



FACULTAD DE RELACIONES LABORALES

TRABAJO DE FIN DE GRADO

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS
HUMANOS

*Mobbing vs. Bullying: Dos términos,
¿el mismo concepto?*

Autor: Miguel Ángel Pereiro Vázquez

Tutora: Luz Isabel Leirós Lobeiras

Santiago de Compostela

Año académico 2015/2016 - Oportunidad de
SEPTIEMBRE

TRABAJO DE FIN DE GRADO

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS
POR LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Mobbing vs. bullying: Dous termos, o mesmo concepto?

Mobbing vs. bullying: Dos términos, ¿el mismo concepto?

Mobbing vs. bullying: two words, one concept?

Autor: Miguel Ángel Pereiro Vázquez

FIRMA

Santiago de Compostela

Año académico 2015/2016 - Oportunidad de
SEPTIEMBRE

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
INTRODUCCIÓN	5
1.1. EL ACOSO PSICOLÓGICO O MORAL.....	5
1.2. EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: MOBBING O ACOSO LABORAL.....	8
1.3. EL ACOSO PSICOLÓGICO EN LA ESCUELA: BULLYING O ACOSO ESCOLAR.....	12
1.4. OBJETO DE ESTUDIO Y OBJETIVOS.....	16
MÉTODO	18
2.1. BÚSQUEDA PRELIMINAR.....	18
2.2. BÚSQUEDA GENERAL Y FILTRADO DE RESULTADOS.....	19
2.3. BÚSQUEDA ESPECÍFICA.....	27
RESULTADOS	29
3.1. MOBBING: MALTRATO PSICOLÓGICO EN EL ÁMBITO LABORAL.....	29
3.2. BULLYING: MALTRATO PSICOLÓGICO Y FÍSICO EN EL ÁMBITO ESCOLAR.....	31
DISCUSIÓN	35
CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXO I	49
ANEXO II	53

RESUMEN

Aunque *Mobbing* y *Bullying* son dos fenómenos antiguos, no fue hasta las décadas de los 70-80 del pasado siglo, cuando estos términos empezaron a aplicarse en diferentes estudios en humanos. En la actualidad, es cada vez más frecuente la utilización de estos vocablos en los medios de comunicación, para referirse a sucesos de acoso o intimidación -tanto en el ámbito laboral como en el escolar-, de manera totalmente ambigua. También es frecuente atribuir, equívocamente, estos fenómenos para hacer referencia a otros problemas, laborales o escolares, como pueden ser malas relaciones entre compañeros, una disputa incontrolada o el padecimiento de otros síndromes como el “*Burnout*”. Incluso es habitual usarlos como sinónimos.

Con el fin de intentar aclarar cuál sería la forma adecuada de utilizar ambas palabras, hemos realizado este trabajo. Nuestro objetivo principal era conocer las características propias de cada expresión, estudiar su uso y comprobar si, efectivamente, existe confusión y cuál es su causa. Para ello, realizamos una revisión bibliográfica sobre ambos temas, fijándonos en las diferencias y similitudes entre ellos. A través de la revisión exhaustiva de los artículos científicos más relevantes (según nuestros propios criterios), podemos concluir que, la principal causa de que el uso de ambos términos sea confuso se encuentra en su origen común -en el campo de la etología-, por lo que la propia literatura al respecto, en numerosas ocasiones, suele englobar uno en otro, e, incluso, los propios autores los intercambian. Por otra parte, el uso del término *bullying* se encuentra mucho más extendido en la actualidad, posiblemente porque se aplica en un ámbito territorial más amplio.

Palabras clave: Mobbing, bullying, acoso psicológico, condiciones laborales, conducta escolar

ABSTRACT

Mobbing and bullying are two old phenomena, but it was not until the seventies or eighties of the last century, when those terms began to be applied in different studies in humans. At present, the use of these words in the media, referring to incidents of harassment or intimidation, both in the workplace and in the school, is increasingly common, but completely ambiguous. These phenomena are also often used, wrongly, to refer to other problems -at work or at school- such as poor peer relationships, uncontrolled disputes, or another syndromes as "Burnout". Even they are used as synonyms.

In order to clarify which would be the proper way to use both words, we have done this work. Our main objective was to know the main characteristics of each expression, to study its use, and to check if there is a real confusion and what causes it. We perform a literature review on both issues, by looking at the differences and similarities between them. Through the comprehensive review of the most relevant scientific papers (according to our own criteria), we can conclude that the main reason because the use of both terms is unclear can be found in their common origin -in the field of ethology-, so the literature about it usually embrace one another, and even the authors themselves exchanged them. Moreover, the term bullying is much more widespread nowadays, possibly because it applies in a wider geographical area.

Key words: Mobbing, bullying, psychological harassment, working conditions, school behaviour.

INTRODUCCIÓN

1.1. EL ACOSO PSICOLÓGICO O MORAL

En los últimos años, y debido al preocupante aumento de los casos de acoso o abuso psicológico acontecidos en nuestra sociedad, este tema ha recibido gran atención por parte de investigadores del mundo occidental, debido a las severas consecuencias sobre la salud que este tipo de acoso puede causar en sus víctimas. Según el Diccionario de la Real Academia de la lengua Española, el acoso psicológico o acoso moral es «la práctica ejercida en las relaciones personales, consistente en dispensar un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente».

El acoso psicológico atenta contra la dignidad e integridad moral de la persona y siempre conlleva maltrato psicológico y abuso emocional. Es por tanto, un largo proceso donde la persona, esta sometida a una desestabilización psíquica progresiva que incluso en numerosas ocasiones no es percibido de forma clara, pero que sin embargo, si este se realiza de forma continuada puede llevar hasta el suicidio.

Para la psiquiatra Marie-France Hirigoyen (2007), los casos más graves de acoso, es decir, aquellos que acaban con el suicidio de la víctima, deben denominarse acoso psicológico y ser considerados casos de psicoterrorismo.

La mayor parte de los autores coinciden en la existencia de las siguientes formas o tipos de acoso:

- Acoso laboral: denominado con el término anglosajón *mobbing*, es definido según la RAE como “Práctica ejercida en el ámbito del trabajo y consistente en someter a un empleado a presión psicológica para provocar su marginación”. En este caso, debemos mencionar que existen varios tipos de acoso laboral en función de quien es el agredido:
 - Acoso Ascendente: en el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados.

- Acoso Horizontal: en este supuesto un empleado se ve acosado por un compañero en el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior.
 - Acoso Descendente (*Bossing*): esta es la situación más habitual y se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos, para destacar frente a sus subordinados, y mantener así su posición jerárquica. También puede ser usado como una estrategia empresarial para deshacerse de aquellos que no queremos despedir por motivos económicos o sociales.
- Acoso escolar: conocido también con el término inglés *bullying*, según el Ministerio de Educación en 2015 se integra dentro de las conductas agresivas de los niños y adolescentes. Se caracteriza porque un alumno sufre de forma repetida y durante un tiempo prolongado actos o acciones agresivas por parte de algún o alguno de sus compañeros, en la mayor parte de casos de su misma edad o misma clase. Si este tipo de acoso se realiza a través de las redes sociales se denomina *ciberbullying*.
 - Acoso sexual también *sexual harassment*
 - Ciberacoso o *cyberstalking*
 - Acoso familiar

Por tanto, y en lo que ha este trabajo se refiere, dentro del acoso psicológico, podemos distinguir, en función del ámbito en que se produzca, entre el acoso escolar (denominado generalmente con el término anglosajón *bullying*) y el acoso laboral (que suele denominarse *mobbing*). Sin embargo, *mobbing* y *bullying* son dos palabras que a menudo se confunden y son utilizadas, especialmente por los medios de comunicación, de forma ambigua. En numerosas ocasiones, encontramos, en dichos medios, el empleo del término *mobbing* haciendo referencia a noticias sobre acoso escolar, problemas políticos o empresariales, y amenazas, mientras que en otras, emplean el término *bullying* para referirse al acoso laboral, la homofobia o el ciberacoso (ver Figura 1). Incluso algunos investigadores los utilizan en muchas ocasiones indistintamente (p.e.: *Mobbing escolar*, de Piñuel y Oñate, libro publicado en el 2007 o *Workplace bullying*, Nielsen y Einarsen, 2012), complicando aún más la cuestión;



Figura 1. Titulares de prensa sobre mobbing y bullying

Parte de este problema se debe a que, los distintos grupos de investigación, han elegido terminologías diferentes para referirse a esas actividades destructivas, tanto en los lugares de trabajo, entre alumnos en las escuelas, o en las organizaciones militares, en relación con los jóvenes reclutados. Pero también, como veremos más adelante, al origen biológico común de ambos términos.

Una revisión global de las investigaciones sobre ambos campos nos permitirá comprobar que, realmente, el acoso psicológico es un tema muy estudiado y de gran interés en la actualidad, aunque todavía existe mucha confusión en cuanto al significado de ambos términos y a su correcta utilización. Por ello, en primer lugar, trataremos de definir adecuadamente qué es lo que se entiende por *mobbing* y *bullying*, explicando el origen y significado de dichos términos.

Comenzaremos revisando la historia de los términos y las definiciones dadas por los autores más destacados, incluyendo los axiomas y los diferentes usos dados por diversos investigadores. A continuación, describimos nuestro procedimiento de

búsqueda exhaustiva, detallando los resultados obtenidos de dicha búsqueda, para finalizar con las conclusiones más relevantes de nuestro trabajo.

1.2. EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: MOBBING O ACOSO LABORAL.

La noción de *mobbing*, entendido éste como una forma de abuso psicológico que ocurre en el lugar de trabajo, no ha tenido siempre la importancia que ha tomado en los últimos años, gracias, en gran medida, a la repercusión que tiene hoy en día en los medios de comunicación. Importancia por la que algunos investigadores han llegado a denominarlo “el tópico de la investigación de los años 90”, en el campo de la psicología de las organizaciones (Zapf, Einarsen, Hoel, y Vartia, 2003). Según algunos autores, está considerado como uno de los estresores sociales más importantes en la vida laboral actual (Hoel, Rayner, y Cooper, 1999).

El término *mobbing* se empleó por primera vez en el campo de la Etología por Konrad Lorenz (1966), al denominar así a los ataques que realiza un grupo de animales que se siente acosado o amenazado ante la presencia de un depredador potencialmente peligroso. Según dicho autor, una definición apropiada de *mobbing* sería “el ataque de una coalición de miembros contra uno de su misma especie, por alguna diferencia, defecto o rasgo significativo”. Así pues, según el origen biológico del término, podríamos considerar el *mobbing* como un fenómeno de grupo, que afecta a las diferentes especies de animales y culturas humanas, y que serviría como denominación común para otros fenómenos similares. Por ejemplo, en Japón, disponen del término “*ijime*”, que se utiliza para designar tanto las novatadas y humillaciones sufridas por los niños en las escuelas, como las presiones de un grupo ante cualquier manifestación individual de los trabajadores.

Posteriormente, en 1972, el médico sueco Peter Paul Heinemann, observando el comportamiento de niños fuera de las horas de clase, empleó este término (*mobbing*) para describir la conducta hostil de ciertos niños respecto a otros en la escuela; lo que actualmente denominamos “*bullying*”.

En 1990, el psicólogo Heinz Leymann, recuperó el término *mobbing* para aplicarlo a la psicología laboral, en el Congreso sobre Higiene en el Trabajo de Hamburgo, dándole un nuevo significado (acoso laboral), que ha sido aceptado desde entonces. En este

Congreso, Leymann (1990) quiso alejarse de las connotaciones de agresión y amenazas físicas que le había dado Heinemann (1972) y que, prácticamente, no existen en el ámbito laboral.

Como vemos, esta palabra se ha utilizado con significados y connotaciones diferentes, aunque en todos los casos, su raíz inglesa original -“*mob*” (multitud, pandilla, mafia,...)- implica que se trata generalmente de un grupo grande y anónimo de personas que se dedican al asedio de otra u otras (Olmedo y González, 2006).

De todas las definiciones dadas hasta ahora, el concepto de *Mobbing* de Leymann - cuya traducción más ajustada a su significado en castellano sería la perífrasis “acoso moral en el trabajo”- ha sido el más aceptado en toda la civilización occidental, convirtiéndose en el término habitual, utilizado internacionalmente para referirse al acoso psicológico en el lugar de trabajo. Según Leymann (1990), el *mobbing* surge, generalmente, de un conflicto laboral mal resuelto que ha degenerado, y suele considerarse como una forma particularmente grave de estrés psicosocial.

Leymann propone, en 1992, la siguiente definición del término: “El *mobbing* o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido a ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social (...). Se excluyen los conflictos temporales. En otras palabras, la distinción entre conflicto y *mobbing* no es qué ha hecho o cómo lo ha hecho, sino la frecuencia y duración de lo que ha hecho” (Olmedo y González, 2006)

En español existen numerosas traducciones del término “*mobbing*”. Entre las expresiones más usuales se encuentran “acoso psicológico laboral” y “acoso moral”, basadas en los trabajos de dos de los autores más reconocidos, posteriores a Leymann: Iñiqui Piñuel y Marie-France Hirigoyen, respectivamente. Sin embargo, es importante mencionar que, a día de hoy, todavía no existe un consenso respecto a la forma más adecuada de traducirlo al español, siendo muy frecuente emplear directamente la palabra “*mobbing*”.

