

Los riesgos psicosociales derivados de las actuaciones violentas de las personas (II): los programas de prevención

Julio Fernández Garrido. Escuela de Relaciones Laborales. Universidad Complutense de Madrid

0. Introducción: El ámbito de las medidas de prevención

La difusión de los estudios de Leymann o Hirigoyen en torno a la violencia psicológica en el trabajo, y especialmente la descripción de las formas y efectos de los cuadros más extremos (aquellos que comienzan a etiquetarse como mobbing, bullying, acoso moral o acoso laboral) supusieron una inmediata reacción (y alarma)social¹ . Como consecuencia de ésta se produce una multiplicación de estudios dirigidos a mejorar el conocimiento de tales fenómenos y , prácticamente en paralelo ante la demanda suscitada, el despliegue paulatino de medidas que pudieran suponer una respuesta y defensa eficaz ante el fenómeno. Entre las mismas , además de las garantías de protección de derechos que representan las leyes aparecidas en diversas geografías, o la inclusión en el marco de la negociación colectiva de acuerdos generales (como el acuerdo marco europeo) o del articulado específico en convenios de rama o sector, rápidamente las miradas se dirigen al área de la prevención de riesgos laborales que integra entre los riesgos psicosociales vinculados a la violencia ejercida por las personas las diferentes formas a trato malo o maltrato descritas.

A pesar de su importancia, son pocas las revisiones que se han dedicado a esta dimensión de la lucha contra el acoso, y menos aún aquellas que efectúan un análisis de los métodos, principios , supuestos y objetivos que guían dichas prácticas con el propósito de sistematizar la intervención

Esto es, precisamente ,lo que intentaremos realizar en nuestra contribución, siguiendo un recorrido en el que..

¹ Toda una interesante línea de trabajos se ha venido dedicando a la reacción e imágenes de inseguridad que provocan las noticias de actos violentos. Al respecto pueden verse Jackson (2004) Sacco (2000)

- En primer lugar efectuaremos una compilación que comprenda los diversos programas de prevención, medidas de protección y estudios de seguimiento de la eficacia de los mismos publicados, determinando la frecuencia y características de cada uno de los diferentes tipos.
- En un segundo momento pasaremos a describir y valorar las actuaciones preconizadas, tanto en lo que se refiere a la evaluación de riesgos como a las medidas de intervención respecto de los mismos.
- Finalmente, y en tercer lugar, analizaremos lo que indican los resultados respecto de la efectividad, carencias y medidas complementarias a habilitar.

En esta revisión es importante aclarar precedentemente que..

- ✓ Una parte importante de la literatura está referida a los programas de prevención de la violencia en el ámbito de la enseñanza, siendo ejercida ésta fundamentalmente por usuarios de los servicios (alumnos) respecto de colegas o el profesorado, y por tanto tiende a no considerarse porque los cuadros “clásicos” de acoso suelen vincularse a la violencia psicológica ejercida por jefes, patronos o compañeros de trabajo . Nos parece, sin embargo, que es importante extraer algunas de las lecciones que puedan desprenderse de dicho ámbito , especialmente porque en el mismo se han ido efectuando diferenciaciones de la reducción de los niveles medios de violencia psicológica y no sólo de los extremos.
- ✓ Ello supondrá, entonces, dar entrada a nociones propias de dicho sector dedicadas a los comportamientos propios de la agresividad verbal representada por las conductas ofensivas, groseras o incívicas ²(rude, offensive , uncivic behavior) que pueden proporcionarnos tanto una visión más amplia de tales conductas como instrumentos y criterios para su evaluación y prevención.

² Veáanse al respecto las páginas de las asociaciones “Rudibusters”(<http://www.rudbusters.com/who-says.htm>) y “Verbalabuse”(<http://www.verbalabuse.com/indexmain.shtml> , el artículo de Wayne y Gitterman (2003) sobre los comportamientos ofensivos en los grupos , o los documentos de Blau y Anderson (2005) o la tesis de Kein, J.M (2008). sobre el comportamiento “incivilizado” en las organizaciones

1. Programas de prevención del acoso y violencia psicológica. Una tipología básica.

Básicamente son cinco los tipos de documentos en los que podemos apoyarnos para establecer el elenco fundamental de las medidas de actuación frente a las diversas formas de violencia psicológica..

- Los programas *específicamente referidos a la actuación preventiva frente a la violencia psicológica* desarrollados por diversos organismos en Europa entre los que cabría destacar los de EASHW (2002) y OSALAN (2004), los de Legros (2004) Soares, 2002 ; Comité Interministeriel sur le harcelement psychologique au travail -Gouv. De Québec- (2001), Comité Interministeriel sur le harcelement psychologique au travail -Gouv. De Québec- (2003) o Soares (2002) mantenidos en Canadá , o las guías de intervención realizadas por el organismo australiano de salud laboral y seguridad social COMCARE (Australian Government-COMCARE, 2006) y, por supuesto, la guía indispensable, aunque más breve en sus desarrollos, de la OMS/WHO (2004³).
- Los programas de prevención de carácter general (prevención de riesgos psicosociales en sentido extenso) o prevención de la violencia que dedican un apartado específico a la prevención de la violencia psicológica . En el primer grupo (riesgos psicosociales en general) constituye una muy completa aportación de la COMCARE (Australian Government/COMCARE, 2005). En el caso de los segundos, suelen indicarse en mayor medida reglas generales para el control e identificación de riesgos con un grado mayor de indeterminación . Pueden ser buenos ejemplos las publicaciones de la OMS (2006 y 2005) y un documento interesante el desarrollado por The workplace Aggressive Behavior and bullying Working Party (2003)
- Los estudios y documentos dedicados a definir los factores de riesgo vinculados a la aparición o multiplicación de formas de violencia psicológica , siendo uno de los mejores y más claros exponentes el trabajo de Aourousseau (2000) y, en menor medida, la contribución de Caponecchia y Wyatt (2007), que deslinda

³ Existen otras diferentes “guías de actuación” editadas por las autoridades del área de prevención de riesgos / salud laboral de muy diferentes países que no indicamos dado el carácter sucinto y muy genérico de las recomendaciones que aparecen en las mismas , incluyendo la nota “FACT nº 23” de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2002/20/facts23_e_s.pdf)

las actuaciones de los "psicópatas laborales" de otras formas de violencia y define muy brevemente las líneas de contención,

- En cuarto lugar, constituyen un apoyo fundamental las revisiones dirigidas a describir y valorar el éxito alcanzado por este tipo de programas en las organizaciones, en las que se presta una especial atención tanto a la delimitación "teórica" de los principales componentes y ejes de actuación, como a las causas de las carencias o logros detectados. En este grupo incluiríamos las aportaciones iniciadas por la interesante revisión de Resh y Schubinsky (1996), Aramburu-Zabala (2002), McCarthy y Mayhew (2004), Peiró, (2002) y muy especialmente por su carácter de revisiones sistemáticas las de Einarsen et al (2003) y Einarsen (2005).
- Finalmente, en número relativamente elevado de publicaciones se ha venido dedicando a la intervención en el ámbito académico/escolar respecto de las situaciones de violencia y acoso (de hecho, la denominación de "principio de tolerancia 0" procede de ahí y, curiosamente, en dicho sector tiene una mala reputación por lo limitado de las actuaciones que preconizaba). Usaremos como referencia aquellas que tienen el carácter de "revisión de revisiones" como las de.. Skiba., Reynolds, Graham., Sheras., Conoloy y Garcia-Vazquaz. (2006)

Evidentemente, en el uso de estas referencias..

