

Artículo

El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos¹

The moderating role of assertiveness and social anxiety in the workplace bullying: two empirical studies

BERNARDO MORENO-JIMÉNEZ²
ALFREDO RODRÍGUEZ-MUÑOZ²
YNMIG MORENO²
EVA GARROSA²

Fecha de Recepción: 15-09-06

Fecha de Aceptación: 14-10-06

RESUMEN

Tradicionalmente, la investigación sobre el acoso psicológico se ha focalizado en los estresores laborales y los factores contextuales como factores antecedentes. Sin embargo, la asociación entre los antecedentes organizacionales y el acoso es compleja y son varias las características de personalidad y factores individuales que pueden actuar como moderadores de esta relación (Einarsen, 2000). Para contrastarlo, se llevaron a cabo dos estudios empíricos para examinar el papel moderador de la personalidad en el proceso del acoso psicológico en el trabajo. En el primer estudio la muestra estuvo formada por 120 inmigrantes latinoamericanos. De acuerdo con la hipótesis inicial, los resultados de los análisis de regresión múltiple jerárquica mostraron que la asertividad moderaba la relación entre el antecedente organizacional inequidad laboral y el acoso psicológico. El segundo estudio se realizó en 183 víctimas de acoso. Los resultados mostraron que la ansiedad social y la asertividad moderaban la relación entre el acoso y sus efectos sobre la salud. Además, se encontraron diferencias de género en las quejas de salud derivadas del acoso.

ABSTRACT

Research on workplace bullying has traditionally been focused on work-related stressors

¹ Esta investigación ha sido posible en parte gracias a la financiación recibida por el Instituto de la Mujer (I+D+I 36/05), y a la beca predoctoral de la Universidad Autónoma de Madrid (Alfredo Rodríguez Muñoz).

² Universidad Autónoma de Madrid.

and contextual factors as antecedent conditions. However, the association between organizational factors and bullying is complex and several personality characteristics and individual factors may act as moderators of this relationship (Einarsen, 2000). In order to contrast it, two empirical studies were conducted to examine the moderating role of personality in the process of workplace bullying. In the first study the sample consisted of 120 Latin-American immigrants. According to the initial hypothesis, the results of the hierarchical multiple regression analysis showed that assertiveness moderated the relationship between the organizational antecedent of inequity at work and bullying. The second study was conducted among 183 victims of bullying. Results showed that social anxiety and assertiveness moderated the relationship between bullying and its effects on health. Furthermore, gender differences were found in health complaints as a consequence of bullying.

PALABRAS CLAVE

Acoso psicológico en el trabajo, Variables de personalidad, Efecto moderador.

KEY WORDS

Workplace bullying, Personality variables, Moderator effect.

INTRODUCCIÓN

Desde los orígenes de la investigación sobre el acoso psicológico en el trabajo se ha generado un intenso debate entorno a las causas que explican el fenómeno. Durante las últimas décadas se han desarrollado numerosas investigaciones y análisis teóricos en el ámbito del acoso psicológico, aunque de forma general las distintas aproximaciones teóricas pueden resumirse en dos modelos complementarios: la hipótesis organizacional y la de personalidad (Einarsen, 2000).

Los supuestos de la primera perspectiva de análisis del acoso laboral conciben los factores organizacionales y las deficiencias en el entorno laboral como las principales variables explicativas del mobbing (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Zapf, Knorz y Kulla, 1996). Esta aproximación cuenta con un amplio apoyo, ya que se dispone de un importante volumen de datos referentes a factores organizacionales y psicosociales implicados en el proceso del acoso psicológico (para una revisión, véase Hoel y Salin, 2003). Desde esta perspectiva, Einarsen et al. (1994) encontraron que el conflicto de rol, el liderazgo autoritario y la falta de control o de autonomía sobre el propio trabajo se asociaban significativamente con el acoso. Por su parte Vartia (1996), en un estudio en trabajadores finlandeses, encontró que las víctimas de acoso describían su ambiente laboral como estresante y con una alta sobrecarga de trabajo. Del mismo modo, Agervold y Mikkelsen (2004) observaron claras diferencias entre departamentos, en función del número de personas acosadas, en las demandas laborales y los estilos directivos. Otro tipo de factores organizacionales que pueden favorecer la aparición del

acoso psicológico tiene que ver con la falta de información y procedimientos de intervención con los que cuenta la organización para actuar contra el mobbing (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante, 2005a; Salin, 2004).