Otra definición es la ofrecida por un grupo de expertos de la Comunidad Europea: “Un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas con el objetivo de hacerle el vacío. Entre las conductas de acoso moral o persecución psicológica se encuentran las que pretenden atentar contra la reputación de la víctima, ridiculizándola públicamente; contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole tareas de excesiva dificultad o trabajo en demasía o recriminándole por unos supuestos malos resultados de su tarea o, en fin, pretenden manipular su comunicación e información con los demás compañeros o sus superiores” (Roca, 2002).

Por su parte, uno de los especialistas más reconocidos en el ámbito español y europeo, el psicólogo Iñaki Piñuel y Zabala, profesor titular de la Universidad Alcalá de Henares, indica que el acoso laboral consiste “en el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces valido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización”(Piñuel, 2001).

En este sentido, el acoso laboral se presenta como un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y extremadamente sutil, con un objetivo claro y concreto: la anulación de la víctima.

Uno de los elementos más característicos del *Mobbing* o Acoso Psicológico en el trabajo es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presentan las víctimas de estrés postraumático.

En España, el acoso laboral ha sido definido desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) como: “Una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo” (Trijueque y Marina, 2008).

Debido a la extensa propagación y gran divulgación en los últimos años del concepto *mobbing*, se ha dado más de una confusión entre los usuarios del concepto (ver

Figura 1). Por ello, también es frecuente referirse equivocadamente al *mobbing* cuando se quiere hacer referencia a otros problemas laborales, como unas malas relaciones entre compañeros, una disputa incontrolada, o el sufrimiento de otros síndromes de estrés laboral, por ello es necesario clarificar el concepto con precisión.

En este sentido, con el objetivo de delimitar el concepto, Olmedo y González (2006) atribuyen los siguientes criterios definitorios de *mobbing*:

- Se produce durante o como resultado del cumplimiento de las obligaciones laborales.
- Es una agresión contra cualquiera, más que una discriminación específica debida a la edad, género, raza o nacionalidad, creencias...
- Tales acciones aparecen al menos durante seis meses y con una frecuencia semanal.
- Tiene una finalidad dañosa.
- La víctima es arrastrada a una posición de indefensión, real o percibida, que repercute, negativamente en su salud física y psíquica, así como en su ámbito social.

Leymann (1990), por su parte, no sólo ha sido el creador del concepto o el que ha abierto el campo con los primeros estudios clínicos y epidemiológicos, sino que ha contribuido con la descripción demostrable de una serie de actividades características de *Mobbing*. La lista de estas actividades en forma de cuestionario se denomina LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), y ha sido utilizada, entre otras, en una importante investigación en la mayor fábrica de acero de Suecia (González de Rivera, 2002; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003).

Conceptualmente, Leymann (1990) clasifica las estrategias de acoso psicológico en cinco grandes apartados, que se han denominado coloquialmente “Las cinco maniobras principales para destruir a un buen profesional” (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2005):

- Limitar su comunicación.
- Limitar su contacto social.
- Desprestigiar su persona ante sus compañeros.
- Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral.
- Comprometer su salud.

Debemos saber que, a pesar de que las conductas mencionadas por Leymann (1990) son bastantes completas, estas cambian un poco según los distintos medios y países, por lo que dicho listado no debe considerarse de manera estricta, sino más bien como un instrumento adaptable.

Por ejemplo, en España, Iñiqui Piñuel ha elaborado el Cuestionario Cisneros (2004), con el objetivo de evaluar no sólo el *mobbing* en el entorno laboral de las organizaciones, sino también sus consecuencias (Fidalgo y Piñuel, 2004). La gran ventaja de este instrumento es su gran estanquidad a la influencia subjetiva del entrevistado.

1.3. EL ACOSO PSICOLÓGICO EN LA ESCUELA: BULLYING O ACOSO ESCOLAR.

Actualmente, es cada vez más frecuente escuchar al profesorado, a las familias, e incluso a los niños, quejas acerca de la cantidad de casos de *bullying* que hay en las escuelas e institutos, como si este problema fuese algo nuevo. Sin embargo, como en el caso del *mobbing*, el *bullying* ha existido siempre, aunque antes no tenía la trascendencia social que ahora se le da, tanto en los medios de comunicación como en las redes sociales. Además, cada vez existen más estudios que aportan datos sobre su frecuencia, tipología o gravedad, con los que hacer una comparativa.

El término *Bullying* procede del inglés y quiere decir “violencia entre pares por abuso de poder”, siendo “intimidación” la traducción en castellano más apropiada (González de Rivera, 2002).

Olweus (1991,1998), por su parte, define la situación de acoso e intimidación y la de la víctima en los siguientes términos: “Un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos”. Para aclarar el significado de acciones negativas, sostiene que “se produce una acción negativa cuando alguien, de forma intencionada, causa daño, hiere o incomoda a otra persona (Olweus, 1998). Se pueden cometer acciones negativas de palabra, por ejemplo con amenazas y burlas, tomando el pelo o poniendo motes. Comete una acción negativa quien golpea, empuja, da una patada, pellizca o impide el paso a otro, mediante el contacto físico. También es posible llevar a cabo acciones negativas sin el uso de la palabra y sin

contacto físico, por ejemplo, mediante muecas y/o gestos obscenos, excluyendo de un grupo a alguien adrede, o negándose a cumplir los deseos de otra persona” (Olweus, 1991, 1998).

Además, enfatiza que estas acciones deben ocurrir repetidamente durante un período de tiempo, y pueden ser ocasionadas por un solo estudiante o un grupo de estudiantes, dirigidas a un solo estudiante o a un grupo de estudiantes.

Por último, mencionar que dicho autor insiste en que no se deben emplear los términos “acoso” o “agresión intimidatoria” (*bullying*) cuando dos alumnos, de edad y fuerza (física o psicológica) similares, riñen o se pelean. Ya que para poder usar estos términos debe existir un desequilibrio de fuerzas. (Fernández Menéndez, 2013). Este desequilibrio no tiene porque existir en el *mobbing*.

Según la literatura revisada, antiguamente este tipo de problemas eran solucionados por los propios protagonistas y siempre tratados con carácter privado, lo que provocaba que las personas más débiles tuvieran que vivir siempre siendo víctimas de los más fuertes y existiendo únicamente en la memoria de los sujetos y en la historia de las escuelas donde sucedía (Lomás, 2002; Lomás y Gracida, 2005; Serrano Sobrino, 2013).

Fueron los países de la península escandinava, Noruega y Suecia, los pioneros en tratar la problemática del *bullying*, a finales de los 60 y principios de los 70. Concretamente, el psiquiatra sueco Peter Paul Heinneman en 1972, cuando, tras observar el comportamiento de un grupo de niños a las puertas de un colegio, escribió un artículo periodístico sobre lo inadvertido que a veces pasaba el comportamiento destructivo que ejercían pequeños grupos de chicos sobre alguno de sus compañeros, debiendo eliminar este tipo de conductas por el daño que generaban en la víctima. Es importante destacar que el término empleado fue *mobbing*, aunque se identificaría con lo que hoy conocemos como *bullying*.

Sin embargo, no fue hasta 1982 cuando las autoridades educativas empezaron a tomar en serio este fenómeno, tras el suicidio de tres adolescentes después de ser víctimas de un grave caso de *bullying* (Olweus, 1998). Fue, a partir de aquí, cuando empezaron a proliferar en el país estudios sobre el *bullying*, como los realizados por Olweus en 1980 y 1986, donde participaron centros educativos noruegos y suecos.

La Real Academia Española define el término (acoso) como “la acción y efecto de

acosar". Y a ésta como "perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o a una persona"; "apremiar de forma insistente con molestias o requerimientos". En cuanto a escolar, lo define, entre otras acepciones, como "perteneciente o relativo al estudiante o a la escuela"; "alumno que asiste a la escuela para recibir la enseñanza obligatoria". Podemos decir entonces, que estamos ante un maltrato psicológico, verbal o físico que se produce entre escolares de forma reiterada a lo largo de un determinado tiempo. Se considera que la violencia que prevalece en este caso es la emocional y se da mayoritariamente en el aula y patio de los centros educativos.

Muchas son las formas que tiene la violencia de manifestarse: en violencia física y verbal, directa e indirecta, incluso activa o pasiva (cuando no se presta la ayuda necesaria a una persona, a sabiendas del daño que se le hace). Pero existen algunas manifestaciones a las que, por sus peculiares características, se les da una denominación particular: violencia de género, acoso sexual, violencia doméstica, *mobbing*, *bullying*, etc.

Como sucedía con el término *mobbing*, son muchos los investigadores que se dedican a aclarar el término, por lo que nos quedaremos con aquellos que nos parecen más relevantes;

Oñate y Piñuel (2005), entienden que el *bullying* se refiere sólo al maltrato físico y que éste constituye sólo una parte del total de conductas de hostigamiento y acoso que sufren los escolares, por eso prefieren usar el término *mobbing*, normalmente reservado para el acoso laboral. Sin embargo, lo traducen en este ámbito como acoso escolar y lo definen como un continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un niño por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de someterlo, apocarlo, asustarlo, amenazarlo y que atentan contra la dignidad del niño.

Por su parte, Jalón (2005) considera el *bullying* como una forma de violencia entre iguales que tiene las siguientes características:

- Suele incluir conductas de diversa naturaleza (burlas, amenazas, intimidaciones, agresiones físicas, aislamiento sistemático, insultos).
- Tiende a originar problemas que se repiten y prolongan durante cierto tiempo.
- Supone un abuso de poder, al estar provocada por un alumno (el matón), apoyado generalmente en un grupo, contra una víctima que se encuentra indefensa y que no puede por sí misma salir de esta situación.

- Se mantiene debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores y a las víctimas sin intervenir directamente.

Ortega y Mora-Merchán (2000) recogen una muestra importante de definiciones y ellos mismos lo definen como, “una situación social en la que uno o varios escolares toman como objeto de su actuación injustamente agresiva a otro/a compañero/a y lo someten, por tiempo prolongado a agresiones físicas, burlas, hostigamiento, amenaza, aislamiento social o exclusión social aprovechándose de su inseguridad, miedo o dificultades personales para pedir ayuda o defenderse”.

Como podemos observar, no es posible hablar de una definición única, pero si podemos afirmar que existe un alto índice de acuerdo a la hora de plantear cuáles son los elementos claves para definir el maltrato entre iguales o *bullying*. En primer lugar, estamos ante un comportamiento de naturaleza claramente agresiva, independientemente de la forma que tome (física, verbal o social). En segundo lugar, esta conducta debe repetirse en el tiempo con cierta consistencia. Por último, la relación que se establece entre agresor y víctima se caracteriza por un desequilibrio de poder. En esta línea, posiblemente la definición más aceptada es la formulada recientemente por Olweus (1998):

«Decimos que un estudiante está siendo intimidado cuando otro estudiante o grupo de estudiantes: dice cosas mezquinas o desagradables, se ríe de él o ella o le llama por nombres molestos o hirientes. Le ignora completamente, le excluye de su grupo de amigos o le retira de actividades a propósito. Golpea, pateo y empuja, o le amenaza. Cuenta mentiras o falsos rumores sobre él o ella, le envía notas hirientes y trata de convencer a los demás para que no se relacionen con él o ella. Y cosas como esas. Estas cosas ocurren frecuentemente y es difícil para el estudiante que está siendo intimidado defenderse por sí mismo. También es bullying cuando un estudiante está siendo molestado repetidamente de forma negativa y dañina. Pero no lo podemos llamar bullying cuando alguien se mete con otro de forma amistosa o como en un juego. Tampoco es bullying cuando dos estudiantes de la misma fuerza discuten o pelean».

En general, los distintos investigadores sobre el tema conceptualizan el *bullying* de forma semejante a ésta.

En los últimos años los medios de comunicación se han mostrado más sensibles a la

violencia, tanto en la familia (de género, sobretodo), como a la que se produce en el medio escolar, ya sea entre adultos –padres a profesores–, o bien entre alumnos directamente (*bullying*). Sin embargo, el tratamiento inadecuado de estos sucesos y la mala difusión mediática pueden dar lugar a una generalización del problema, de modo que, a cualquier conflicto entre escolares, se le asigne esta etiqueta.

Para que no haya confusión, debemos analizar los casos concretos a partir de unos criterios, que, siguiendo a Oñate y Piñuel (2005) y Gómez, Gala, Lupiani, Bernalte, Miret, Lupiani y Barreto (2007) podemos resumir en tres:

- La existencia de una o más conductas de hostigamiento intencionadamente reconocidas como tales;
- La repetición de la conducta, que ha de ser evaluada por quien la padece como no meramente incidental, sino como parte de algo que le espera sistemáticamente, en el entorno escolar, en la relación con aquellos que le acosan;
- La duración en el tiempo, con el establecimiento de un proceso que va a ir minando la resistencia del niño y afectando significativamente a todos los órdenes de su vida (académico, afectivo, emocional, familiar).

1.4. OBJETO DE ESTUDIO Y OBJETIVOS

Una vez realizada esta introducción, para aclarar el origen histórico de los términos y sus definiciones más concretas, podemos decir que “*mobbing*” es una palabra surgida en el ámbito etológico, haciendo referencia al acoso de un grupo de animales frente a otro considerado como depredador, si no es de su misma especie, o como rival, si pertenece al mismo grupo. Por tanto, la palabra “*mobbing*” tiene una connotación más biológica, siendo un fenómeno de grupo que afectaría a diferentes especies animales y, entre ellas, a los seres humanos.