- el carácter desigual de tales contribuciones (desde las muy específicas a las genéricas, o las centradas en la "prescripción" frente a las dirigidas a la valoración) implica que realicemos de las mismas un manejo en el que mantengamos un apoyo fundamental aquellas guías más concretas para caracterizar "lo que se hace" e intentemos evaluar su suficiencia, comparativamente, desde los datos que reflejan "buenas prácticas", resultados relativos e insuficiencias.
- El uso de las experiencias procedentes del ámbito educativo lo ceñiremos a servir más como elemento comparativo dadas las diferencias en contextos.

2. Los programas de prevención: componentes y ejes de intervención.

Con vistas a efectuar una descripción más detallada de los componentes de tales programas diferenciaremos las actividades mantenidas en los mismos distinguiendo:

- Las estrategias y criterios adoptados en la evaluación de los riesgos.
- Las actuaciones de prevención adoptadas

2.1. *La identificación, medición y valoración de los riesgos.*

Un paso inicial en todo proceso de prevención está integrado por las actuaciones encaminadas a evaluar los riesgos, es decir, a determinar cuáles son los peligros, las personas expuestas a los mismos y el nivel de exposición, los daños que pueden generar, el grado en que pueden eliminarse y las medidas que pueden adoptarse para su control (OSHA, 2008). Tratándose, como es el caso, de un área relativamente controvertida y poco consolidada, parece importante que intentemos pormenorizar el proceso de evaluación detallando..

- La de que suele realizarse de los “peligros concretos” integrados dentro de la violencia psicológica.
- El tipo de instrumentos y criterios de evaluación y valoración de los riesgos

A) El ámbito y elenco del peligro: peligros generados por la violencia psicológica

Hemos señalado en otras ocasiones (Fernández Garrido, 2006 y 2008) que debido a una serie de curiosas inercias se ha venido asumiendo que existe una cierta dificultad a la hora de definir las formas de violencia psicológica (baste recordar la frase demoledora y desafortunada que la calificaba de “violencia sutil”). No sólo por ello, sino debido a la lógica obligación de describir los peligros a los que pretendemos hacer frente, todos los programas que hemos utilizado como fuente ..

- Consideran un mismo ámbito de peligros a los que hacer frente: los que se derivan de las diferentes formas que puede adoptar la violencia psicológica⁴. El peligro general son las diferentes formas de agresiones psicológicas que puedan sufrirse en un entorno laboral. En algunos casos, incluso, definen que se entiende por violencia psicológica⁵

⁴ Los programas dirigidos a la prevención de las diferentes formas de violencia van adoptando cada vez con más regularidad la clasificación de la OMS (2006), que caracteriza la violencia según un criterio de doble entrada: según la naturaleza de la persona/s dañadas o contexto (la propia persona o violencia autoinflingida, personas relacionadas o en el trabajo sea por compañeros o extraños) y la modalidad de violencia (distinguiendo entre las agresiones físicas, sexuales, psicológicas o de abandono o dejación de cuidados y atención)

⁵ *Psychological violence*: The use of power against another person or group which results in psychological or physical harm or an inability to develop professionally. This includes, but is not limited to, verbal abuse, suggestive behaviour, threat of physical abuses, intimidation and bullying. (The workplace Aggressive Behavior and bullying Working Party, 2003, p. 16)

- La caracterización, sin embargo, de los tipos concretos que diferenciarse en tales agresiones sólo se realiza en algunos programas , ya sea estableciendo una tipología en la que se contraponen el acoso a otros comportamientos abusivos (acoso sexual), ya delimitando otras formas que no suelen desarrollarse (por ejemplo, intimidaciones o amenazas), o , finalmente, distinguiendo modalidades de acoso (como ocurre en buena parte de los programas dirigidos específicamente a la prevención del mismo que citamos anteriormente: Comité Interministeriel sur le harcèlement psychologique au travail -Gouv. De Québec- (2001), Comité Interministeriel sur le harcèlement psychologique au travail -Gouv. De Québec- (2003) EASHW (2002) , Legros (2004) ,OSALAN (2004), Soares, 2002;).
- Existe , igualmente, una clara coincidencia a la hora de señalar el tipo de comportamientos concretos integrados en estas agresiones (utilizando la lista de los 45 conductas tipo de Leymann o clasificaciones comprensivas de éstas)⁶.
- De la misma manera, a la hora de definir el acoso se dan idénticas coincidencias respecto de las características del mismo: forma de violencia psicológica extrema, en la que tienen presencia agresiones de tipo psicológico diverso (e intenso) y se producen de forma reiterada a lo largo de un período de tiempo.

Es importante, entonces, hacer notar la relativa contradicción presente en todos los documentos cuando tras abordar las actuaciones frente a los peligros vinculados con la violencia psicológica centran su atención en el caso extremo (acoso), diferenciando si acaso modalidades en el

⁶ En lugar de repetir éstas dirigimos a publicaciones anteriores (Fernández Garrido , 2008) de dónde adoptaremos los cuatro criterios básicos que pueden permitir definir un acto de violencia psicológica:

- *El uso de formas indebidas* a nivel de comunicación: el lenguaje inadecuado o grosero ya sea a nivel verbal (uso de términos groseros, despectivos o minusvaloradores) o no verbal (miradas, tonos de voz, o gestos de tipo inapropiado, ridiculizadores o de intimidación: “miradas que matan”, tonos airados , gestos de desagrado, desatención, etc..)
- *La amenaza o desvalorización como fondo*: de forma larvada o expresa lo que se comunica trasluce un resultado final altamente peligroso para quien lo sufre (se emite una crítica extrema, anuncian un futuro laboral comprometido, se expresan dudas o desconfianzas respecto de la capacidad).
- *La naturaleza y significado negativo de los actos mantenidos* , claramente vulneradora de las reglas del juego vigentes en una relación social (laboral en este caso) hasta alcanzar la situación de abuso: se recurre a formas indebidas en una relación (castigos, “destierros”, vacíos, se rompe la equidad en las exigencias respecto de otros empleados, sobrecarga la jornada o tarea más allá de las obligaciones, etc..).
- *Las consecuencias penosas para la víctima*: el resultado de tales actos es siempre un daño que podrá afectar a la esfera de la salud, la reputación, posibilidades de carrera, la propia imagen o la imagen del mundo del trabajo

mismo (o situando otros comportamientos como el acoso sexual o conductas discriminatorias) pero descuidando el tratamiento en similar profundidad de otras formas de violencia psicológica que, en varios de los casos, se mencionan (las intimidaciones, por ejemplo).