Esta perspectiva psicosocial fue defendida por Leymann, (1996) quien consideraba que los factores de personalidad eran irrelevantes para el estudio del acoso psicológico. Probablemente Leymann trató de minimizar el papel que los factores personales pudieran tener en la aparición y desarrollo del mobbing, con la intención de defender a las víctimas. Sin embargo, los estudios del grupo de investigación de Bergen, entre otros, claramente muestran que los factores del entorno de trabajo tan sólo pueden explicar una parte del fenómeno (Einarsen y Skogstad, 1996). Desde esta perspectiva, el acoso psicológico no se entiende como un fenómeno estático, sino como un proceso escalar gradual en el que la persona objeto de acoso se enfrenta a agresiones que crecen en intensidad y frecuencia (Einarsen, 2000; Leymann, 1996), donde las estrategias de afrontamiento parecen ser decisivas. Por tanto, si se concibe el acoso como un proceso, el ambiente de trabajo y los factores individuales y de personalidad pueden estar jugando distintos roles en las diferentes etapas del mismo. El acoso psicológico ocurre en un sistema social interactivo, siendo un proceso claramente transaccional. Se ha comprobado que existen diferencias personales en la vivencia y afrontamiento del acoso psicológico de quienes lo sufren, así como en el desarrollo posterior de los problemas de salud asociados (Matthiesen y Einarsen, 2001; Zapf y Gross, 2001). Por ello, los últimos desarrollos teóricos enfatizan la necesidad de integrar las variables de personalidad

en el estudio y análisis del proceso de acoso (Zapf y Einarsen, 2003), aunque siempre con la precaución de no culpar a la víctima. El énfasis no está tanto en la causalidad como en la vulnerabilidad.

Lo que algunos autores han denominado “hipótesis de la personalidad” postula una asociación entre ciertas características personales y la aparición del acoso en el trabajo. Ha habido expertos que han tratado de delimitar cuáles son las características de personalidad que caracterizan a las víctimas de acoso. Al respecto, los últimos estudios llevan a concluir que no parece existir un perfil general de personalidad de la víctima que pueda explicar por qué surge el acoso (Glaso, Matthiesen, Nielsen y Einarsen, 2006), sino más bien dar cuenta de ciertas diferencias personales en el proceso. Dentro de este paradigma, una de las variables que mayor interés ha suscitado son los recursos de afrontamiento que desarrollan las personas ante el acoso. Knorz y Zapf (1996) y Zapf y Gross (2001) han comparado las conductas de afrontamiento de víctimas que superaron con éxito el acoso frente a las de personas cuya situación empeoró. Las víctimas que tuvieron éxito evitaban con mayor frecuencia comportamientos que pudieran volverse contra ellos (ej., absentismo), y eran más competentes en reconocer conductas y situaciones que agravaban el conflicto. En este sentido, Niedl (1995) señala que una persona llega más fácilmente a ser objeto de acoso si por alguna razón es incapaz de defenderse. De igual forma, en un estudio Noruego (Einarsen et al., 1994), muchas víctimas de acoso indicaron que su falta de recursos de afrontamiento y autoeficacia, así como una baja autoestima, una elevada ansiedad social y la falta de habilidades de gestión del conflicto, contribuyeron a agravar el problema.

Uno de los estudios clásicos en esta perspectiva lo constituye una investigación norteamericana realizada con víctimas de acoso que reclamaban una indemnización a sus compañías de seguros. Gandolfo (1995) estudió el perfil de personalidad de 47 personas acosadas mediante el MMPI-2 y lo comparó con grupo control, que igualmente reclamaba indemnizaciones pero que no habían padecido acoso laboral. Se comprobó que el grupo de víctimas de acoso mostraba mayor número de alteraciones psicológicas y emocionales, con altas puntuaciones en depresión y tendencia a la somatización. Estos hallazgos fueron replicados posteriormente por Matthiesen y Einarsen (2001), quienes hallaron que determinados variables de personalidad constituían factores de vulnerabilidad en el proceso de acoso psicológico, aunque existía bastante heterogeneidad en cuantos a los distintos perfiles de personalidad. Por su parte, Zapf (1999a) exploró las razones por las cuales las víctimas consideraban que habían llegado a ser acosadas. El 37% de la muestra indicó que los factores individuales se encontraban involucrados en el proceso de acoso. De esta forma, tanto los acosadores como las víctimas señalan con frecuencia que las características de personalidad son factores importantes a la hora de explicar por qué algunas víctimas son acosadas (Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesøy, 1994).