Por su parte, el término “*bullying*”, aunque también se basa en el concepto de *mobbing* planteado por Lorenz (1966), fue empleado, desde un primer momento, para definir el acoso entre pares en las relaciones humanas y, por tanto, su empleo parece más adecuado en el ámbito de la psicología.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que, mientras Leymann, en 1990, fue quien comenzó a emplear la palabra *mobbing* como término psicológico en el ámbito

laboral, Heinemann, en 1972, fue el primero en aplicarla en el ámbito escolar, en lo que actualmente se conoce como *bullying*.

Por otra parte, también hay que tener en cuenta que, según Leymann (1996), en su artículo “*Aterrorización psicológica – el problema de la terminología*”, los diferentes grupos de investigación existentes utilizan estos términos, para referirse a un comportamiento destructivo, de manera distinta, según el ámbito geográfico en el que se investiga. Así, por ejemplo, mientras que, en Reino Unido y Australia la palabra “*bullying*” es la preferida para el comportamiento de acoso -tanto en los lugares de trabajo, como en las escuelas entre alumnos-, en los Estados Unidos de América y en Europa, “*bullying*” se utiliza habitualmente en relación con situaciones de acoso en el ambiente escolar y “*mobbing*” en relación con el lugar de trabajo.

En base a todo ello, nuestro objetivo principal será realizar una revisión bibliográfica sobre *mobbing* y *bullying*, centrándonos en analizar aquellas similitudes que hacen que exista una cierta confusión a la hora de utilizar ambos términos. Como objetivos específicos de este trabajo de fin de grado se plantearán los siguientes:

- Conocer la historia y los antecedentes de ambos temas: *mobbing* y *bullying*.
- Comparar los conceptos dados de *mobbing* y *bullying* por distintos expertos.
- Conocer las características propias de cada término.
- Estudiar su uso y comprobar si, efectivamente, existe confusión y cuál es su causa.

MÉTODO

El principal objetivo de este trabajo era abarcar la máxima información posible sobre los términos de interés, intentando comprobar así la existencia de similitudes entre ambos, con el fin de poder aclarar si realmente existe confusión en cuanto a su empleo y en qué ámbitos. Para ello, se llevó a cabo una búsqueda bibliográfica exhaustiva, empleando los diferentes recursos disponibles en la Universidad de Santiago de Compostela.

Se comenzó con una búsqueda de los términos “*mobbing*” y “*bullying*” de modo individual, seguida de una búsqueda conjunta de todas aquellas referencias bibliográficas que contuviesen al mismo tiempo ambos términos, haciendo uso de la expresión “*mobbing AND bullying*”.

En un primer momento, se emplearon los buscadores bibliográficos “Google Scholar” (Google Inc.) y el catálogo IACOBUS de la Universidad de Santiago de Compostela. A continuación, tal como se explicará detalladamente en esta misma sección, la búsqueda se realizó utilizando las bases de datos Scopus (Elsevier B.V.) y PsycINFO (American Psychological Association). Finalmente, realizamos una búsqueda específica, en función de una serie de criterios propios, basándonos en los datos obtenidos en las dos primeras búsquedas.

Las bases de datos utilizadas disponen de herramientas muy útiles, ya que permiten visualizar los resultados de las búsquedas en distintas categorías, así como aplicar diversos filtros para refinar los resultados obtenidos. En principio, se decidió incluir todas las referencias bibliográficas (artículos, libros, capítulos de libro y tesis doctorales) publicadas hasta el año 2015 inclusive. En cuanto al idioma, y dado las dificultades técnicas que entraña, se decidió limitar la búsqueda a aquellas publicaciones en español o inglés y descartar todas las demás.

2.1. BÚSQUEDA PRELIMINAR

La búsqueda preliminar de los términos *Mobbing* y *Bullying*, tanto individualmente como de modo conjunto, mostró resultados significativamente distintos según el buscador o base de datos empleado para este fin.

De este modo, cuando la búsqueda se realizó a través de Google Scholar, los resultados obtenidos fueron los siguientes (ver Tabla 1):

- Para el término “*mobbing*”, encontramos 75800 referencias, lo que supone un 15% del total de referencias encontradas con alguno de los criterios de búsqueda empleados; de estos, 5690 se correspondieron con referencias en español.
- Para el término “*bullying*”, encontramos 418000 referencias, representando un 82,6% del total de referencias encontradas, de las cuales 10600 se correspondían con referencias en español.
- Para la búsqueda conjunta de ambos términos (*mobbing AND bullying*), aparecieron 12400 referencias, lo que supone un 2,4% del total de referencias encontradas, de las cuales 1510 pertenecen a referencias en español.

Por otra parte, cuando la búsqueda se realizó con el catálogo IACOBUS de la Universidad de Santiago de Compostela, sólo se encontraron 54 referencias bibliográficas para cada uno de los términos por separado, y tan sólo una única referencia para la expresión combinada “*mobbing AND bullying*”, correspondiente al libro titulado “El maltrato psicológico” (ver Tabla 1).

Tabla 1: Resultados de la búsqueda preliminar

Terminología de búsqueda	Google Académico		Catálogo IACOBUS
	TOTAL	ESPAÑOL	
<i>Mobbing</i>	75800 (15,0%)	5690 (32,0%)	54 (49,5%)
<i>Bullying</i>	418000 (82,6%)	10600 (59,6%)	54 (49,5%)
<i>Mobbing AND Bullying</i>	12400 (2,4%)	1510 (8,5%)	1(0,9%)

2.2.BÚSQUEDA GENERAL Y FILTRADO DE RESULTADOS

Después de la búsqueda preliminar, y teniendo en cuenta las enormes diferencias encontradas entre las dos fuentes consultadas bases de datos, y, sobre todo, lo inabarcable de los resultados de Google Scholar, se decidió hacer una búsqueda más precisa, siguiendo los mismos criterios, pero empleando las bases de datos Scopus y

PsycINFO, mucho más reconocidas internacionalmente y con herramientas para el refinamiento selectivo de los resultados producidos.

No obstante, tras hacer una primera búsqueda con ambas bases de datos, decidimos quedarnos únicamente con los resultados obtenidos con PsycINFO, ya que ésta nos permite seleccionar fácilmente los trabajos que se limitan a las relaciones humanas, siendo éstas precisamente las que nos interesan para este trabajo.

En la búsqueda general realizada con PsycINFO, los resultados obtenidos fueron similares a los encontrados anteriormente con Google Scholar, con una muy amplia mayoría favorable al término *bullying* (ver Figura 2):

- Para el término “*mobbing*”, se encontraron 446 referencias bibliográficas, de las cuales 415 se correspondieron con artículos en revistas científicas, 16 con libros y 15 con tesis doctorales.
- Para el término “*bullying*”, se hallaron 7700 referencias bibliográficas, de los cuales 5377 se correspondieron con artículos en revistas científicas, 1316 libros y 1007 tesis doctorales.
- Para la expresión “*mobbing and bullying*”, se localizaron 132 referencias bibliográficas, de los cuales, 117 eran artículos en revistas científicas, 9 libros, y 5 tesis.



Figura 2. Resultados de la búsqueda general

Cuando consideramos la fecha de publicación de los trabajos, encontramos resultados interesantes sobre la utilización de estos términos *Mobbing* y *Bullying* en la literatura científica. Tal como puede observarse en la Figura 3, las referencias al término *Bullying* empiezan en 1902, mientras que el término *Mobbing* no empieza a aparecer hasta el año 1954. Sin embargo, cuando la búsqueda se refiere a ambos términos simultáneamente, las primeras referencias en la base de datos PsycINFO, son más tardías (1989). A la vista de estos resultados, puede decirse que las investigaciones publicadas sobre *bullying* comenzaron mucho antes, pero los trabajos sobre *mobbing* fueron mayoritarios durante las décadas de los años 60, 70 y 80 del pasado siglo, hasta volver a una primacía del tema *bullying*, en las publicaciones registradas a partir de los años 90 hasta la actualidad.

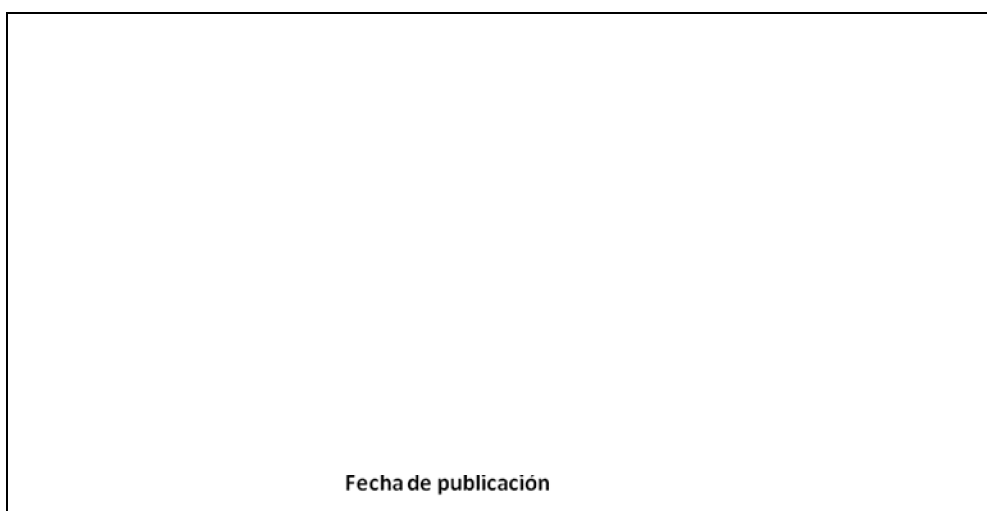


Figura 3. Proporción de trabajos publicados sobre *mobbing* y *bullying* desde principios del siglo XX hasta la actualidad (ver texto para más detalles)

Dado que el objetivo principal de este trabajo era averiguar si se encontraban publicaciones donde se utilizaban los términos de forma indistinta, o donde hubiera una confusión clara de uso, se decidió refinar los resultados obtenidos por categorías, para comprobar si esto podía ayudar a la interpretación de los mismos.

En un primer filtro, descartamos todos aquellos trabajos que no tuvieran que ver con seres humanos, ya que lo que nos interesa era centrarnos en las relaciones humanas. Tal y como se comentó en la introducción, el término *mobbing* ha sido ampliamente

empleado para describir relaciones en el reino animal. Al aplicar este filtro, obtuvimos los siguientes resultados en nuestra búsqueda (ver Figura 4):

- Para el término “*mobbing*”, se encontraron 446 trabajos científicos, de los cuales 193 se refiere a animales y 253 a humanos.
- Para el término “*bullying*”, se hallaron 7700 trabajos científicos, de los cuales 178 eran sobre animales y 7522 sobre humanos.
- Para la expresión “*mobbing and bullying*”, se localizaron 132 trabajos científicos de los cuales 3 eran en animales y 129 en humanos.

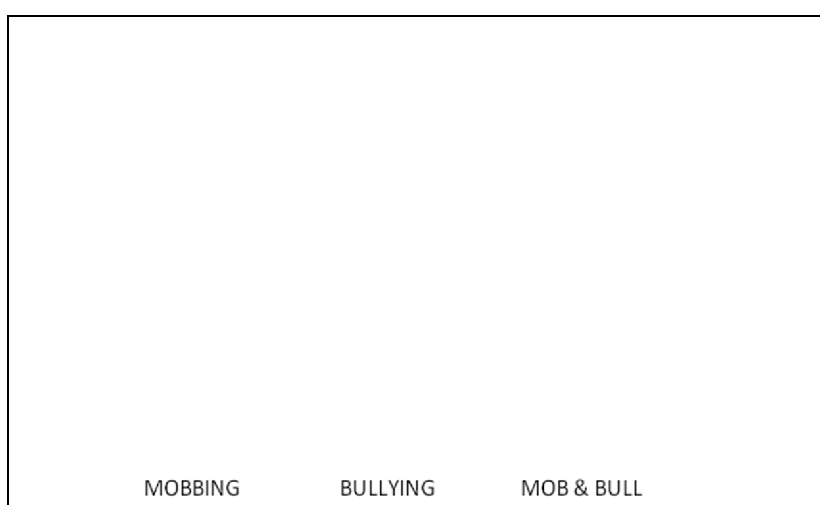


Figura 4: Proporción de trabajos publicados sobre *mobbing* y *bullying* hasta el año 2015, en función de la población estudiada (humana/animal)

Descartando las investigaciones con animales, la fecha de publicación de los trabajos sobre *mobbing* se vio reducida en 21 años, puesto que las primeras investigaciones sobre *mobbing* en humanos no se publicaron hasta 1975, en revistas escandinavas y referidas, curiosamente, al *mobbing* en la escuela. Los datos sobre *bullying* y la búsqueda combinada no se vieron alterados, puesto que las primeras investigaciones en ambos grupos ya estaban referidas a humanos.

Otra observación clara en este primer filtrado, es que existen más trabajos relacionados con animales, para el término “*mobbing*” que para “*bullying*”, a pesar de que este último presenta una mayor cantidad de publicaciones. Parece obvio pensar que ello es consecuencia del origen etológico directo del término.