:

B) La evaluación de los riesgos: instrumentos y criterios

La evaluación de los riesgos suele desarrollarse recurriendo (o recomendando el uso, cuando se trata de “guías para el desarrollo de programas de prevención”) a una combinación o uso en exclusiva de alguno de los siguientes instrumentos:

- *Cuestionarios específicos de evaluación del acoso laboral: los más citados son los el LIPT-60 de Leimann⁷ (LIPT-60), el Negative Acts Questionnaire (NAQ) de Einarsen y Rakness (1997) o el Work Harassment Scale (WHS) de Björkqvist et al (1994).*
- *Cuestionarios destinados a la evaluación general de riesgos psicosociales ya se trate de protocolos estandarizados⁸ (AIP, ISTAS, etc..) o tengan el formato de “encuestas”*
- *Entrevistas : considerando tanto las de corte conductual, como una forma de situar más precisamente el contexto, tipo y naturaleza de los riesgos (hemos recomendado en otras ocasiones el modelo de Incidentes Críticos sugerido por TMR Network Project” ,2002b y a este mismo documento dirigimos a la hora de calibrar las ventajas e inconvenientes de cada tipo de instrumento) .*
- *Grupos de discusión integrados por miembros de la plantilla*
- *Registros de personal y sanitario/: indicadores de salud como bajas sufridas, índices de absentismo, rotación, etc..*
- *Casos constatados y denuncias registradas*
- *Otros instrumentos dirigidos a valorar las características del clima y la cultura laboral presente, las estrategias de recursos humanos, etc..*

La tónica general es que en la mayor parte de los programas analizados se hace un uso combinado de varios de los indicadores, teniendo un papel preferente los cuestionarios y entrevistas, por un lado, y el estudio de los casos y denuncias por otro, teniendo como apoyo a la hora de definir los factores de riesgo los protocolos de evaluación de clima, cultura, etc..

⁷ Es importante recordar que del LIPT-60 de Leimann existe una adaptación española realizada por González de Rivera y Rodríguez-Abuin (2003), y del NAQ una versión realizada por Saéz (2003) y una segunda por Moreno Jiménez et al (2007)

⁸ Una revisión de los principales instrumentos y métodos para la evaluación de riesgos psicosociales disponibles a nivel español puede encontrarse en Meliá et al (2006)

C) La valoración .

La determinación del nivel de riesgos y de los colectivos más amenazados constituye el cierre de la etapa de medida . Estimar la probabilidad de cada amenaza que no ha podido evitarse, el riesgo en su nivel alto, medio o bajo (o , como en el perfil de valoración del "FPSICO" del INSHT, la calificación de la situación como "satisfactoria", "intermedia" o "nociva".) supone definir la urgencia o prioridad en la intervención, siendo necesario para que ésta sea efectiva la delimitación de los causas o factores a corregir o someter a control para evitar el perjuicio latente en dicha amenaza.

En el caso que describimos, la mayor parte de las experiencias analizadas se sirven de instrumentos que..

- Han venido siendo o muy criticados a la hora de definir tales niveles de riesgo (es el caso del LIPT-60 de Leymann o sus derivados) dado que diferencian con sensibilidad únicamente los casos extremos: hay riesgo elevado (a nivel extremadamente perjudicial) o no existe.
- Las escalas o procedimientos combinados que han tratado de salir de dicha dificultad (y son intentos meritorios el NAQ de Einarsen y Rakness, 1997, como lo fue el mucho menos utilizado WHS de Björkqvist et al ,1994) reseñan niveles altos, medios y bajos en la esfera de "violencia psicológica extrema" (acoso), sin que tengan sensibilidad para definir otras formas de violencia psicológica y, menos aún, grados en la misma. Para lograr un acercamiento a otros posibles núcleos de amenaza deberían usarse variando el tipo de calificación que mantienen (haciendo análisis de grupos de ítems, etc..).
- En conclusión, aunque los instrumentos mencionados manifiestan una sensibilidad para evaluar alguna forma de violencia psicológica (extrema), y permiten por tanto reseñar los grupos en los que dichos riesgos son más elevados (más exactamente podríamos decir que tales riesgos tienen ya una presencia claramente dañina) deberían acompañarse de otros instrumentos de apoyo con vistas a mejorar su capacidad preventiva más que remediadora (para ser efectivos en prevención primaria y no secundaria o terciaria).sólo los programas que amplíen su escudriñamiento con otros instrumentos y criterios alcanzará

B) La determinación de los factores de riesgo y de su presencia en la organización

Los factores de riesgo de la violencia psicológica y el acoso ,es decir, las circunstancias vinculadas como “desencadenantes” o “favorecedoras” de la aparición o intensificación de un riesgo laboral (lo que podríamos llamar agentes causales o intervinientes en función de su influencia simple o directa o modulada) han venido siendo analizados desde los estudios pioneros respecto del acoso, si bien en su determinación no se ha mantenido un nivel de exigencias técnicas tan riguroso como en el resto de los peligros vinculados a los riesgos psicosociales. De hecho..Es

- Con un origen en contextos mixtos (clínicos o vinculados a la victimología) , algunos de los esfuerzos se han dispersado en el establecimiento de los perfiles de quienes maltratan (agresores) y no tanto en la conexión con los contextos organizativos y del tipo de tareas en las que puede hacerse más probable (facilitarse o reducirse la probabilidad) la agresión.
- Las vinculaciones fundamentales que establecen la asociación entre factores psicosociales y acoso proceden de dos fuentes: las más comunes son los estudios de corte “epidemiológico” en los que se valora la presencia de dichos cuadros en los diversos sectores, tipos de organizaciones que pueden ir acompañadas de ítems relativos a condiciones de trabajo y características de la organización (como en el caso de la encuesta europea y ejemplos pueden encontrarse en Canada Safety Council ,2002 ; Comité Interministeriel sur le harcelement psychologique au travail 2001 ; Conseil Economique et Social, 2001, Paoli, 2000) y las menos frecuentes estudios empíricos o de revisión de éstos dirigidos a valorar las asociaciones y el nivel de interrelación entre condiciones de trabajo y organización del mismo y cuadros de violencia psicológica (y entre los mismos ya hemos reseñado los de Arousseau , 2000 , Caponecchia y Wyatt ,2007, Resh y Schubinsky ,1996, Aramburu-Zabala ,2002; McCarthy y Mayhew ,2004; Peiró, 2002; Einarsen et al ,2003; Einarsen ,2005 o el reciente trabajo de Messeguer et al ,2007, mantenido en el sector frutero).
- Esta “suma de diversos” parece coincidir en la influencia como “factores precipitadores del acoso” de los siguientes: Cultura (de carácter “negador de la violencia” y “permissiva” ante la misma, y, por otro lado, distante o burocrática en las relaciones interpersonales), Clima (con clara distancia en las relaciones laborales, centramiento en la producción vs. las relaciones y alta jerarquización), Modos de Organización de la producción/procesos de trabajo (los procesos de intensificación del trabajo y momentos especiales en la vida organizativa como

las reestructuraciones) así como factores psicosociales vinculados igualmente con otras dificultades como “conflicto y ambigüedad en el rol”, “Carga mental”, y prácticas de supervisión inadecuadas.⁹

2.2. *Las medidas preventivas*

La mayor parte de la literatura analizada manifiesta una notable coincidencia en las medidas a adoptar, dándose pequeñas variaciones o discrepancias más en el grado en el que se adoptan todas las medidas que reseñaremos o solamente algunas o matices en la caracterización de las mismas¹⁰. De manera resumida, estas serían las siguientes:

A) *Medidas centradas en el desarrollo, difusión y adopción de “códigos de conducta” o normas morales de comportamiento. Dicha actuación..*

- Constituye el punto de partida en tanto en cuanto determina la norma de comportamiento asumida desde la cual se considera inaceptable cualquier forma inadecuada de trato a los demás (principio de tolerancia “0”).
- Dicho principio se conforma como parte de los valores fundamentales de la organización e implica en el mismo, de forma visible, a toda la organización, manifestando el compromiso institucional con la misma.
- Se divulga universalmente dentro de la entidad, siendo conveniente establecer una clara delimitación “de qué sí” y “que no” son comportamientos aceptables (en un nivel menor, que entendemos por actos de violencia psicológica).
- Se implementa dicha divulgación a través de acciones de formación que puedan mejorar la capacitación (al igual que se mantiene una formación en atención al cliente o ciudadano, se desarrollan acciones de formación centradas en relaciones interpersonales)¹¹

B) Desarrollo de mecanismos permanentes (observatorios) de la situación para la detección y el seguimiento.