Aunque la personalidad por sí sola no tenga capacidad predictiva en la aparición del acoso, sí parece tener influencia en la interpretación de las conductas hostigadoras y la forma de reaccionar ante ellas (Einarsen, 2000). Diversos estudios han comprobado que el acoso psicológico se encuentra fuertemente asociado con diferentes problemas físicos y psicológicos

(Hoel, Faraguer y Cooper, 2004; Hogh, Henriksson y Burr, 2005; Leymann y Gustafsson, 1996), que distintas variables de personalidad moderan (Mikkelsen y Einarsen, 2002a; Nielsen, Matthiesen y Einarsen, 2006) o median (Hansen, Hogh, Persson, Karlson, Garde y Orbaek, 2006) esta relación.

Desde esta perspectiva transaccional, el objetivo del presente artículo consiste en analizar el papel moderador de determinadas variables de personalidad en el proceso de acoso psicológico en el trabajo a través de dos estudios empíricos.

ESTUDIO 1

Objetivos e hipótesis

El objetivo de este primer estudio es analizar si la asertividad modula la relación entre la inequidad laboral y el acoso psicológico. De esta forma se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: La asertividad será un factor que atenúe la relación entre la inequidad laboral y el acoso psicológico. En situaciones de inequidad laboral aquellas personas que presenten altos niveles de asertividad obtendrán menores puntuaciones en acoso psicológico.

H2: La ansiedad social será un factor de vulnerabilidad en la relación entre la inequidad laboral y el acoso psicológico. En situaciones de inequidad laboral aquellas personas que presenten altos niveles de ansiedad social presentarán mayores puntuaciones en acoso psicológico.

MÉTODO

Participantes y procedimiento

La muestra del estudio estuvo formada por 120 trabajadores inmigrantes latinoamericanos, todos ellos residentes en la Comunidad de Madrid. El 53,3% son hombres, mientras que la media de edad se sitúa entorno a los 33,3 años (d.t. = 4,69) y la media de experiencia laboral es de 4,99 años (d.t. = 3,01). Respecto al nivel de formación académica, más de la mitad han completado estudios primarios o secundarios (66,7%). El 32,5% de los trabajadores son operarios, el 35,8% no tienen contrato laboral y trabajan una media de 48 horas a la semana (d.t. = 9,6). Respecto a la nacionalidad, el porcentaje más importante corresponde a ecuatorianos (33%), colombianos (17,5%) y peruanos (11,7%). El acceso a la muestra se realizó a través de distintas asociaciones de inmigrantes de la ciudad de Madrid. Los datos se recogieron mediante entrevistas semi-estructuradas, durante las cuales los participantes rellenaban el protocolo de evaluación. Los sujetos participaron voluntariamente en la investigación, previo consentimiento informado. Aproximadamente uno de cada diez rechazó participar en el estudio.

Instrumentos

– Como medida del acoso psicológico se utilizó una versión modificada del Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT) (Moreno-Jiménez et al., 2005a), adaptado a población inmigrante. En la presente investigación el cuestionario contiene dos secciones. La primera recoge conductas típicas de acoso, respecto a las cuales el sujeto debe indicar el

grado en que ha padecido dichas conductas (ej., “*Mis compañeros de trabajo me excluyen de sus encuentros o reuniones*”; “*He recibido comentarios o comportamientos ofensivos en relación con mis creencias religiosas*”), con cinco alternativas de respuesta en un escala de 0 (“Nunca”) a 4 (“Continuamente”). También recoge información respecto a la duración y frecuencia del acoso. El coeficiente de fiabilidad (alpha de Cronbach) de este factor fue de 0,95.

La segunda parte del cuestionario incluía aspectos de la organización que pueden actuar como antecedentes de la aparición del acoso psicológico. En concreto, este factor hace referencia a aspectos relativos a la capacidad de participación en la toma de decisiones y a la equidad en los criterios de promoción (ej., “*La organización dispone de medios para que pueda comunicar sugerencias de mejora o quejas*”, ítem inverso). Este factor consta de 7 ítems con un formato de respuesta que va de de 0 (“Nunca”) a 4 (“Continuamente”). Mayores puntuaciones indican menor equidad en el trabajo. El coeficiente de fiabilidad fue de 0,91.