Para tratar de buscar la existencia de confusiones a la hora de utilizar los términos como sinónimos, se aplicó un segundo filtro, esta vez clasificando los resultados obtenidos por Materia (ver figura 5). De este modo, en esta nueva categoría, observamos los siguientes datos:

- Para el término “*Mobbing*” (ver figura 5a) → Observamos un apartado con la palabra clave “*bullying*”, que engloba 69 artículos, otro apartado para “condiciones de trabajo”, con 75 publicaciones, y un apartado para “colegios”, con sólo 5 trabajos (no aparece en la figura 5a por ser uno de los apartados menores porcentualmente).
- Para el término “*Bullying*” (ver Figura 5b) → No encontramos ningún apartado con la palabra clave “*mobbing*”, siendo lo más parecido “condiciones de trabajo”, con 417 artículos. Además, en el apartado “colegios” figuran 445 publicaciones de un total de 9174 (sólo un 4,85% del total).

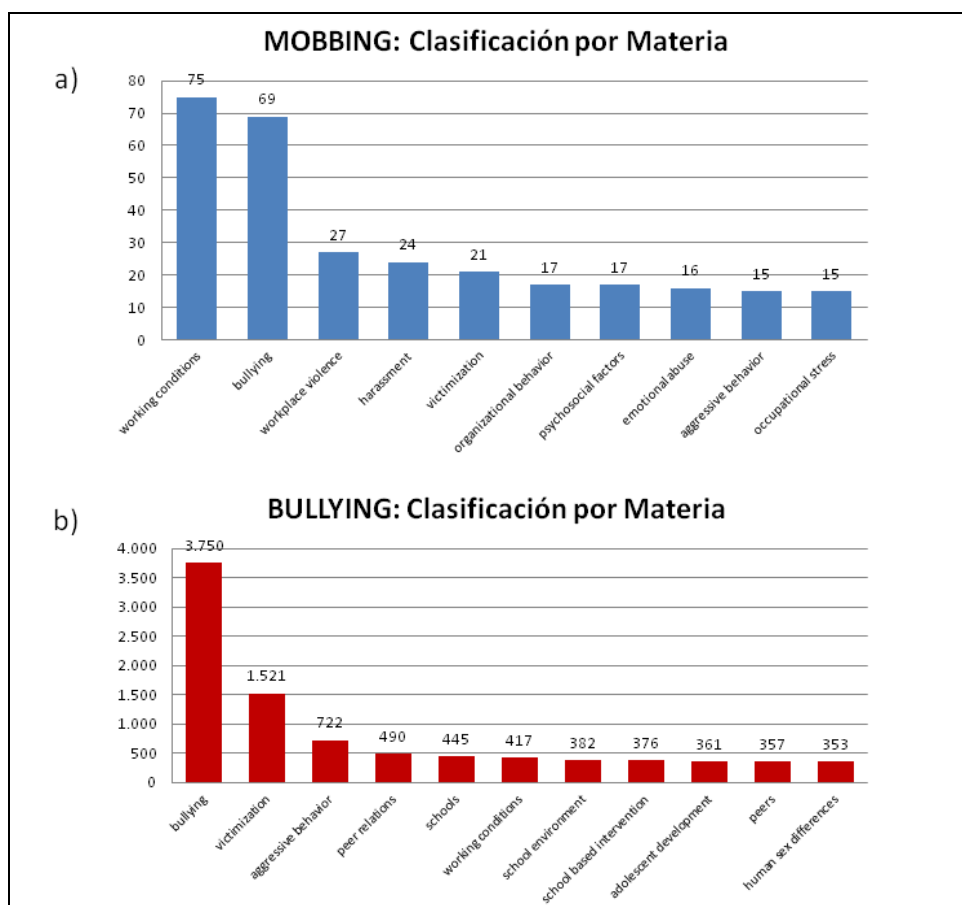


Figura 5. Publicaciones sobre *Mobbing* y *Bullying*, clasificadas por palabras clave (Materia). Sobre cada columna aparece el número total de publicaciones.

Finalmente, se decidió filtrar los resultados por edad de los individuos del estudio, para intentar buscar una correlación entre los términos y los distintos grupos etarios, eligiendo dos grupos; menores de 18 años (en edad escolar) y mayores de 18 años (en edad laboral). Los resultados fueron los siguientes, distribuidos según aparece en la figura 6:

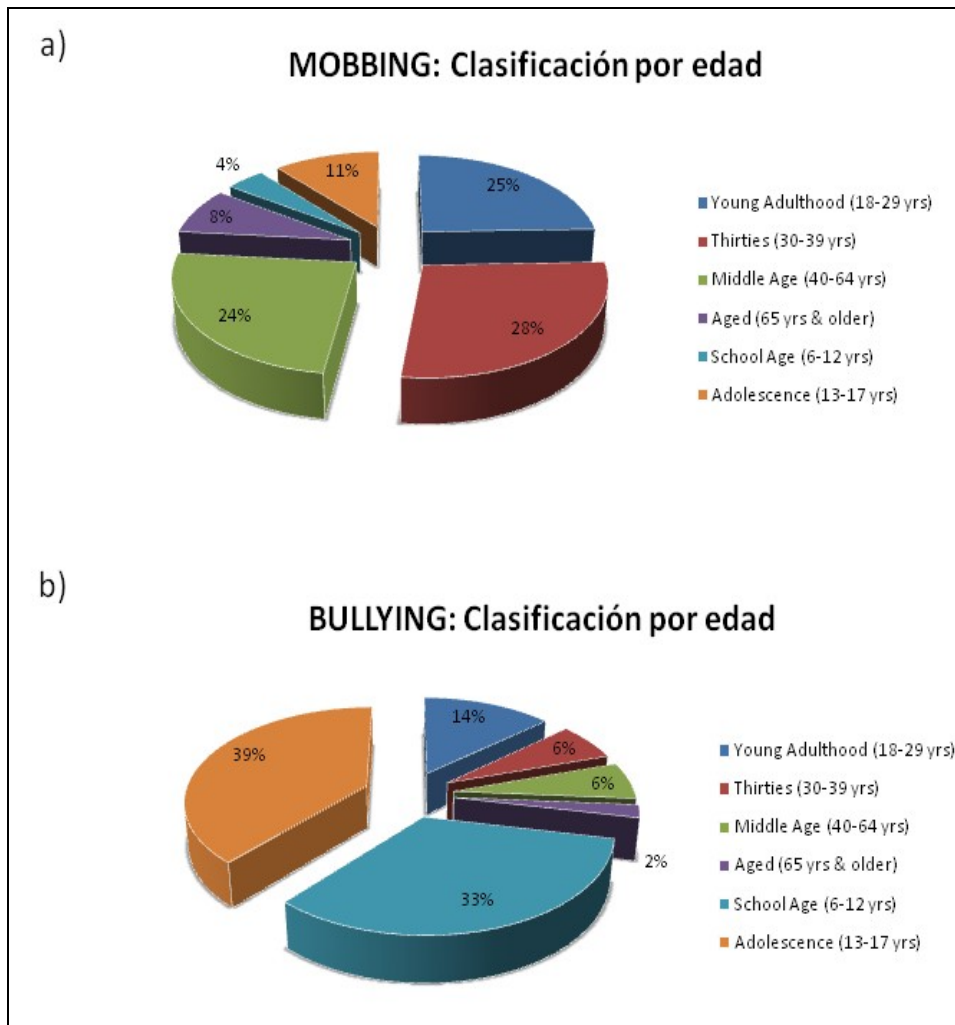


Figura 6. Publicaciones sobre *Mobbing* y *Bullying*, clasificadas por la edad de los afectados. Sobre cada sector aparece el porcentaje de publicaciones.

- Para el término “*mobbing*”:
 - Personas con edades comprendidas entre los 18 o + años; 146 artículos.
 - Personas con edad de menos de 18 años; 21 artículos.

- Para el término “*bullying*”:
 - Personas con edades comprendidas entre los 18 o + años; 2234 artículos.
 - Personas con edad de menos de 18 años; 4288 artículos.

- Para la expresión “*mobbing AND bullying*” :
 - Personas con edades comprendidas entre los 18 o + años; 75 artículos.
 - Personas con edad de menos de 18 años; 15 artículos.

Como ya hemos indicado anteriormente, los diferentes grupos de investigación existentes utilizan estos términos de manera distinta para referirse a un comportamiento destructivo, según el país en el que se encuentren. Y así, mientras que en Reino Unido y Australia, la palabra “*bullying*” es la preferida para el comportamiento de acoso, tanto en los lugares de trabajo como en las escuelas entre alumnos, en los Estados Unidos de América y en Europa, “*bullying*” se utiliza en relación con situaciones de acoso en la escuela, y “*mobbing*” en relación con el lugar de trabajo.

A pesar de ello, decidimos no hacer un filtrado adicional por idioma, ya que no nos aportaría datos relevantes, puesto que el idioma mayoritariamente empleado, en 3 de las 4 zonas geográficas citadas, es el inglés. El filtrado por países también fue descartado, por su elevada complicación a la hora de refinar los resultados, dado que una revista puede estar editada en un país, pero los autores pertenecer, o centrar su investigación, en otro país diferente.

Por otra parte, esta selección más general nos permite ver cuál es la situación de ambos temas a nivel de investigación; es decir, en qué campos de especialización se centran los investigadores que trabajan sobre estas cuestiones. Como vemos en las figuras 7 y 8, también encontramos algunas coincidencias en las especialidades en las que se centran ambos términos (en los gráficos sólo se presentan escritas las 9 primeras especialidades de cada término). Los campos de especialización en los que coinciden, y las posiciones que ocupan dichos campos, en cuanto a número de trabajos publicados, son:

- Trastornos de conducta y Conducta antisocial (1º en *Bullying* y 3º en *Mobbing*)
- Condiciones de trabajo y Seguridad industrial (1º en *Mobbing* y 4º en *Bullying*)

- Dinámica escolar y Ajuste y actitudes de los estudiantes (2º en *Bullying* y 8º en *Mobbing*)
- Personal y Administración educativos (6º en *Mobbing* y 10º en *Bullying*)
- Actitudes y características del personal profesional (9º en *Bullying* y 10º en *Mobbing*).

Sin embargo, no podemos destacar una tendencia general, o un grupo de especialización claro, que podamos seleccionar para argumentar nuestro trabajo.

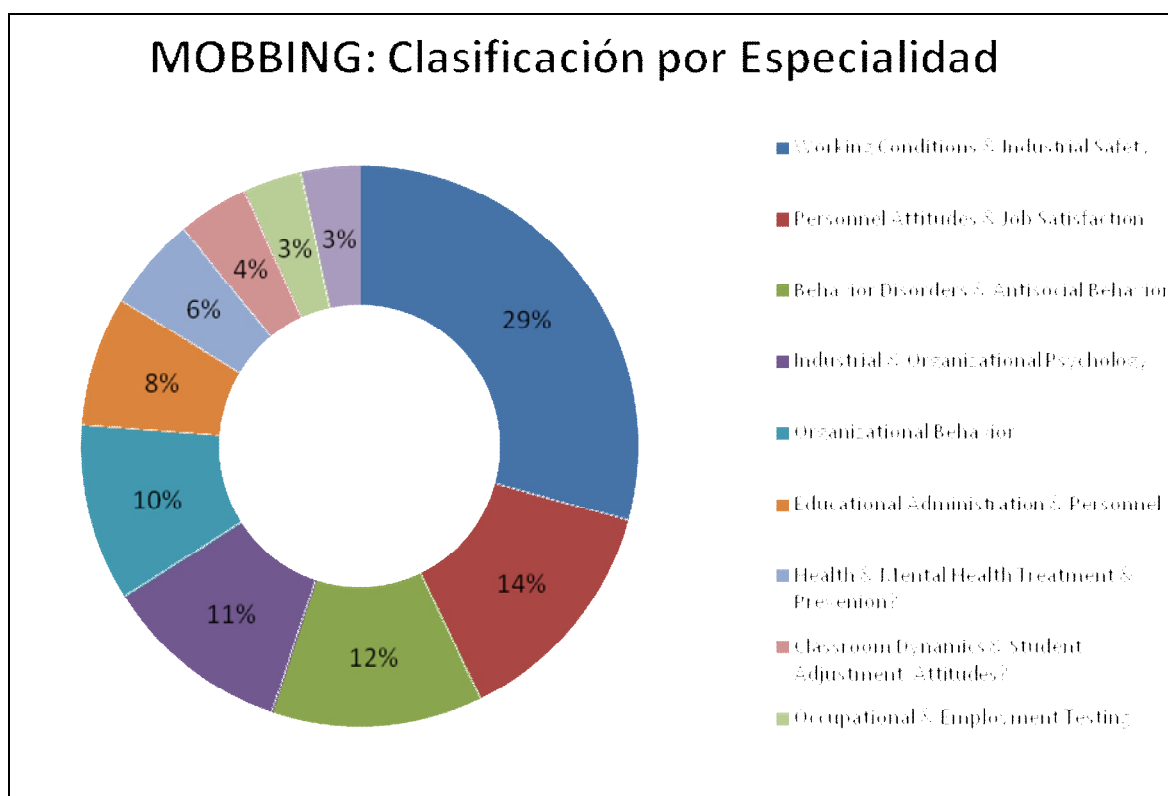


Figura 7. Distribución de los trabajos publicados sobre *Mobbing*, en función del campo de especialización principal.