- El control de la violencia exige mantener un análisis sistemático y continuado de dichas situaciones y por ello se procede a habilitar un

⁹ De hecho, bastantes datos apuntan a la presencia de un problema en el control de la supervisión ejercida: se delegan responsabilidades en la cadena de mando y no se comprueban sino los resultados, ignorando “cómo mandan y logran los resultados los mandos intermedios o de rango inmediatamente menor”

¹⁰ Y por ello evitaremos citar todas referencias antes indicadas, salvo cuando se trate de reseñar elementos muy idiosincráticos o excepcionales.

¹¹ Esta acción aparece más que recomendada en la literatura que utilizada, con la salvedad de los programas mantenidos en medios educativos donde, obviamente, se integra en el “currículum ordinario” todo lo concerniente a habilidades de comunicación y trato, solución de conflictos, etc..

conjunto de medidas que permitan conocer la situación y la evolución en la misma, por lo que se complementa la evaluación “ordinaria” de riesgos psicosociales con un conjunto de instrumentos que permita tener un “cuadro de mando permanente”, combinando el recurso a métodos cuantitativos y cualitativos (cuestionarios, encuestas, análisis de casos , estadísticas de personal).

C) *Medidas dirigidas a resolver las situaciones producidas (a nivel de prevención secundaria): procedimientos de queja.*

- Se establecen cauces y procedimientos que garanticen el que cualquier situación de trato malo, abuso o maltrato pueda ser conocida, y sientan procedimientos de garantía y respuesta eficaz para quienes eleven dichas quejas.
- En paralelo, y de forma preventiva, se habilitan mecanismos de mediación respecto de las situaciones que confrontación.

D) *Medidas dirigidas a generar “interlocutores válidos y reconocidos” para las situaciones de problema.*

- Se delimitan unas figuras cuyo cometido puede diversificarse o aunar responsabilidades respecto del fenómeno: su papel puede abarcar actuaciones de análisis de las situaciones detectadas cara a la valoración o adopción de medidas, de mediación en los casos de conflictos respecto de los cuales no haya evidencia de abusos o malos tratos, etc.. Un “comité de calidad de vida laboral” integrado por personas reconocidas como “jueces de paz” autorizados sería un ejemplo de dicha práctica.
- Se definen los estándares de profesionalización y vinculación con otros recursos de tales figuras (comité de seguridad e higiene o salud laboral, comité de empresa, departamentos de la organización vinculados, conexión con recursos y profesionales externos, etc..)

E) *Medidas de prevención secundaria y terciaria centradas en tratar, recuperar y compensar a las personas afectadas .*

- El establecimiento de tratamientos eficaces (tanto en el orden terapéutico, o rehabilitador como en el de facilitador de compensaciones por lo daños generados como consecuencia de las violencias sufridas) para quienes hayan sido víctimas de

violencia psicológica debe formar parte de las medidas a adoptar y ser conocido por las partes implicadas (representantes designados antes indicados, representación de los trabajadores, etc..)¹²

F) *Medidas dirigidas a mejorar la preparación para el desarrollo eficaz del mando.*

- En tanto una parte de las situaciones de violencia psicológica puede proceder de comportamientos no competentes , pueden habilitarse programas de formación que permitan enmendar los déficits en sistemas adecuados de mando y control, generando unos estilos de dirección eficaces, a la par que éticos.

G) *Medidas dirigidas a transformar la organización o condiciones de trabajo inadecuadas*

- Hemos señalado el peso de determinados factores psicosociales (ambigüedad del rol, carga mental, etc..) y procesos de organización (intensificación del trabajo) pueden tener a la hora de “precipitar” situaciones de violencia psicológica, El análisis de la presencia de los mismos puede recomendar efectuar las correspondientes medidas correctivas (que en el caso de los procesos de intensificación pueden comprender un amplio abanico de medidas tanto en la esfera de la delimitación concreta de los criterios de calidad, la fijación razonable de resultados, etc..).

H) *Acciones para la vinculación de las medidas anteriores con las políticas generales de la entidad.*

- Se trata de llevar a efecto una “integración” y “transversalización” de todas las medidas anteriores con el resto de las políticas de la entidad, lo que comprendería

¹² Curiosamente, este es un aspecto en el que hay un detalle más extenso en aquellos programas que menos medidas cuentan de entre las anteriormente definidas . Independiente de ello, un detalle prolijo puede encontrarse especialmente en aquellos países que han desarrollado normas específicas (leyes de acoso) , siendo un ejemplo interesante el de CGSLB (2003)

desde la interconexión con las actuaciones en materia de salud laboral, la vinculación específica con las medidas relacionadas con la prevención de la violencia, o el control y valoración de las restantes políticas en cuanto a su concordancia o interferencia respecto de las medidas indicadas

3. Lo que indican los resultados: la efectividad y elementos a completar en los programas de prevención de la violencia psicológica y el acoso.

Después de las expectativas generadas , aunque sea tan sólo por la introducción de éste epígrafe hemos de decir que lo que los resultados indican...

A) Que hace falta contar con datos más amplios y sistemáticos.

Antes señalábamos que una de las medidas preconizadas consistía en “generar observatorios” que permitiesen conocer la realidad , evolución e impacto de las medidas. Lamentablemente, sin embargo, la mayoría de los programas consultados son muy parcos en tal sentido, centrandó la información, en todo caso, en datos relativos a la evolución de las quejas motivadas por situaciones de acoso y en el análisis de las mismas (un ejemplo puede encontrarse en Agence de la Fonction publique du Canada , 2007). Como, por otro lado, los estudios de compilación de tales experiencias son más del género de “revisión” que “metanálisis”, no podemos apoyarnos en los mismos para compensar tales carencias, pero sí sacar la conclusión no muy perspicaz de la necesidad de extremar las medidas que se preconizan (especialmente las de evaluación) si queremos conocer la eficacia de estas actuaciones.

B) Si non e vero...e ben trovato: la información procedente de programas realizados en otros contextos..

Siempre queda utilizar como término comparativo los estudios dedicados al seguimiento de la eficacia de las experiencias dirigidas a prevenir la violencia (física y psicológica) en otros contextos, fundamentalmente el escolar y secundariamente el sanitario. En estos casos parece..

- Que sólo los programas “complejos” que van más allá de considerar el principio de “tolerancia 0” como la actuación básica, limitándose a generar medidas de información, difusión y represión, y por el contrario añaden prácticas diversas como el resto de las preconizadas (formación de todas las partes implicadas, análisis de las organizaciones, etc..) se revelan capaces de contener tales

episodios, actuando verdaderamente como medidas preventivas y no remediadoras (Skiba ., Reynolds, Graham ., Sheras , Conoloy y Garcia-Vazquez , 2006). Dicho de otra manera, sólo con códigos no basta.