– Se utilizó una versión reducida de 6 ítems del *Rathus Assertiveness Schedule* (Rathus, 1973) para evaluar la asertividad (ej., “*He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto*”). El rango de respuesta de los ítems va de 1 (“totalmente de acuerdo; muy característico de mí”) a 4 (“totalmente en desacuerdo; poco característico de mí”). Las puntuaciones altas indican mayor asertividad. En el presente estudio, la fiabilidad de la escala fue de 0,87.

– La ansiedad social se ha evaluado mediante la *Social Avoidance and Distress*

Scale (SAD; Watson y Friend, 1969). Se utilizó una versión reducida de 6 ítems (ej., “*El hecho de que me presenten a gente desconocida me causa temor e inquietud*”). Las opciones de respuesta oscilan entre (1) “Totalmente Falso” y (4) “Totalmente Verdadero”. Las puntuaciones altas indican mayores niveles de ansiedad social. El coeficiente alpha de Cronbach del cuestionario en el presente estudio fue de 0,98.

RESULTADOS

En un primer análisis de correlación bivariada de Pearson se observa que el acoso psicológico se asocia positiva y significativamente con la inequidad laboral ($r = 0,75$; $p < ,001$) y la ansiedad social ($r = 0,33$; $p < ,001$), y negativamente con la asertividad ($r = -0,44$; $p < ,001$).

Se realizó una ecuación de de regresión múltiple jerárquica por pasos para determinar los efectos principales y de interacción de la variable de inequidad laboral y la asertividad a la hora de predecir el acoso psicológico. En todo momento se siguieron los procedimientos recomendados para el análisis de moderación (Aiken y West, 1991; Cohen y Cohen, 1983). Para minimizar los efectos de la multicolinealidad, se realizaron todos los análisis de regresión con las variables independientes estandarizadas (Aiken y West, 1991; Kleinbaum, Kupper y Muller, 1988). De acuerdo con Kleinbaum, Kupper y Mueller (1988) y Ryan, (1997), los valores de factor de inflación de la varianza (FIV) por encima de 10 y los índices de tolerancia menores de 0,10 pueden indicar la presencia de multicolinealidad. Los resultados de los análisis de regresión indicaron que no

existía colinealidad entre las variables del estudio. Las variables independientes fueron introducidas en la ecuación de regresión en tres pasos sucesivos. En primer lugar, se introdujeron distintas variables socio-demográficas para controlar sus posibles efectos. En segundo lugar, se introdujeron las variables de inequidad laboral, asertividad y ansiedad social, para observar sus efectos principales. Por último, se introdujo la interacción entre ambas las variables independientes (Inequidad Laboral x Asertividad; Inequidad Laboral x Ansiedad Social). Como variable dependiente se utilizó una puntuación global de acoso psicológico.

Los resultados del análisis de regresión indican que la inequidad laboral y su interacción con asertividad predicen significativamente el acoso psicológico [$F(4,108) = 23,94; p < ,001$], explicando

un 62,2% de la varianza total. En concreto, la variable inequidad laboral es la única que presenta un efecto principal ($\beta = ,73; p < ,001$).

Respecto a los efectos de interacción, los resultados muestran que la variable asertividad modera la relaciones entre la inequidad laboral y el acoso psicológico ($\beta = -,19; p < ,01$). La inclusión de la interacción en el último paso resultó significativa [$F(8,110) = 8,24; p < ,01$] y añadió un 3,5% de varianza adicional.

Para poder interpretar estos resultados se ha representado gráficamente la interacción según el procedimiento estándar (Aiken y West, 1991). Tal y como se aprecia en la figura nº 1, la influencia de la inequidad laboral sobre el acoso laboral se atenúa cuando son altos los niveles de Asertividad.