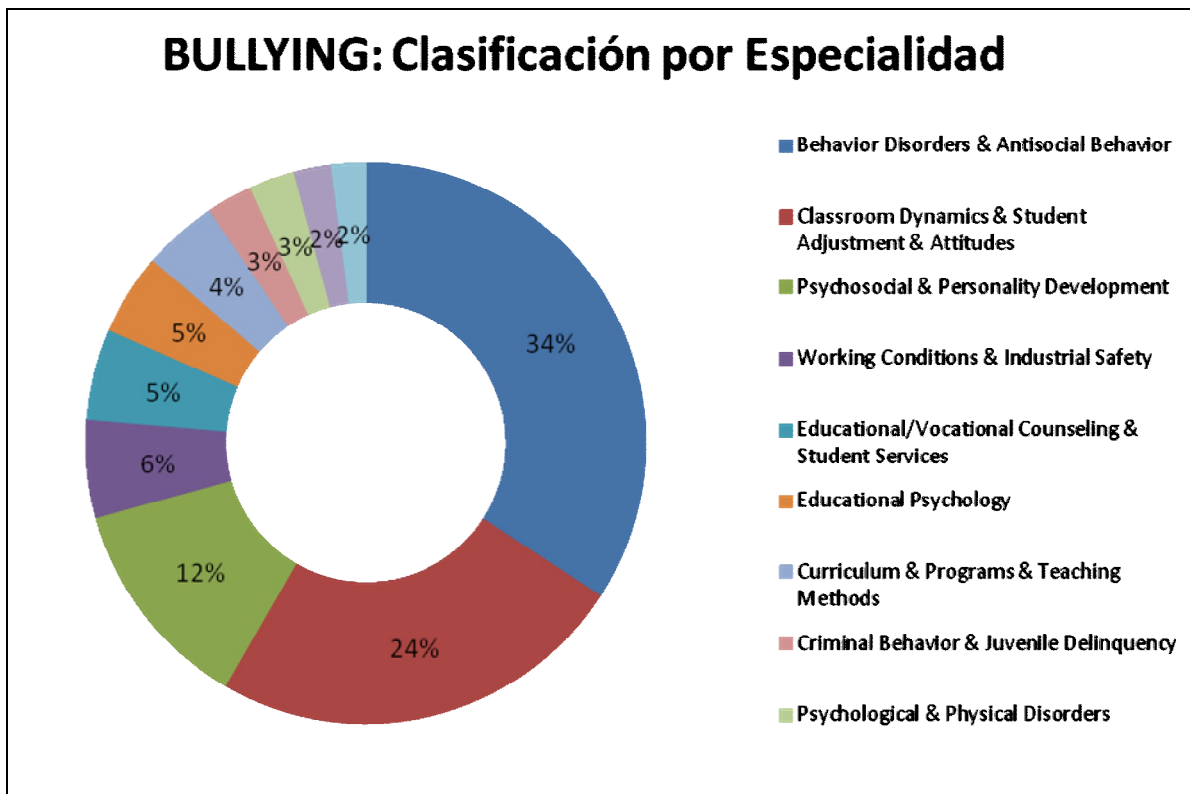


Figura 8. Distribución de los trabajos publicados sobre Bullying, en función del campo de especialización principal.

2.3. BÚSQUEDA ESPECÍFICA

Para tratar de clarificar un poco más este campo de trabajo, decidimos hacer otra búsqueda más específica, en la que tratamos de seleccionar los artículos en función de nuestro interés principal (averiguar si existía confusión entre términos), centrándonos en 4 características:

- Ámbito o contexto en el que informan los artículos que se produce el acoso (escolar, laboral, familiar,...)
- Tipo de maltrato del que informan esos artículos: Físico y/o psicológico.
- Especialidad o campo de la psicología en el que se engloban esos trabajos: Psicología social, organizacional, educativa,...
- Edad de las personas afectadas por el acoso: Menores de edad o mayores de 18 años.

Para esta selección final, nos centramos en los términos "Mobbing" y "Bullying", por separado, y escogimos sólo artículos científicos. Así mismo, para facilitar la comprensión, se tuvo en cuenta el idioma, considerando únicamente aquellos artículos publicados en inglés o en español.

Además, se excluyeron, como ya habíamos hecho en la primera búsqueda general, todos aquellos artículos referidos a investigaciones en animales, quedándonos únicamente con las relaciones humanas. Adicionalmente, y con el fin de tener en cuenta sólo las publicaciones más relevantes en cada campo, se decidió refinar la búsqueda mediante el número de citas. Para ello, se usó como filtro un número de citas igual o superior a 50, para las publicaciones en inglés. Para los artículos en español, se seleccionaron aquellos con 15 o más citas para el término "*mobbing*", y aquellos con 10 o más citas para las publicaciones referidas al término "*bullying*". Con estos filtros pretendíamos, no sólo adaptarnos a la realidad de las publicaciones (existen menos trabajos y menos citados en español), sino también conseguir un número de artículos manejable para los temas a tratar.

El resultado de esta búsqueda específica, con los cuatro filtros mencionados, y las correcciones a mayores para seleccionar sólo investigaciones científicas relevantes en humanos, arrojó un total de 17 artículos para el término "*mobbing*" y 38 para "*bullying*" (los datos completos se presentan en los Anexos I y II). Los resultados mantienen una proporción similar a la encontrada en las búsquedas anteriores, mostrando más trabajos sobre *Bullying* (69% vs 31%).

A continuación, y tomando como base los artículos incluidos en los Anexos I y II, se procedió a la revisión exhaustiva de los mismos, con el fin de comprobar cómo se emplean ambos términos, y si existe confusión entre ellos. Los resultados más importantes se exponen a continuación.

RESULTADOS

El objetivo principal de este estudio era buscar las similitudes y diferencias que se dan entre los términos “*mobbing*” y “*bullying*”, permitiéndonos comprobar si el uso dado para cada uno de ellos podría considerarse correcto.

Aunque en este trabajo hemos realizado varias revisiones, en este apartado queremos centrarnos en la búsqueda más específica, que nos puede permitir: 1) aclarar las características propias de cada término y su uso real, y 2) comprobar si existe o no confusión entre ambos. Para ello, hemos recogido en los Anexos I y II un resumen, comparando los artículos más relevantes (según nuestros criterios) de los últimos años, que tratan estas dos materias.

3.1. MOBBING: MALTRATO PSICOLÓGICO EN EL ÁMBITO LABORAL

En la Tabla 2 se recoge un resumen de los parámetros mencionados anteriormente, en lo que se refiere al “*mobbing*”. Como puede verse en dicha tabla, seleccionamos un total de 17 artículos, 6 en español y 11 en inglés (consultar Anexo I para más detalles). El número medio de citas, para los trabajos en inglés, fue de 242, con un máximo de 652 (Leyman, 1996) y un mínimo de 58 (Hubert y van Veldhoven, 2001). Para los trabajos en español, el número de citas alcanzaba un valor medio de 24, con un máximo de 57 (Piñuel y Oñate, 2006) y un mínimo de 15 (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003). En la tabla también se presentan el número y porcentaje de publicaciones, clasificados en función de las cuatro características que empleamos como filtro, subrayando el aspecto más destacado en cada una de ellas.

Comenzando por la edad (última columna en la Tabla 2), podemos observar que, 14 de las 17 publicaciones mencionadas (82,4%) se refieren a individuos mayores de 18 años. Esto cabría interpretarse como que el término *mobbing* suele aplicarse a la edad adulta. Teniendo en cuenta, además, que es la palabra que solemos utilizar en aquellos casos en que el maltrato se produce en el ámbito laboral (76,5% de publicaciones), es normal que aparezcan más trabajos en ese tramo de edad. Sin embargo, hay que resaltar que un número importante de publicaciones (17,7%) hacen referencia a niños de distintas edades, ya sea aisladamente o junto con adultos.

Por ejemplo, el trabajo de Lagerspetz, Björkqvist, Berts y King (1982) hace referencia a un estudio en edad infantil (12-16 años). Esto puede explicarse porque, como ya hemos dicho, en los primeros trabajos sobre acoso escolar se utilizaba el término *mobbing* (tomado de la etología), y no fue hasta el año de esa publicación (Olweus, 1982) cuando se generalizó el término *bullying* para referirse al maltrato ejercido en las escuelas.

Tabla 2. Clasificación de los 17 artículos seleccionados sobre el tema “mobbing”, en función de cuatro parámetros. Los aspectos más relevantes (mayor % de publicaciones) aparecen subrayados dentro de la tabla.

ÁMBITO	Nº (%)	TIPO maltrato	Nº (%)	PSICOLOGÍA	Nº (%)	EDAD	Nº (%)
Escolar	1 (5,9)	Físico	0 (0,0)	Social	4 (23,5)	<u>Adultos (>18)</u>	14 (82,4)
<u>Laboral</u>	13 (76,5)	<u>Psicológico</u>	13 (76,5)	Educativa	0 (0,0)	Niños (<18)	1 (5,9)
Mixto	1 (5,9)	Mixto	4 (23,5)	<u>Organizacional</u>	9 (52,9)	Mixto	2 (11,8)
Otros	2 (11,8)	Otros	0 (0,0)	Clínica	4 (23,5)	Otros	0 (0,0)

Un planteamiento similar podría hacerse si nos fijamos en el ámbito al que hacen referencia (primera columna en la Tabla 2), pues en el artículo de Lagerspetz et al (1982) -el único de los revisados centrado en el ámbito escolar- el estudio está centrado en las escuelas; como hemos mencionado previamente, en el año en el que se escribió este trabajo, el término *bullying* todavía no era de uso habitual, por lo que era frecuente el empleo de la palabra *mobbing* para las conductas de acoso en cualquier ámbito.

También podemos observar en el Anexo I que el artículo de García-López, Irurtia, Caballo y Díaz-Castela (2011) lo etiquetamos en el ámbito de la salud pública, ya que no solo estudia el *mobbing*, sino que examina la relación entre la ansiedad social y diversos tipos de violencia: violencia de género, abuso sexual, *mobbing*, *bullying*, etc.

En cuanto al tipo de maltrato, hay que resaltar que la mayoría de trabajos (76.5%) hablan exclusivamente de violencia psicológica, excepto cuatro artículos, incluyendo el ya citado de Lagerspetz y cols (1982), centrado en la edad infantil, en los que se analiza tanto violencia física como psicológica. Entre ellos, tenemos el trabajo de Zapf,

Knorz y Kulla (1996), en el que se aplica The Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) y se analizan 7 variables: *mobbing* por medidas de la organización, aislamiento social, ataques a la vida privada de la víctima, ataques al comportamiento de la víctima, **violencia física**, agresión verbal y rumores.

A modo de resumen, debemos señalar que, en nuestra revisión específica, el término *mobbing* se emplea con mayor frecuencia en la literatura aplicada en el ámbito laboral (76,5% de los trabajos revisados) -y, por tanto, entre adultos (82,4%)-, que suele ser investigado por la Psicología organizacional (52,9%). Destacar también que se relaciona, mayoritariamente, con violencia psicológica (76,5%).

3.2.BULLYING: MALTRATO PSICOLÓGICO Y FÍSICO EN EL ÁMBITO ESCOLAR

A continuación, se presenta la Tabla 3, en donde se recogen los resultados de los artículos seleccionados para "*bullying*" (consultar Anexo II), siguiendo los parámetros mencionados anteriormente. Los resultados se obtuvieron a partir de un total de 38 artículos, de los cuales 13 estaban escritos en español y 25 en inglés (consultar Anexo II). En este caso, el número medio de citas para los trabajos en inglés es de 171, con un máximo de 835 (Salmivalli, Lagerspetz Björkqvist, Österman y Kaukiainen, 1996) y un mínimo de 52 (Ortega, Elipe, Mora-Merchán, Genta, Brighi, Guarini, Smith, Thompson y Tippett, 2012). Para los trabajos en español, el número medio de citas fue 22, con un máximo de 45 (Jalón, 2005) y un mínimo de 11 (Gázquez et al, 2007).

Antes de empezar a valorar los resultados de esta tabla, queremos mencionar una primera aportación clara, que se puede apreciar en el Anexo II en función de los resultados (y en este trabajo en general), y es que hay una mayor cantidad de artículos escritos en inglés, a pesar de haber puesto el límite de nº de citas más elevado. Esto puede ser debido a que los términos de nuestra investigación son anglosajones y, además, como mencionamos en el apartado sobre la historia de estas palabras, en algunos países, como Reino Unido y Australia, se utiliza *bullying* para denominar ambos conceptos.

En primer lugar, en la categoría ámbito, podemos observar como 32 de las 38 publicaciones (84,2%) se dan en el ámbito escolar. Sin embargo, 5 de ellas (13,1%) corresponden al ámbito social, coincidiendo estas -como se comentará más adelante-

con cuatro trabajos en los que los individuos estudiados son adultos. Además, en el apartado "otros", encontramos 1 artículo (2,6%), que hace referencia al término *bullying* en el ámbito laboral (*workplace bullying*).