- Que podríamos fijar nuestra atención, complementariamente, en las prácticas desarrolladas por tales programas, comprendiendo entre las mismas desde el estudio del ambiente físico, los espacios (es conocida la influencia de las situaciones de hacinamiento como generadoras de violencia, pero debemos recordar que los espacios definen también territorios, cuentan con “taburetes de vigía” para hipercontrolar a quienes trabajan , etc..). Así, por lo menos, lo recomiendan los programas dirigidos a controlar la violencia en instituciones sanitarias (OMS/WHO, 2005 y 2006) y lo anotan investigadores del campo de la violencia psicológica (Aurousseau, 2000; Dereyedh, 2007; Langan-Fox., Cooper y Klimoski , 2007) .

C) Y dar entrada al análisis del amplio espectro de formas y grados que comprende la violencia psicológica.

Hemos señalado en este documento , y procurado poner de relieve en otros (Fernández Garrido, 2003 y 2006) la necesidad de considerar los distintos cuadros y tipologías que conforman la violencia psicológica y desarrollar instrumentos de medida adecuados para abordarlos. En una contribución anterior (Fernández Garrido, 2006) presentábamos un instrumento (el cuestionario “Cómo está el ambiente”) diferenciar entre niveles desde trato adecuado a maltrato, pasando por el trato malo en todas las áreas que habitualmente incluimos en el acoso laboral , pero también en otras formas de violencia, y presentábamos los datos de un seguimiento efectuado con el mismo. Medidas similares (y el uso de evaluaciones de “comportamiento incívico” como el protocolo de Blau y Anderson , 2005) seguro que pueden contribuir al desarrollo de prácticas de prevención más sistemáticas y fundadas.

4. Bibliografía.

Actu (2000) **The workplace its no place for bulling**, www.actu.asn.au

ACTU, Queensland Chamber of Commerce & Industry, Queensland Working Women's Service, and Division of Workplace Health and Safety (1998a) **Workplace bullying: A worker's guide** http://www.whs.qld.gov.au/guide/gde32span%20_workers.pdf

ACTU, Queensland Chamber of Commerce & Industry, Queensland Working Women's Service, and Division of Workplace Health and Safety (1998b) **Workplace bullying: An employer's guide** http://www.whs.qld.gov.au/guide/gde31span_employers.pdf

Agence de la Fonction publique du Canada (2007) **Rapport annuel 2006-2007 - Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail** <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/rp/0607hrs-fra.asp>

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002a): Acoso Moral en el trabajo, **Facts nº 23**, <http://agency.osha.eu.int>

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002b): La violencia en el trabajo, **Facts nº 24**, <http://agency.osha.eu.int>

Aurousseau, CH (2000) Les ancrages organisationnels, individuels et sociaux des violences hiérarchique et organisationnelle - vers une approche globale, **Pistes**, vol 2, nº 2 (edición electronic en

<http://www.pistes.uqam.ca/v2n2/articles/v2n2a7.htm>

Australian Government / COMCARE (2005) **WORKING WELL An organisational approach to preventing psychological injury**, Camberra, COMMONWEALTH OF AUSTRALIA. (edición electronic en

http://www.comcare.gov.au/_data/assets/pdf_file/0014/734/PUB47_working_well-16-06-05.pdf

Australian Government / COMCARE (2006) **Bulling in the workplace. A guide to prevention for managers and supervisors**, Camberra, COMMONWEALTH OF AUSTRALIA. (edición electronic en

http://www.comcare.gov.au/_data/assets/pdf_file/0003/15348/Bullying_in_the_workplace_July_2007.pdf

Analoui, F. (1995). Workplace sabotage: Its syles, motives and management. *Journal of Management Development*, 14, 48-65.

Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471

Anti-bullying Network (2003) **Reasonable Expectations?** , www.antibullying.net

Artacoz Lazcano,L (2003)El acoso moral en el trabajo: un riesgo laboral que se puede prevenir http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_436.shtml

Ashforth, B.E.(1995) : "Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences", *Canadian Journal of Administrative Sciences* ,14(2), 126-140

Australian Institute of Criminology (2002) **Occupational Violence**, <http://www.aic.gov.au/research/cvp/occupational/>

Báguena Puigcerver ,M.J. (2007) **Mobbing, Género y Salud**
Madrid, MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (Instituto de la Mujer)
http://www.migualdad.es/mujer/mujeres/estud_inves/Mobbing_genero_salud.pdf

Barab, J. (1995) : "Workplace violence: How labour sees it", **New Solutions**, 5(3), Spring 1995, 4-14.
-24

Beale, D.; Cox, T.; and Leather, P. (1996): "Work-related violence: Is national reporting good enough?", **Work and Stress**, 10(2), April-June 1996, 99-103

Bernardi, L.M (2001) **Bulling in the workplace**, <http://www.betslaw.ca/bullywork.pdf>

Blalock, J. (1998) : "Informal harassment policies key to prevention", **Workforce** , October 1998, Supplement, 9-13.

Blau, G. & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 78, 595-614.

Bouaziz, P (2000) Harcelement Moral dans le relations de travail: essai d'approche juridique, **Droit Ouvrier**, Mai 2000, pp 192-216

Breakwell, G.M. (1997): **Coping with aggressive behaviour**, Leicester, BPS BOOKS.

Breen, M (1998) **Assertiviness the missing skill**, en Mc Carthy,P, Sheenan,M; Wilkie,S y Wilkie,W (eds):**Buling: causes, costs and cures**, BEYOND BULLING ASSOCIATION, Brisbane

Brief, Arthur P (2002) Organizational behavior: affect in the workplace. **Annual Review of Psychology**

Buendía,J. Y Ramos,F (2001) **Empleo, Estrés y Salud**, Madrid, PIRÁMIDE.

Canada Safety Council (2002): **Bulling in the workplace** <http://www.safety-council.org/info/OSH/bullies.html>

Caponecchia, C., & Wyatt, A. (2007). The problem with "workplace psychopaths". **Journal of Occupational Health and Safety Australia and New Zealand**, 23(5), 403-406. (version electronic en http://www.beyondbullying.com.au/Psychopath_editorial.pdf)

Center for the Study &Prevention of Violence (2001) **An Overview of Bulling**, Fact Sheet SC07, Center for the Study &Prevention of Violence, UNIV. OF COLORADO

CGSLB (2002) **La lutte contre la violence, le harcelement moral o sexuel sur les lieux du travail**, <http://www.aclvb.be/harcelement.htm>

Chair en Gestion de la Santé et de la Sécurité du travail dans les Organisations –CGSST- (2002a):**Violence au travail**, <http://www.cgsst.fsa.ulaval.ca/>

Chair en Gestion de la Santé et de la Sécurité du travail dans les Organisations –CGSST- (2002b): **Principaux problèmes de santé mental au travail**, <http://www.cgsst.fsa.ulaval.ca/smt3/p2.html>

Centre Canadien d'Hygiène et de Sécurité au Travail –CCHST- (1999) **Violence en milieu de travail". Questions psychosociales. Réponses SST.**, <http://www.cchst.ca/reponsesst/psychosocial/violence.html>

Centre Canadien d'Hygiène et de Sécurité au Travail –CCHST- (1999) **Legislation en matière d'HST: diligence raisonnable** <http://www.cchst.ca/reponsesst/legisl/diligence.html>

