) Lanigan RL. *Phenomenology of communication: Merleau-Ponty's thematics in communication and semiology*. Duquesne University Press; 1988.
- (9) Schütz A. *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu; 1973.
- (10) Schütz A. La construcción significativa del mundo social. *Introducción a la sociología comprensiva*. España: Paidós Básica; 1993.
- (11) Edreira, JM. Fenomenología del acoso moral. *Anales Seminario de Metafísica* 2003; 36: 131-151.
- (12) Pietersen Ch. Interpersonal bullying behaviors in the workplace. *Journal of Industrial Psychology* 2007; 33 (1): 59-66.
- (13) Hirigoyen, MF. *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. España: Paidós Contextos; 2001.
- (14) Moreno B, Rodríguez A, Moreno Y, Garrosa E. El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Rev Psicología del Trabajo y las Organizaciones* 2006; 22(3): 363-380.
- (15) Hellriegel D, Slocum JW. *Organizational behavior*. 11<sup>th</sup> ed. USA: Thomson South-Western; 2007.
- (16) Parés S. Mobbing: estudiando al grupo acosador desde la antropología. En: Peña F, Ravelo P, Sánchez S. *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre mobbing en México*. Azcapotzalco: Ed. Universidad Autónoma Metropolitana; 2007
- (17) González de Rivera JL. *El maltrato psicológico*. Madrid: Espasa Calpe; 2002.
- (18) Robbins S. *Comportamiento organizacional*. 10<sup>a</sup> ed. México: Pearson Educación; 2004.
- (19) Lazzari C. *Psicología ed etica del lavoro e delle organizzazioni: dal mobbing all'etica*. Roma: Armando Editore; 2004.
- (20) Luthans F. *Comportamiento organizacional*. 11<sup>a</sup> ed. México: McGraw Hill Interamericana; 2008.
- (21) Crawshaw, L. Coaching abrasive leaders: using action research to reduce suffering and increase productivity in organizations. *Int J in Org* 2010; 29 8(1): 60-77.
- (22) Greensberg J. *Insidious workplace behavior*. USA: Taylor & Francis Group; 2010.
- (23) Garrido V. *Cara a cara con el psicópata*. Barcelona: Ariel; 2005.