Tabla 3. Clasificación de los 38 artículos seleccionados sobre el tema "*Bullying*", en función de cuatro parámetros. Los aspectos más relevantes (mayor % de publicaciones) aparecen subrayados dentro de la tabla.

ÁMBITO	Nº (%)	TIPO maltrato	Nº (%)	PSICOLOGÍA	Nº (%)	EDAD	Nº (%)
<u>Escolar</u>	32 (84,2)	Físico	0 (0,0)	Social	7 (18,4)	Adultos (>18)	4 (10,5)
Social	5 (13,1)	Psicológico	5 (18,4)	<u>Educativa</u>	31 (81,6)	<u>Niños (<18)</u>	30 (78,9)
Mixto	0 (0,0)	<u>Mixto</u>	33 (81,6)	Organizacional	0 (0,0)	Mixto	3 (7,9)
Otros	1 (2,6)	Otros	0 (0,0)	Otros	0 (0,0)	Otros	1 (2,6)

Si nos fijamos en el tipo de violencia, observamos como en 31 de los 32 artículos (96,9%) que hacen referencia al ámbito escolar, se refieren a violencia tanto física como psicológica. La excepción que encontramos es el artículo "Prevalencia y consecuencias del *cyberbullying*: Una revisión" de Garaigordobil (2011). En este trabajo se hace una revisión del acoso realizado a través de internet (*Ciber-bullying*), por lo que resulta obvio que, en este tipo de acoso, no puede darse la violencia física. Sin embargo, en los que se refieren a edad adulta, predomina la violencia de tipo psicológico.

En cuanto a la edad, en la Tabla 3 podemos comprobar cómo 30 publicaciones, de las 38 seleccionadas (78,9%), se refieren a individuos menores de 17 años. Por tanto, esto podría interpretarse como que el término *bullying* es más utilizado para hablar de acoso psicológico en individuos menores de edad y, mayoritariamente, en edad escolar.

Sin embargo, debemos resaltar que 4 de las 38 publicaciones (10,5%) hacen mención a individuos en edad adulta. Así, por ejemplo, el trabajo de De Pedro, Sánchez, García-Izquierdo, Navarro y Meca (2007), seleccionado en la búsqueda del término "*bullying*", comprobamos (tras su revisión) que hace referencia, única y exclusivamente, al problema del *mobbing*.

Otro artículo en el que se hace referencia a la edad adulta es “Percepción de la violencia escolar por parte de los familiares: Un estudio comparativo en cuatro países europeos” de Gázquez et al (2007). En este caso, se lleva a cabo un estudio descriptivo sobre la opinión de los familiares adultos de la prevalencia y el nivel de aceptación de 13 aspectos relacionados con la convivencia y la violencia escolar en España, Austria, Hungría y República Checa. Parece entonces lógico que, aunque se hable de *bullying*, los individuos estudiados sean adultos (familiares de las víctimas).

También en el artículo “The Influence of Personality on Workplace *Bullying* and Discrimination”, de Parkins, Fishbein y Ritchey (2006), se analiza la percepción subjetiva de los participantes sobre el *bullying* y la discriminación en el lugar de trabajo hacia afroamericanos, homosexuales y obesos. Se concluye que, a pesar de que el *bullying* y la discriminación tienen fuertes similitudes, las motivaciones subyacentes de uno u otro son distintas. El uso del término *bullying* entre adultos, en este caso, se justifica porque se refiere a acoso entre iguales (compañeros de trabajo) y no en el ejercicio de un jefe hacia sus subordinados.

Por último, en el estudio de Glasø, Matthiesen, Nielsen y Einarsen (2007), se examinan las diferencias en la personalidad, entre un grupo de personas que fueron víctimas de *bullying* y otro que no. En este caso, por tanto, el empleo del término *bullying* en adultos también está justificado, puesto que el estudio se realiza con personas mayores de 18 años, que pudieron ser víctimas de *bullying* en su edad escolar.

Siguiendo con este análisis, observamos como en 3 de los 38 artículos (7,9%) se emplea el término *bullying* para hablar tanto de individuos en edad escolar como adultos. Uno de estos artículos es el antes mencionado “Ansiedad social y abuso psicológico” de García-López, Irurtia, Caballo y Díaz-Castela (2011), porque, como ya comentamos, examina la relación entre la ansiedad social y diversos tipos de violencia, entre ellos el *mobbing* y el *bullying*. Parece lógico, por tanto, el hecho de que el término aparezca vinculado con todo tipo de edades.

En “Psychology's Contribution to Understanding and Managing *Bullying* within Schools” de Reid, Monsen y Rivers (2004) se estudia la actitud de los profesores frente a este tipo de conflictos. Por ello, son objeto de estudio tanto los adultos (profesores) como los niños (estudiantes).

Por último, tenemos el artículo de “Perpetrators and targets of *bullying* at work: Role stress and individual differences” de Matthiesen y Einarsen (2007), en el cual sí que se utiliza el término *bullying* para el lugar de trabajo, pero siempre tratado como acoso entre iguales.

En resumen, el término *bullying* se utiliza con mayor frecuencia en la literatura aplicada en el ámbito escolar (84,2% de los trabajos revisados) -y, por tanto, entre niños (78,9 %)-, que suele ser investigado por la Psicología educativa (81,6%). Por otra parte, aunque el *bullying* haya sido relacionado por algunos autores con el maltrato físico (Oñate y Piñuel, 2005), hay que destacar que no encontramos ningún trabajo que se refiera exclusivamente a este tipo de violencia, sino que la mayoría de los artículos revisados (81,6%) informan de maltrato mixto, con violencia tanto física como psicológica.

DISCUSIÓN

A partir de los datos expuestos en el apartado anterior, podemos afirmar que, cuando se habla de *mobbing* en la literatura científica, se hace referencia al maltrato psicológico en el ámbito laboral y, en consecuencia, al hostigamiento o acoso psicológico que puede producirse entre adultos en su ambiente de trabajo. Sin embargo, también hemos observado que este tipo de investigaciones no se centra, exclusivamente, en el campo de la psicología organizacional o del trabajo, puesto que gran parte de los trabajos (cerca de la mitad de los revisados) se publican en revistas de psicología social y clínica. Esto último no hace más que subrayar el carácter psicológico de este tipo de violencia.

Con respecto al *bullying*, siguiendo los resultados de nuestra investigación, la literatura científica hace referencia al maltrato psicológico, pero también al físico, en el ámbito escolar y describe, específicamente, problemas de relación entre iguales; en este caso, niños o personas en edad escolar. Los conflictos que pudiera haber entre adultos (profesores o padres y profesores) o entre adultos y niños (profesor/alumno) quedarían fuera de este campo. Por otra parte, ya hemos indicado que, en nuestra revisión, no encontramos ni un solo trabajo que se refiera únicamente al maltrato físico, con lo cual la afirmación de Oñate y Piñuel (2005) acerca de que el *bullying* se refiere a las agresiones físicas que se producen dentro del *mobbing* escolar, no podría considerarse totalmente correcta. Más bien, una de las diferencias entre el *mobbing* y el *bullying* sería que este último incluye también, además de las amenazas verbales o humillaciones (puramente psicológicas), agresiones físicas; pero no sólo estas.

En cuanto a la confusión entre ambos términos, nuestros resultados también nos permiten afirmar que, la ambigüedad e imprecisión que se observa actualmente en los “mass media” (y en la sociedad en general), con respecto al empleo de las palabras *mobbing* y *bullying*, no se ve reflejado -al menos, en la misma medida- en los trabajos científicos que se publican sobre estos temas. De hecho, en nuestra revisión exhaustiva sólo encontramos dos artículos (uno referente a cada término) que pudieran considerarse como mal clasificados; es decir, trabajos seleccionados en función de un término, pero que, una vez revisados, comprobamos que hacían referencia al otro.

A través de la revisión exhaustiva de los artículos seleccionados, según nuestros propios criterios, podemos concluir que, la principal causa de que el uso de ambos términos sea confuso podría encontrarse en su origen común, en el campo de la etología. El hecho de que la propia literatura al respecto, en numerosas ocasiones, suela englobar uno en el otro, e, incluso, los propios autores los intercambien, es lo que podría explicar la utilización equívoca que se hace, en los medios de comunicación, de ambas palabras. Por otra parte, sí es cierto que el uso del término *bullying* se encuentra mucho más extendido en la actualidad, posiblemente porque se aplica en un ámbito territorial más amplio, y este mayor uso también podría explicar la ambigüedad observada en su utilización.

CONCLUSIONES

Los términos *mobbing* y *bullying* se utilizan equívocamente en muchas ocasiones para referirse a otro tipo de problemas interpersonales. El uso erróneo de estos términos se debe, entre otros motivos, al empleo de terminologías distintas por parte de los grupos de investigación, al uso indistinto e intercambiable de ambos vocablos que hacen los propios investigadores (algunos de los más citados), y al origen biológico común de ambas palabras.

Tras la revisión exhaustiva de la literatura publicada al respecto, hasta el año 2015, y seleccionada para la redacción del presente trabajo, se han extraído las siguientes conclusiones:

- En las bases de datos consultadas, son mucho más frecuentes las referencias al término *bullying* que al término *mobbing*, lo cual puede deberse a que el primero empezó a utilizarse décadas antes que el segundo, aunque también a que aquel se aplica en un ámbito territorial más amplio. Así, *bullying* se emplea en Reino Unido, Australia, EEUU y Europa, mientras que *mobbing* se utiliza, principalmente, en EEUU y Europa.
- El término *mobbing* se emplea para referirse tanto a animales como a personas, mientras que *bullying* siempre se refiere, exclusivamente, a humanos.
- La mayoría de artículos revisados en nuestro trabajo, emplean el término *mobbing* para referirse a individuos mayores de edad, mientras que el término *bullying* suele hacer referencia a menores de edad.
- La mayor parte de los trabajos publicados sobre *bullying* se encuadran dentro del área temática “Trastornos de Conducta y Conducta Antisocial”, mientras que en el caso de *mobbing* suelen clasificarse principalmente dentro del área de “Condiciones de Trabajo y Seguridad Industrial”.
- Desde los años 90, en general, el término *mobbing* se utiliza como sinónimo de acoso laboral, mientras que el término *bullying* se utiliza como sinónimo de acoso escolar.
- El *mobbing* suele considerarse un fenómeno de grupo (aunque pueda estar liderado por una sola persona) y se aleja de connotaciones de agresión y

amenazas físicas, mientras que el *bullying* puede ser individual o de grupo, e incluye agresiones tanto psicológicas como físicas.

- El *mobbing* puede ejercerse tanto de forma horizontal (entre iguales) como de forma descendente (de un superior a un trabajador) o, incluso, ascendente (hacia un superior), mientras que el *bullying* siempre se ejerce de forma horizontal, entre iguales, pero en una situación de desequilibrio de fuerzas.
- Para que un conflicto sea considerado *mobbing*, este debe ser frecuente (más de una vez por semana) y continuado (durante más de 6 meses). Además, debe realizarse de forma premeditada y con el objetivo de anular a la víctima.
- Para que un conflicto sea considerado *bullying*, debe aparecer una conducta agresiva, frecuente y constante, en una situación de desequilibrio de fuerzas (que no de poder jerárquico), que acaba afectando a la víctima en todas las facetas de su vida.
- Existen autores que utilizan *bullying* exclusivamente como sinónimo de maltrato físico, englobándolo dentro de un concepto más amplio de acoso escolar, que ellos denominan *mobbing* escolar.
- En Reino Unido y Australia el término *bullying* se emplea para referirse tanto al acoso escolar como laboral, mientras que EEUU y Europa suele emplearse *mobbing* en el ámbito laboral y *bullying* en el ámbito escolar.

Estos dos últimos puntos, creemos que pueden ser la principal causa de que el uso de ambos términos sea confuso, ya que la propia literatura al respecto, a veces, engloba uno en otro, siendo los matices citados en nuestra revisión exhaustiva los que podrían ayudar a definir las diferencias entre ambos conceptos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Pérez, L., Álvarez García, D., González Castro, M. P., Núñez Pérez, J. C., y González García, J. A. (2006). Evaluación de los comportamientos violentos en los centros educativos. *Psicothema*, 18 (4).
- Avilés Martínez, J. M., & Monjas Casares, I. (2005). Estudio de incidencia de la intimidación y el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria mediante el cuestionario CIMEI (Avilés, 1999)-cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales. *Anales de Psicología*, 21(1), 27-41
- Baldry, A. C., y Farrington, D. P. (2004). Evaluation of an intervention program for the reduction of bullying and victimization in schools. *Aggressive Behavior*, 30(1), 1-15.
- Black, S. A., y Jackson, E. (2007). Using bullying incident density to evaluate the Olweus Bullying Prevention Programme. *School Psychology International*, 28(5), 623-638.
- Boada, J., De Diego, R., Agulló, E. y Mañas, M.A. (2005) "El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales". *Psicothema*, 17 (2), 212-218.
- Borrás Roca L. (2002). El mobbing o acoso moral en el trabajo. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 2(2), 113-120.
- Bos, H.M.W., Van Balen, F., Sandfort, Th. G. M., y Van Den Boom, D.C. (2004). Minority stress, experience of parenthood, and child adjustment in lesbian families. *Journal of Reproductive and Infant Psychology*, 22, 291–305.
- Buelga, S., Cava, M. J., y Musitu, G. (2012). Reputación social, ajuste psicosocial y victimización entre adolescentes en el contexto escolar. *Anales de psicología*, 28(1), 180-187.
- Caballo, V. E., Calderero, M., Carrillo, G. B., Salazar, I. C., y Irurtia, M. J. (2011). Acoso escolar y ansiedad social en niños (II): una propuesta de intervención en formato lúdico. *Psicología Conductual*, 19(3), 611.
- Cerezo, F. (2009). Bullying: análisis de la situación en las aulas españolas. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(3), 367-378.