CGSLB (2003) **La lutte contre la violence, le harcèlement moral ou sexuel sur les lieux de travail**

<http://www.cgsb.be/werknemers/rechten-en-plichten/de-strijd-tegen-geweld-pestertijen-en-ongewenst-seksueel-gedrag-op-het-werk.html>

CNIVF (2000) **Qu'est-ce que la violence psychologique?** <http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/violencefamiliale/html/emotionfre.html>

Comité Interministeriel sur le harcèlement psychologique au travail -Gouv. De Québec- (2001): **Rapport du Comité Interministeriel sur le harcèlement psychologique au travail** http://www.travail.gouv.qc.ca/quoi_de_neuf/actualite/harcel.html

Comité Interministeriel sur le harcèlement psychologique au travail -Gouv. De Québec- (2003): **Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes**

http://www.travail.gouv.qc.ca/actualite/harcelement_psychologique/Stratprevharcelement.pdf

COMFIA (2002) **Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)**, <http://www.comfia.net/actual/ahorro/acoso.pdf>

Cooper,C.L Y Locke, E.R. (2000) **Industrial and Organizational Psychology: linking theory with practice**, xford, BLACKWELL

Cooper,J (2001) **Adult bulling-a problem of relational violence** http://www.provcomm.net/pages/joe/adult_bullying.htm

Cox,T y Leather,Ph (1994) **The prevention of violence at work:application of a cognitive behavioral theory**, en Cooper,C.L y Robertson,IT (1994) **International Review of Industrial and Organizational Psychology**, N.Y.; J.WILEY&SONS

Chappell, D y Di Martino,V (2000) **Violence at work**,Geneve, ILO

Dejours ,C. (1993) : **Travail : usure mentale. De la psychopathologie à la psychodynamique du travail**. Paris, EDITIONS BAYARD,.

Dejours ,C.(1998): **Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale**. Paris, Editions du Seuil, 1998.

Di Martino,V y Mushri,M (2001)**Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace** <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/papers/malaysia/guide.pdf>

Drida, M; Engel,E y Litberger,M (1999)**Du harcèlement ou la violence discrete des relations de travail** <http://membres.lycos.fr/xaumtom/article02.html>

Drida, M; Becker,F;Brom,M y Schillinger,E (2001)**Peur du chômage, harcèlement moral et autres formes de maltraitance psychologique au travail**
<http://membres.lycos.fr/xaumtom/article01.html#association>

Einarsen,S y Skogstad,A (1996) Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 5, 185-201.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. **Aggression and Violent Behaviour**, 5 (4), 379-401.

Einarsen, S, Hoel,H ; Zapf , D y Cooper,C.L. (Eds.) (2003), **Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice**
London: Taylor & Francis.

Einarsen, S (2005) The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience, **Pistes**, Vol. 7 n° 3, pp (version electronic en <http://www.pistes.uqam.ca/v7n3/pdf/v7n3a1en.pdf>)

Entemp (2002) **Code of Practice detailing procedures for addressing bullying in the workplace**, <http://www.entemp.ie/publications/employment/2002/workplacebullying.pdf>

ETUC (2007) **Autonomous framework agreement on harassment and violence at work. An ETUC interpretation guide** http://www.etuc.org/IMG/pdf_pdf_CES-Harcelement-Uk-2-3.pdf

Farrington, D.P. (1993). **Understanding and preventing bullying**. In M.Tonny and N. Morris (Eds). **Crime and Justice**, Vol 17, Chicago: University of Chicago Press.

Farrington, D.P. (1993: **L'enquete: identification d'une problematique de violence psychologique au travail**. Conferences Emergences des nouvelles realites: violence psychologique, devoir de representation et utilisation d'Internet au travail, Grondin, Poudrier et Pernier, Québec,
<http://www.grondinpoudrier.com/Publications/Conference/GGDAR00.htm>

Fernández Arribas, J y García-Noblejas, M (2008) **Cómo informar sobre infancia y violencia**, Madrid, CENTRO REINA SOFÍA, Serie Documentos (vol. 13)
<http://www.centroreinasofia.es/publicaciones.asp?secao=1&categoria=7&subcategoria=0&id=199>

Fernández Ferrer, C (2003)**Amplificación social del riesgo: los medios de comunicación y la percepción del riesgo**; <http://www.prevencionintegral.com>

Fernández Garrido, J (2002) : El entorno de la violencia psicológica en el trabajo: ¿entre el “buen salvaje” y el “homo homini lupus”?, **Cuadernos de Relaciones Laborales**, Vol 20, n° 2, pp.351-385

Fernández Garrido, J (2006)**Perspectivas psicosociales en torno al acoso y a la violencia psicológica en el trabajo** , en Correas, M (comp.) **Acoso Moral en el Trabajo**, Madrid, THOMPSON-ARANZADI

FGTB (2001) **Le harcèlement moral au travail**
www.fgtb.be/code/fr/Dossiers/2000/Harcelement/c01_0700.htm

Gervaisot, Jean-Paul (2000) "**Harcèlement moral et arrêts de travail**", <http://www.netinfo.fr/intermedic/stethonet/trib/harcelement2.htm>

Giacalone, R. A., & Greenberg, J. (Eds.). (1997). **Antisocial behavior in organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage.

Gómez Gil;E; Brugos ;D; Martín Alcudia;D(2003) **Acoso Psicológico en el trabajo: características de la víctima, consecuencias psicológicas e implicaciones para la terapia** <http://www.psiquiatria.com/articulos/estrés/9769/part1/?++interactivo>

González de Rivera. J.L.(2002) **El Maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso**. Madrid:Espasa Calpe

González de Rivera , J.L. y Rodríguez-Abuin, (2003) Cuestionario de estrategias de Acoso Psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española, **Psiquis**, 24 (2), 59-69

Grenier-Pezé,M (2000) **:la fabrique des harceleurs** <http://membres.lycos.fr/xaumtom/LAFABRIQUEDESHACARCELEURSdocMpeze.doc>

Grenier-Pezé,M et al (2002) :la mailtrance dans le relation du travail: prise en charge pluridisciplinaire; <http://membres.lycos.fr/xaumtom/mailtranceautravail.doc>

Hart, S (2003) **Assesing risk for violence**, <http://www.sfu.ca/psyc/faculty/hart/> (vínculo no operativo en el 2006)

Hirigoyen M.F.(1999) **El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana**,Barcelona, PAIDOS.

Höel, H., Rayner, C.L. and Cooper, C. (1999) **Workplace bullying**. en C.L.Cooper and I.T.Robertson (eds.) **International Review of Industrial and Organizational Psychology**, Volume 14. Chichester: John Wiley & Sons.

Hoff, L. A.(1994)**Les questions relatives à la violence:un guide de formation interdisciplinaire a l'intention des professionnelles et professionnels de la santé**

<http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/violencefamiliale/html/violencei/1violenceifr.htm>

Human Rights and Equal opportunity commission (2008) **Good practices , good business: eliminating discrimination and harassment from your workplace**, http://www.hreoc.gov.au/info_for_employers/pdfs/policy/writing_ad&h_policy.pdf

Institut National de Recherche et Securite (2000) : **Colloque “Harcèlement et Citoyenneté au travail”**. Ministere de Travail et Solidarite, 30 Novembre 2000.

www.esculape.com/generale/harcelement_moral.html

INRS Institut National de recherche et Securite (2001)**Travail et agressions.État des lieux et prévention des risques**, <http://www.inrs.fr/indexnosdoss.html>

INRS- Institut National de recherche et Securite -- (2003) **Harcèlement moral au travail**

<http://www.inrs.fr/indexnosdoss.html>

Jackson, J. (2004) **Experience and expression: social and cultural significance in the fear to crime** http://eprints.lse.ac.uk/804/1/Experience_and_expression.pdf

Jimenez de la Torre, A (2002) **La dignidad del trabajo humano.**
<http://www.irsl.edu.mx/academia/3Pag3.html>

Krackow, A., & Blass, T. (1995). When nurses obey or defy inappropriate physician orders: Attributional differences. **Journal of Social Behavior and Personality**, 10, 585-594.

Kreashly, L (1998) Emotional abuse in the workplace: conceptual and empirical issues, *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85-117

Langan-Fox, J, Cooper, C.L., Klimoski, R.J. (2007) **Research Companion to the Dysfunctional Workplace: Management Challenges and Symptoms Research Companion to the Dysfunctional Workplace**, The Lypiatts, 15 Lansdown Road EDWARD ELWARD PUBLISHING

Lamy, F. (2001) : **violence psychologique au travail :les fondements juridiques d'une réclamation devant L'arbitre de griefs**
<http://www.grondinpoudrier.com/Publications/Conference/FL00.htm>

Le Clerc, Ch; Le Blond, B y Roussin, C (2000) **Les savoirs d'expérience développés dans les services aux personnes vivant de la violence psychologique au travail**, Cahiers du Crievat Laval, Centre de Recherche Universitaire sur l'éducation et la vie au travail, Univ. De Laval,
<http://www.fse.ulaval.ca/crievat/pdf/savoirs.exp.pdf>

Le Clerc, CH (2002) **Pour une intervention institutionnelle contre le violence et le harcèlement au travail**, <http://www.crievat.fse.ulaval.ca/pdf/harcel.pdf>

LE GOFF J.P(2002), **La démocratie post-totalitaire**, Paris, éditions La Découverte
Leymann, Heinz (1996) : **Mobbing. La persécution au travail**. Paris, EDITIONS DU SEUIL
Legros, J (2004) **Quand le travail donne les bleus a cœur !**,
<http://www.theses.ulaval.ca/2004/21485/21485.pdf>

Leymann, H (1996) The content and development of bullying at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**; 5(2):165-184.

Leyman, H (2002) **The mobbing encyclopedia**, <http://www.leymann.se/English/frame.html>

Little, T.D, Henrich, C; Jones, S.M. y Hawley, P.H. (2003)
Disentangling the "whys" from the "whats" of aggressive behaviour **International Journal of Behavioral Development**; 27; 122

Mann, R (2003) **Psychological Abuse In The Workplace**
<http://www.adelaide.edu.au/hr/ohs/occstress/psychabuse/>

Messeguer, M, Soler, M.I., García-Izquierdo, M, Sáez, C, y Sánchez, J (2007) Los factores de riesgo psicosociales como predictores del mobbing, **Psychotema**, vol 19, nº 2, pp 225-230.

Moreau, N (1999) **Violence ou harcèlement psychologique au travail?. Problematiche.**
Direction des études politiques, Ministère du Travail, Gouvernement de Québec.

- Martín Daza,F , Pérez Bilbao,J y López García-Silva, J.A. (2001) **El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing**; NTP 476, Madrid, INSHT
<http://boards1.melodysoft.com/app?ID=acosados.lex&msg=32&DOC=41>
- Mastronardi,V (2002) **Mobbing e diagnostica differenziale**
<http://w3.uniroma1.it/iissrcm/index.html>
- MC Carthy, P (2002) **When the Mask Slips: Case Studies In Organisational Restructuring**
<http://cwpp.slq.qld.gov.au/bba/book/contets.html>
- Moser, G (2003) **La agresión**, Paris, Que sé
- Einarsen, S. E., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (Eds.). (2003). **Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice**. London: Taylor & Francis.
- McCarthy , P y Mayhew; C (2004) **Safeguarding the Organization Against Violence and Bullying**, Sidney ,PALGRAVE
- McCarthy, P., Rylance, J., Bennett, R., & Zimmermann, H., (Eds) (2001) **Bullying: From Backyard to Boardroom**, 2nd edition, Leichhardt: The Federation Press.
- Milgran, S. (1974) **Obedience to authority** ,New York Harper&Row
- Mike Heselas (2002)pages:<http://www.uclan.ac.uk/facs/science/psychol/bully/bully.htm>
- Monash University (2004) **Prevention of bullying and occupational violence policy & procedure** <http://adm.monash.edu/ohse/documents/policies/bullying-violence.pdf>
- Morrison, B (2003) **Bullying and victimisation in Schools: a restorative justice approach**, Australian Institute of Criminology, <http://www.aic.gov.au>
- Nazare-Aga, I (1997) : **Les manipulateurs sont parmi nous**. Paris, EDITIONS DE L'HOMME
- Nacional Aged Care Advocacy Program (2000) **Preventing Abuse of Older people**
<http://www.sa.agedrights.asn.au/prevent/definition.html>
- National Authority for Occupational Safety and Health (2002) **Code of practice on the prevention of workplace bullying** , www.entemp.ie
- National Authority for Occupational Safety and Health (2002) **Code of practice on sexual harassment and harassment at work.**, www.entemp.ie
- Newman, J.H (2000): **Injustice, stress and bullying can to be expensive!**,
<http://bullinginstitute.org/home/twd/bb/res/neumann1.html>
- OIT (1998) **La violencia en el trabajo: un problema mundial** ,
http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--es/WCMS_008502/index.htm

Olweus, D. (1993) **Bullying at school: What we know and what we can do**. Cambridge, MA: Blackwell

OMS/WHO (2004) **Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo**
Ginebra, OMS, (edición electrónica en http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4f.pdf)

OMS/WHO (2005) Building global commitment for violence prevention, Geneva, OMS
(edición electrónica en http://whqlibdoc.who.int/publications/2005/924159313X_eng.pdf)

OMS (2006) **Prevención de la violencia: Guía para aplicar las recomendaciones del informe mundial sobre violencia y salud**. Ginebra, EDICIONES DE LA OMS,
Edición electrónica en http://whqlibdoc.who.int/publications/2004/9243592076_spa.pdf

OSHA (2003) **Good practice forum**
http://europe.osha.eu.int/good_practice/forums/read.php?f=17&i=48&t=48

OSHA (2008) **Evaluación de riesgos: la clave para unos trabajos saludables**,
osha.europa.eu/en/campaigns/hw2008/campaign/es_key.ppt

Organización Internacional del Trabajo-OIT, Consejo internacional de enfermeras-CIE
Organización Mundial de la Salud-OMS, Internacional de Servicios Públicos-ISP (2002)
Directrices marco para abordar la violencia laboral en el sector de la salud, Ginebra, OIT
Edición electrónica en http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVguidelinesP.pdf

Parlamento Europeo (2001) **Rapport sur le harcèlement au travail, Comisión d'emploi et affaires sociales**, Brussels; doc 2001/2339(INI),

Paoli, P (2000) **Violence at work in the European Union, recents finds**. Infocus Programme on Safety and Health at Work and the Environment. <http://www.ilo.org>