- Craig, W. M., y Pepler, D. J. (1998). Observations of bullying and victimization in the school yard. *Canadian Journal of School Psychology*, 13(2), 41-59.
- Craig, W., Pepler, D., y Blais, J. (2007). Responding to bullying what works?. *School Psychology International*, 28(4), 465-477.
- De Pedro, M.M., Sánchez, M.I.S., García-Izquierdo, M., Navarro, M.C.S., y Meca, J.S. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19(2), 225-230.
- Díaz-Aguado, M.J. (2005). La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela. *Psicothema*, 17 (4), 549-558.
- Dussich, J. P., y Maekoya, C. (2007). Physical child harm and bullying-related behaviors: A comparative study in Japan, South Africa, and the United States. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 51, 495-509.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying in the workplace : A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 379-401.
- 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(3), 251-274.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper C. L. (2003). The concept of bullying at work. The European tradition. 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. 3-30). London: Taylor and Francis.
- Estévez, A., Villardón, L., Calvete, E., Padilla, P., y Orue, I. (2010). Adolescentes víctimas de cyberbullying: prevalencia y características. *Psicología conductual*, 18(1), 73.
- Ferguson, C. J., San Miguel, C., Kilburn, J. C., y Sanchez, P. (2007). The effectiveness of school-based anti-bullying programs a meta-analytic review. *Criminal Justice Review*, 32(4), 401-414.
- Fernández Menéndez, M. (2013). *Estudio de los roles en el acoso escolar: adopción de perspectivas e integración en el aula*. Tesis doctoral de la Universidad Complutense de

Madrid. Facultad de Psicología, Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación.

Fidalgo, M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16 (4), 615-624.

Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 11(2), 233-254.

Garandeanu, C. F., y Cillessen, A. H. (2006). From indirect aggression to invisible aggression: A conceptual view on bullying and peer group manipulation. *Aggression and violent behavior*, 11(6), 612-625.

García-López, L. J., Irurtia, M. J., Caballo, V. E., y del Mar Díaz-Castela, M. (2011). Ansiedad social y abuso psicológico. *Psicología Conductual*, 19(1), 223.

Gázquez, J.J., Cangas, A.J., Pérez, M.C., Padilla, D. y Cano, A. (2007). Percepción de la violencia escolar por parte de los familiares: un estudio comparativo en cuatro países europeos. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1), 93-104.

Glasø, L., Matthiesen, S. B., Nielsen, M. B., y Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian journal of psychology*, 48(4), 313-319.

Gómez, A., Gala, F. J., Lupiani, M., Bernalte, A., Miret, M. T., Lupiani, S., y Barreto, M. C. (2007). El "bullying" y otras formas de violencia adolescente. *Cuadernos de medicina forense*, (48-49), 165-177.

González de Rivera, J.L. (2002). El maltrato psicológico: Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. *Psiquiatría.com*, 6(3).

González de Rivera, J.L. (2004). Empatía y eempatía. *Psiquis: Revista de psiquiatría, psicología médica y psicósomática*, 25 (6), 5-7.

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), 59-69.

González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M.,J.(2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60*. EOS: Madrid.

- Gracida, Y. y Lomas, C. (2005). *Había una vez una escuela. Los años del colegio en la literatura*. México: Paidós.
- Heinemann, P.P. (1972). *Mobbing – Gruppvåld bland barn och vuxna*. Stockholm: Natur och kultur.
- Hirigoyen, Marie-France (2007). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A. ISBN 978-84-493-0705-8
- Hirschstein, M. K., Edstrom, L. V. S., Frey, K. S., Snell, J. L., y MacKenzie, E. P. (2007). Walking the talk in bullying prevention: Teacher implementation variables related to initial impact of the Steps to Respect program. *School Psychology Review*, 36(1), 3.
- Hoel, H., Rayner, C., Cooper, C. L., y Robertson, I. T. (Ed.) (1999). Workplace bullying. In *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14. *John Wiley & Sons*.
- Hubert, A.B. y van Veldhoven, M. (2001). Risks sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 415-424.
- Jalón, M. J. D. A. (2005). La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela. *Psicothema*, 17(4), 549-558.
- Kaltiala-Heino, R., Rimpelä, M., Rantanen, P., y Rimpelä, A. (2000). Bullying at school—an indicator of adolescents at risk for mental disorders. *Journal of adolescence*, 23(6), 661-674.
- Lagerspetz, K.M.J., Björkqvist, K., Berts, M. y King, E. (1982). Group aggression among school children in three schools. *Scandinavian Journal of Psychology*, 23: 45–52. doi:10.1111/j.1467-9450.1982.tb00412.x
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992). *Psykiatriska problem vid vuxenmobbing. En rikstäckande undersökning med 2.438 intervjuer. Delrapport 3* [Problemas psiquiátricos por el acoso laboral: un estudio nacional con 2.438 entrevistas]. Stockholm, Sweden: Arbetskyddstyrelsen.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.

- Leymann, H. y Tallgren, U. (1989). Investigation into the frequency of adult mobbing in SSAB a Swedish steel company using the LIPT questionnaire. *Arbete, Manniska, Miljo*, (1) 11a-115.
- Linares, J. J. G., Díaz, A. J. C., Fuentes, M. D. C. P., Padilla, D., y Cano, A. (2007). Percepción de la violencia escolar por parte de los familiares: un estudio comparativo en cuatro países europeos. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1), 93-104.
- Lomás, C. (2002). *La vida en las aulas: Memoria de la escuela en la literatura*. Barcelona: Paidós.
- Lomás, C. (2003). Masculino, femenino y plural, en Lomás, Carlos –comp.-: *¿Todos los hombres son iguales? Identidades masculinas y cambios sociales*. Paidós Contextos: Barcelona.
- Lomás, C., y Gracida, I. (2005). *Había una vez una escuela... Los años del colegio en la literatura*. Barcelona: Paidós.
- López-Cabarcos, M., Vázquez-Rodríguez, P., y Montes-Piñeiro, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-224.
- Lorenz, K. (1966). *On aggression* [Sobre la agresión: El pretendido mal]. United Kingdom, London: Methuen & Co.
- Mahady Wilton, M. M., Craig, W. M., y Pepler, D. J. (2000). Emotional regulation and display in classroom victims of bullying: Characteristic expressions of affect, coping styles and relevant contextual factors. *Social development*, 9(2), 226-245.
- Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J., y López, A. (1998). *Nota Técnica Preventiva (NTP) 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Matthiesen, S. B., y Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and victims*, 22(6), 735-753.
- Matthiesen, S.B. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 467-484.

- Menesini, E., Sánchez, V., Fonzi, A., Ortega, R., Costabile, A., y Lo Feudo, G. (2003). Moral emotions and bullying: A crossnational comparison of differences between bullies, victims and outsiders. *Aggressive Behavior*, 29(6), 515-530.
- Monks, C., y Ruiz, R. O. (2005). Agresividad injustificada entre preescolares. *Psicothema*, 17(3), 453-458.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 239-249.
- Nielsen, M.B. y Einarsen, S. (2012) Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.
- O'Moore, A. M., y Hillery, B. (1989). Bullying in Dublin schools. *The Irish Journal of Psychology*, 10(3), 426-441.
- Olmedo, M., y González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática concepción del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción psicológica*, 4(2), 107-128.
- Olweus, D. (1973) Personality and aggression. In J. K. Cole and D. D. Jensen (Eds.), *Nebraska symposium on motivation 1972*. Lincoln, Neb., University of Nebraska Press.
- Olweus, D. (1978). *Aggression in schools: Bullies and whipping boys*. Washington, DC: Hemisphere.
- Olweus, D. (1983). Low achievement and aggressive behaviour in adolescent boys. En D. Magnusson y V. Allen, (Eds.), *Human development. An international perspective*. Nueva York: Academic Press.
- Olweus, D. (1991). Victimization among school children. *Advances in psychology*, 76, 45-102.
- Olweus, D. (1994). Bullying at school: Long-term outcomes for the victims and an effective school-based intervention program. In L. R. Huesmann (Ed.), *Aggressive behavior: Current perspectives* (pp. 97–130). New York: Plenum Press.
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Ediciones Morata.

- Olweus, D. (2001). Peer harassment: A critical analysis and some important issues. In J. Juvonen y S. Graham (Eds.), *Peer harassment in school: The plight of the vulnerable and victimized*. New York: Guilford Press
- Oñate, A., y Piñuel, I. (2005). *Informe Cisneros VII: Violencia y acoso escolar en alumnos de Primaria, ESO y Bachiller*. Instituto de Innovación educativa y Desarrollo directivo: Madrid.
- Oñate, A. y Piñuel, I. (2007). *Acoso y Violencia Escolar en España. Informe Cisneros X*. Madrid: Ed. Editorial IIEDDI.
- Ortega, R., y Monks, C. (2005). Agresividad injustificada entre preescolares. *Psicothema*, 17(3), 453-458
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J. A. (2000). *Violencia escolar: mito o realidad*. Sevilla: Mergablum, Edición y Comunicación.
- Ortega, R., Del Rey, R. y Mora-Merchán, J. A. (2001). Violencia entre escolares. Conceptos y etiquetas verbales que definen el fenómeno del maltrato entre iguales. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 41, 95-113.
- Ortega, R., Elipe, P., Mora-Merchán, J.A., Genta, M.L., Brighi, A., Guarini, A., Smith, P.K., Thompson, F. y Tippett, N. (2012). The Emotional Impact of Bullying and Cyberbullying on Victims: A European Cross-National. *Aggressive Behavior*, 38(5), 342–356.
- Parkins, I. S., Fishbein, H. D., y Ritchey, P. N. (2006). The influence of personality on workplace bullying and discrimination. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(10), 2554-2577.
- Pepler, D., Jiang, D., Craig, W., y Connolly, J. (2008). Developmental trajectories of bullying and associated factors. *Child development*, 79(2), 325-338.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (Vol. 67). Santander: Editorial Sal Terrae.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2006). *Test AVE: Acoso y violencia escolar*. Madrid: TEA ediciones.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2007). *Mobbing escolar: Violencia y acoso psicológico contra los niños*. Barcelona: CEAC.

- Ramírez, F. C. (2001). Variables de personalidad asociadas en la dinámica bullying (agresores versus víctimas) en niños y niñas de 10 a 15 años. *Anales de psicología*, 17(1), 37-43.
- Reid, P., Monsen, J., Rivers, I. (2004). Psychology's contribution to understanding and managing bullying within schools. *Educational Psychology in Practice*, 20, 241-258.
- Roca, L. B. (2002). El "Mobbing" o acoso moral en el trabajo. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 2(2), 113-120.
- Rodríguez-Carballeira, A., Almendros, C., Escartín, J., Porrúa, C., Martín-Peña, J., Javaloy, F. y Carrobes, J.A. (2005). Un estudio comparativo de las estrategias de abuso psicológico: en pareja, en el lugar de trabajo y en grupos manipulativos. *Anuario de Psicología*, 36 (3), 299-314.
- Roland, E., y Idsøe, T. (2001). Aggression and bullying. *Aggressive behavior*, 27(6), 446-462.
- Salmivalli, C., Lagerspetz, K., Björkqvist, K., Österman, K., y Kaukiainen, A. (1996). Bullying as a group process: Participant roles and their relations to social status within the group. *Aggressive behavior*, 22(1), 1-15.
- Serrano Sobrino, M. (2013). *Profesorado de educación secundaria obligatoria y bullying: prevención e intervención educativa*. Tesis doctoral de la Universidad de Valencia. Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación, Dpto. de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación.
- Shields, A., y Cicchetti, D. (2001). Parental maltreatment and emotion dysregulation as risk factors for bullying and victimization in middle childhood. *Journal of clinical child psychology*, 30(3), 349-363.
- Smith, P. y Sharp, S. (1994). *School Bullying. Insights and Perspectives*. Londres: Routledge.
- Sourander, A., Helstelä, L., Helenius, H., y Piha, J. (2000). Persistence of bullying from childhood to adolescence—a longitudinal 8-year follow-up study. *Child abuse & neglect*, 24(7), 873-881.
- Swearer, S. M., y Cary, P. T. (2003). Perceptions and attitudes toward bullying in middle school youth: A developmental examination across the bully/victim continuum. *Journal of Applied School Psychology*, 19(2), 63-79.

- Tani, F., Greenman, P. S., Schneider, B. H., y Fregoso, M. (2003). Bullying and the big five a study of childhood personality and participant roles in bullying incidents. *School Psychology International*, 24(2), 131-146.
- Trijueque, D. G., y Marina, S. D. (2008). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: antecedentes organizacionales. *Boletín de Psicología*, (93), 7-20.
- Vaillancourt, T., McDougall, P., Hymel, S., Krygsman, A., Miller, J., Stiver, K., y Davis, C. (2008). Bullying: Are researchers and children/youth talking about the same thing? *International Journal of Behavioral Development*, 32(6), 486-495.
- Van Dick, R. y Wagner, U. (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*, 71, 243-259.
- Yildirim, A. y Yildirim, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16(8).
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. y Vaartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. In 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: Taylor & Francis.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the Relationship between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes. *Scandinavian Journal of Psychology*, 5(2), 215-238.