Pedreira Massa J.L (2000) Nuevos cuadros psicopatológicos para nuevos tiempos con contenidos antiguos, **Rev. Psiquiatr. Infanto-juvenil**, 2000, 4 (octubre-diciembre), 231-235

Peiró, J. M. (2002). **Psychological risk factors and work-related bullying. Interventions**. Ponencia presentada al *European week for safety and health at work. Workshop 2: Psychological risk factors and work-related bullying*. Organizado por European Agency for Safety and Health at work. Bilbao, 25 de Noviembre

Perez Bilbao, J (1991) Algunos apuntes sobre el mobbing, Lan Osasuna, n° 2;
<http://internet.mtas/insht/research%resena.htm>

Perimäki-Dietrich, R(2002) La violence sur le lieu du travail, **BTS Newsletter**, n° 19-20, Septiembre, pp 20-22

Processus/P.A.E. (2001a) **Conseils pour régler un problème au travail**
bcandide.tripod.com/trucstavail.html

Processus/P.A.E. (2001b): **Harcèlement moral ou psychologique au travail**
bcandide.tripod.com/travailharcelement.html

Processus/P.A.E. (2001c): La violence et l'agressivité au travail
<http://bcandide.tripod.com/travailviolence.html>

Public Virtues.com (2008) **Incivility in the Workplace**,
http://www.publicvirtues.com/Incivility_Study.html

Queensland Government (2000) **Workplace Bullying**. Enforcement Note No. 4
www.detir.qld.gov.au

Queensland Government Workplace Bullying Taskforce(2002) : **Creating safe and fair workplaces: strategies to address workplace harassment in Queensland**
(<http://www.whs.qld.gov.au/>)

Ramírez, J.M.. &. Andreu, J.M. (2003). Aggression's typologies. **International Review of Social Psychology**. 16(3),125-141

Ravissy, Ph., (2000) "**La harcelement moral au travail**". <http://perso.club-internet.fr/lextel/>

Resh, M y Schubinsky, M(1996) Mobbing-Prevention and management in organizations,
European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), pp295-307

Sacco, V.F. (2000) News that counts: newspaper images of crime and victimization statistics,
Criminologie, vol 33, nº 1 pp. 203-223,
<http://id.erudit.org/iderudit/004744ar>

Sáez, M.C. y García-izquierdo, M (2001) **Violencia psicológica en el trabajo**, en Buendía, J. Y Ramos, F (2001) **Empleo, Estrés y Salud**, Madrid, PIRÁMIDE.

Sáez, M.C., García-Izquierdo, M y Llor, B (2003) **Validación de la escala NAQ de Einarsen y Rakness (1997) sobre acoso psicológico en el trabajo**. Torremolinos, Actas del VIII Congreso Nacional de Psicología Social,

Sánchez Cavaco, A () **VARIABLES INDIVIDUALES (COGNITIVO-EMOCIONALES) Y GRUPALES EN LAS NUEVAS PATOLOGÍAS: EL CASO DEL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO EN LAS ORGANIZACIONES**
http://www.aucal.edu/instituciones/est/revista_0/cabaco.PDF

Sainte-Marie, J y Barrué-Pastor, M (2002) **Le harcelement moral au travail**, <http://www.cnrs-bellevue.fr/~snscs/une455.htm>

Schuster, .: **Mobbing, bullying and peer rejection**. American Psychological Association.,
www.apa.org/psa/julaug96/sb.html

Sheehan, M.; Barker, M.; and Rayner, C. (1999) : "Bullying at the workplace: Theoretical and applied issues", *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 1999, 1-128

Skiba R., Reynolds, C.R, Graham S., Sheras P., Conoloy J.C.,& Garcia-Vazquez E. (2006). **Are zero tolerance policies effective in the schools? An evidentiary review and recommendations**. American Psychological Association. Washington, DC. (edición electrónica en <http://www.apa.org/ed/cpse/zttfreport>.)

Smoith, P.K. Morita, Y., Junger-Tas, Olweus, D. Catanano, R. and Slee, P.T. (Eds) (1999) **The Nature of School Bullying: a Cross-National Perspective**. London: Routledge.

Soares, A (2002) **Quand le travail devient indecent**,
<http://membres.lycos.fr/xaumtom/QuandletravaildevientindecentEnqueteMontreal2002.doc>

Sonkin,D.J. (2004) **Defining Psychological Maltreatment in Domestic Violence Perpetrator Treatment Programs: Multiple Perspectives**, <http://www.daniel-sonkin.com/psychab.html>

Standing, H. and Nicolini, D.(1997): **United Kingdom. Health and Safety Executive**

Review of workplace-related violence. Sudbury, HSE Books.

Spratlan, L. P. (1995) Interpersonal Conflict which includes mistreatment in a university workplace. **Violence and Victims** Vol 10, pp 285-297.

Swedish National Board of Occupational Health and Safety (1993)**Swedish law of victimization at work**, <http://www.bulyonline.org/action/victwork.htm>

The Network Project (2002a): **Adult bullying: report of a working party**
http://www.gold.ac.uk/tmr/reports/aim2_surrey1.html

The Network Project (2002b): **Theory of Mind in Bullying: A Methodological Reassessment**. Report of the Working Group http://www.gold.ac.uk/tmr/reports/aim2_firenze1.html

The Workplace Trauma and Bullying Institute (2002) **Workplace Bullying or Psychological Violence At Work** <http://bullyinginstitute.org/>

UK National Workplace Bullying Advice Line /Bullying on line(2001) **The dignity at work bill work**:<http://www.successunlimited.co.uk/action/dignity.htm>

UK National Workplace Bullying Advice Line /Bullying on line(2003) **Developing a policy to deal with bullying at work**:<http://www.successunlimited.co.uk/bully/defns.htm>

USMR (2002) **Acoso Psicológico en el trabajo (mobbing) Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud**, Cuadernos sindicales, Madrid, USMR-CCOO

VVAA (2002) **Psicología social de las Américas**, Méjico, PEARSON EDUCACIÓN

VVAA (2004) **Qu´est-ce que le harcèlement moral sur le lieu du travail**
Ginebra, OMS. http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4f.pdf

Valette, J.C. (2002): Le harcèlement moral au travail: l´action collective pour la sante mentale, **Droit Ouvrier**, Mai 2000, pp.217-221

Velazquez, M (2001) **La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing**,
<http://www.istas.net/>

Verbal Abuse (2003) **What it is?** <http://www.verabuse.com/index.shtml>

Vogel,L (2002) Harcelement Moral et legislation, **BTS Newsletter**,n° 19-20,Septembre, pp 23-29

Warshaw,L.J. (1998) **La violencia en el lugar de trabajo**, OIT (1998) **Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo** (II), Madrid, MTAS

Watson, T (1995) **Trabajo y Sociedad**, Barcelona, HACER.

Wennubst, G. (1999) : **Mobbing - Le harcèlement psychologique analysé sur le lieu de travail.** , Lausanne Editions Réalités Sociales

Willing, L (2000) **The equal opportunity harasser** <http://www.rwtraining.com/Issue11.html>
Work Relationships (2000) **Flashbacks From the Schoolyard**
<http://www.workrelationships.com/site/newsletter/issue5.htm>

Yeates,N (2001) **Bulling in the workplace**, <http://www.sufpolfed.co.uk/H&S/Articles/Bullying.htm>

Zapf, D, Kornz, 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), 215-237.