ANEXO I

Anexo I: Artículos sobre *mobbing* seleccionados para esta revisión, ordenados por números de citas (decreciente).

AUTOR/ES	Año	Idioma	Edad	Ámbito	Tipo de maltrato	Psicología (especialidad)	Palabras clave	Citas (nº)	Materia principal	Clasificación
Leymann	1996	Inglés	Adultos	Laboral	Psicológico	Organizacional	Mobbing; Condiciones de trabajo	652	Epidemiología; Estrés psicológico	Condiciones de trabajo y seguridad industrial
Leymann	1990	Inglés	—	Laboral	Psicológico	Organizacional	Mobbing y terror psicológico en el lugar de trabajo	454	Conducta agresiva; Conducta colectiva	Trastornos de conducta y conducta antisocial; Condiciones de trabajo y seguridad industrial
Einarsen	2000	Inglés	Adultos (>18)	Laboral	Psicológico/físico	Organizacional	Bullying; Acoso	386	Interacciones laborales; Conducta organizacional	Trastornos de conducta y conducta antisocial
Zapf, Knorz y Kulla	1996	Inglés	Adultos	Laboral	Psicológico/físico	Organizacional	Factores de mobbing; Contenido del trabajo	351	Características del trabajo; Aislamiento social	Psicología Industrial y Organizacional
Niedl	1996	Inglés	Adultos (>18)	Laboral	Psicológico	Organizacional	Mobbing; Bienestar	182	Conducta de afrontamiento; Entrenamiento personal	Cuestiones profesionales, psicológicas y de salud del personal
Van Dick y Wagner	2001	Inglés	Adultos (>18)	Laboral	Psicológico	Clínica	Estrés en el profesorado; Carga de trabajo	167	Conducta de afrontamiento; Estrés ocupacional	Personal y administración educacional
Lagerspetz, Björkqvist, Berts y King	1982	Inglés	Niños (12-16)	Escolar	Psicológico/físico	Social	Actitudes de acosadores y víctimas; Conducta de mobbing	160	Conducta agresiva; Estudiantes de escuela elemental	Dinámica escolar y actitudes y ajuste de los estudiantes

Anexo I (continuación)

AUTOR/ES	Año	Idioma	Edad	Ámbito	Tipo de maltrato	Psicología (especialidad)	Palabras clave	Citas (nº)	Materia principal	Clasificación
Schuster	1996	Inglés	Niños y adultos	Laboral/escolar	Psicológico	Social	Mobbing; Bullying	98	Conducta antisocial; Revisión de literatura	Psicología Social
Bos, Van Balen, Van Den Boom y Sandfort	2004	Inglés	Niños y adultos	Familiar	Psicológico	Social	Estrés minoritario; Paternidad	79	Ajuste; Padres homosexuales	Crianza y cuidado infantil
Yildirim y Yildirim	2007	Inglés	Adultos (>18)	Laboral	Psicológico	Clínica	Bullying; Mobbing	77	Enfermería; Estrés ocupacional	Condiciones de trabajo y seguridad industrial; Características y actitudes personales de los profesionales
Hubert y Van Veldhoven	2001	Inglés	Adultos (<18)	Laboral	Psicológico/físico	Organizacional	Factores de riesgo; Prevalencia de conducta indeseada	58	Problemas de conducta; Conducta colectiva	Condiciones de trabajo y seguridad industrial
Piñuel y Oñate	2006	Español	Adultos (>18)	Laboral	Psicológico	Organizacional	Diagnóstico del mobbing; Organizaciones	57	Organizaciones empresariales; Diagnóstico	Actitudes personales y satisfacción en el trabajo
Boada, De Diego, Agulló y Mañas	2005	Español	Adultos (>18)	Laboral	Psicológico	Organizacional	Absentismo, Mobbing	25	Absentismo de los empleados; Relaciones Laborales	Evaluación de personal y rendimiento laboral
Rodríguez-Carballeira, Almendros, Escartín, et al.	2005	Español	Adultos (>18)	Laboral	Psicológico	Social	Abuso psicológico; Categorización	16	Abuso emocional; Abuso de pareja	Trastornos de conducta y conducta antisocial

Anexo I (continuación).

AUTOR/ES	Año	Idioma	Edad	Ámbito	Tipo de maltrato	Psicología (especialidad)	Palabras clave	Citas (nº)	Materia principal	Clasificación
Einarsen y Hauge	2006	Español	Adultos (>18)	Laboral	Psicológico	Organizacional	Mobbing en el lugar de trabajo; Organizaciones	16	Organizaciones; Carga de trabajo	Condiciones de trabajo y seguridad industrial
García-López, Irurtia, Caballo y del Mar Díaz-Castela	2011	Español	Adultos (>18)	Salud pública	Psicológico	Clínica	Ansiedad social; Abuso psicológico	16	Abuso emocional; Etiología	Trastornos físicos y psicológicos
González de Rivera y Rodríguez-Abuín	2003	Español	Adultos (>18)	Laboral	Psicológico	Clínica	Abuso psicológico; Mobbing	15	Problemas de conducta; Abuso emocional	Test y pruebas; Actitudes personales y satisfacción en el trabajo

ANEXO II

Anexo II: Artículos sobre bullying seleccionados para esta revisión, ordenados por idioma de publicación (español primero).

AUTOR/ES	Año	Idioma	Edad	Ámbito	Tipo de maltrato	Psicología (especialidad)	Palabras clave	Citas (nº)	Materia principal	Clasificación
Ortega, Monks	2005	Español	Niños (<13)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Agresión Injustificada; Niños de Preescolar.	22	Comportamiento Agresivo; Relaciones entre pares.	Desarrollo Psicosocial y de la Personalidad
Ramírez	2001	Español	Niños (10-15)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Variables de la personalidad; Víctimas de Bullying.	29	Comportamiento agresivo; Rasgos de personalidad.	Desarrollo Psicosocial y de la Personalidad
Jalón	2005	Español	Niños (13-17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Violencia; Adolescentes.	45	Diferencias de edad; Diferencias de sexo.	Desordenes de Comporta. y Comportamiento antisocial.
García-López, Iruña, Caballo y del Mar Díaz-Castelo	2011	Español	Adultos y Niños	Social	Psicológico	Social	Ansiedad social; Abuso psicológico;	16	Abuso emocional, Etiología.	Desordenes físicos y psicológicos.
Avilés Martínez; Monjas Casares	2005	Español	Niños (13-17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Estudiantes de educación secundaria	37	Educación Secundaria; Aislamiento Social.	Dinámicas de aula
Cerezo	2009	Español	Niños (<17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Escuelas Españolas; Características principales.	29	Director de la escuela; Bullying; Escuelas	Dinámicas de aula; Ajustes y Actitudes de los estudiantes.
Buelga, Cava, Musitu	2012	Español	Niños (11-16)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Reputación social, ajuste psicosocial y victimización entre adolescentes en el contexto escolar	11	Reputación, Ambiente escolar y Bullying	Dinámicas de clase, Actitudes y ajustes de los estudiantes.

Anexo II (continuación)

AUTOR/ES	Año	Idioma	Edad	Ámbito	Tipo de maltrato	Psicología (especialidad)	Palabras clave	Citas (nº)	Materia principal	Clasificación
Gázquez, Cangas, Pérez, Padilla y Cano	2007	Español	Adultos	Escolar	Físico y Psicológico	Social	Violencia escolar; Familiares.	11	Psicología de Cruce de culturas; Epidemiología.	Dinámicas del Aula y ajustes y actitudes de los estudiantes
Álvarez Pérez Álvarez García, González Castro, et al	2006	Español	Niños (13-17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Comportamientos violentos; Bullying.	22	Ambiente escolar; Violencia escolar.	Medidas Educativas; Dinámica de Clase y actitudes y ajustes de los estudiantes
Caballo, Calderero, Carrillo, Salazar y Iruña	2011	Español	Niños (9-14)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Desarrollo infantil; Bullying.	11	Desarrollo de los Adolescentes; Desarrollo Infantil.	Psicología del desarrollo
De Pedro, Sánchez, García-Izquierdo, Navarro y Meca	2007	Español	Adultos	Laboral	Psicológico	Social	Indicadores de riesgo psicosociales; Mobbing.	12	Negocios y Personal Industrial; Comportamiento colectivo.	Psicología Industrial y Organizacional
Estévez, Villardón, Calvete, Padilla y Orue	2010	Español	Niños (13-17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Prevalencia del delito; Acoso cibernético; Acoso entre pares.	24	Conducta Criminal; Internet; Bullying.	Trastornos de la conducta y Comportamiento antisocial
Garaigordobil	2011	Español	Estudiantes	Escolar	Psicológico	Educativa	Prevalencia del delito; Cyberbullying.	22	Conducta Criminal; Bullying; Tecnología informática.	Trastornos de la conducta y Comportamiento antisocial
Reid, Monsen, Rivers	2004	Inglés	Adultos y Niños	Social	Físico y Psicológico	Social	Bullying; Teoría psicológica.	60	Experimentación; Teorías Psicológicas.	Administración y Personal Docente

Anexo II (continuación)

AUTOR/ES	Año	Idioma	Edad	Ámbito	Tipo de maltrato	Psicología (especialidad)	Palabras clave	Citas (nº)	Materia principal	Clasificación
Mahady Wilton, Craig y Pepler	2000	Inglés	Niños (≤12)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Afrontamiento de estilo y gestión emocional; Habilidades y factores contextuales	162	Comportamiento agresivo; Asociaciones contextuales.	Desarrollo Psicosocial y de la Personalidad
Pepler, Jiang, Craig y Connolly	2008	Inglés	Niños (<17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Bullying; Relaciones entre iguales;	179	Desarrollo de los adolescentes; Los padres;	Desarrollo psicosocial y de la personalidad
Salmivalli, Lagerspetz, Björkqvist, et al	1996	Inglés	Niños (≤17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Victima, Acosador,	835	Comportamiento agresivo; Expectativas del rol;	Desarrollo Psicosocial y de la Personalidad
Shields y Cicchetti	2001	Inglés	Niños (≤12)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Maltrato por los cuidadores; Probabilidad de comportamiento de Bullying.	375	Comportamiento agresivo en poblaciones de riesgo.	Desordenes de Comportamiento y Comportamiento antisocial
Craig y Pepler	1998	Inglés	Niños (≤12)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Participación como agresor o victima en el comportamiento del bullying.	352	Comportamiento agresivo; Relaciones entre compañeros.	Desordenes de Comportamiento y Comportamiento antisocial
Ortega Rosario, Mora-Merchan, Genta, et al	2012	Inglés	Niños (12-17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Impacto emocional, Bullying.	52	Respuesta emocional, Victimización, Bullying.	Desordenes de Comportamiento y Comportamiento Antisocial.
Garandeanu y Cillessen	2006	Inglés	Niños (≤17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Agresión invisible; Victimización indirecta.	93	Comportamiento agresivo; Relaciones entre iguales.	Desordenes de comportamiento y comportamiento antisocial;

Anexo II (continuación)

AUTOR/ES	Año	Idioma	Edad	Ámbito	Tipo de maltrato	Psicología (especialidad)	Palabras clave	Citas (n°)	Materia principal	Clasificación
O'Moore y Hillery	1989	Inglés	Niños (≤17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Nivel y tamaño de antecedentes socioeconómicos de la escuela; Tipo y nivel de bullying.	116	Problemas de Conducta; Ambiente escolar.	Dinámicas del aula; Actitudes y ajustes de los estudiantes
Vaillancourt, McDougall, Hymel, et al	2008	Inglés	Niños (8-18)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Experiencia del Bullying; Investigadores;	130	Epidemiología; Comportamiento agresivo	Dinámicas del aula; Ajuste y actitudes de los estudiantes
Hirschstein, Edstrom, Frey, Snell y MacKenzie	2007	Inglés	Niños (<13)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Prevención del Bullying; Formación docente.	102	Consejos; Prevención; Habilidades sociales.	Educación / Formación Orientación y Servicios Estudiantiles
Craig, Pepler y Blais	2007	Inglés	Niños (4-19)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Bullying; Resolución de problemas	80	Resolución de problemas; Persecución; Bullying.	Educación Especial y Solventadora
Black y Jackson	2007	Inglés	Niños (<17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Bullying; Programa de prevención de Olweus.	60	Evaluación de programas; Grupos raciales y étnicos.	Educación/Formación Orientación y Servicios estudiantiles.
Swearer y Cary	2003	Inglés	Niños (≤17)	Escolar	Físico y Psicológico	Educativa	Bullying; Jóvenes de secundaria.	92	Actitudes de los estudiantes; Victimización.	Percepción Social y Cognición; Dinámicas de aula
Parkins, Fishbein y Ritchey	2006	Inglés	Adultos (>18)	Social	Psicológico	Social	Rasgos de personalidad; Bullying en el lugar del trabajo;	64	Actitudes de los empleados; Características de los empleados.	Satisfacción en el Trabajo y Actitudes Personales