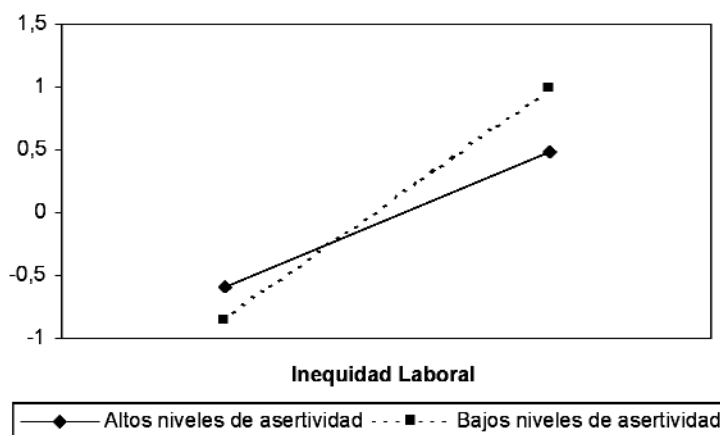
Tabla 1. Análisis de regresión jerárquica^a

Variables	Acoso Psicológico	
	R ²	β
Paso 1	,098	
Género		,044
Tipo de contrato		,018
Experiencia laboral		,012
Nacionalidad		,090
Paso 2	,516	
Inequidad Laboral		,730***
Asertividad		-,089
Ansiedad Social		,050
Paso 3	,035	
Inequidad Laboral x Asertividad		-,192**
Inequidad Laboral x Ansiedad Social		,065
R ²	,649	
R ² corregido	,622	

^a Coeficientes de regresión estandarizados del modelo final

* $p < ,05$. ** $p < ,01$. *** $p < ,001$.

Figura 1. Interacción Inequidad Laboral X Asertividad en Acoso Psicológico



ESTUDIO 2

Objetivos e hipótesis

El segundo estudio explora el papel de diversas variables de personalidad (asertividad, ansiedad social y locus de control) en los efectos derivados del acoso psicológico en el trabajo. Igualmente, dentro del estudio de las diferencias personales en el acoso psicológico, queríamos determinar el papel del género en las consecuencias mencionadas. En este sentido, se plantearon las siguientes hipótesis:

H3: La ansiedad social y el locus de control externo serán factores de vulnerabilidad en la relación entre el acoso psicológico y las consecuencias. En situaciones de acoso aquellas personas que presenten altos niveles de ansiedad social y locus de control externo presentarán una salud más deteriorada.

H4: La asertividad será una variable protectora en la relación

entre el acoso psicológico y las consecuencias. En concreto, en situaciones acoso aquellos que presenten altos niveles de asertividad presentarán una salud menos deteriorada.

H5: Las consecuencias derivadas del acoso incidirán en mayor medida en las mujeres que en los hombres.

MÉTODO

Participantes y procedimiento

La investigación se realizó con personas que han demandado asistencia o ayuda a alguna asociación o plataforma contra el acoso. Siguiendo una definición de acoso psicológico, todos se consideraban víctimas de mobbing y cumplían los criterios temporales que se tienen en cuenta para concebir una situación como acoso (Einarsen, 2000; Leymann, 1992). La muestra estaba formada por un total de 183 personas, el 46,4% son mujeres, con una edad

media de 39,58 años (d.t. = 7,85) y una media de experiencia laboral de 15.17 años (d.t. = 9,07). El nivel de estudios es mayoritariamente bachiller con un 49,2%, mientras que el 41,5% indica poseen estudios superiores. Otro dato interesante, es que el 45,9% de los sujetos señalan estar desempleados como consecuencia directa del acoso padecido, mientras que el 54,1% señala estar en la situación de acoso desde hace más de dos años. Todos los sujetos incluidos en este grupo habían estado expuestos a estrategias de acoso de forma sistemática. El acceso a la muestra de víctimas de acoso se realizó a través de 15 asociaciones y plataformas contra el acoso, distribuidas en 10 comunidades autónomas diferentes del territorio nacional. A través de una entrevista telefónica, se explicó al representante de la asociación el objetivo del estudio y las instrucciones sobre cómo rellenar el cuestionario. En concreto, se enviaron 350 protocolos, recibándose 202 (57,7%). Se excluyeron 19 sujetos que no cumplían los criterios mencionados anteriormente. Todos los sujetos participaron voluntariamente en la investigación previo consentimiento informado.

Instrumentos

– Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo (Moreno-Jiménez et al., 2005a). Se utilizaron 13 ítems conductas típicas de situaciones de acoso, respecto a las cuales el sujeto debe indicar el grado en que ha padecido las conductas, con cinco alternativas de respuesta en una escala de 0 (“Nunca”) a 4 (“Continuamente”). La escala evalúa los factores de aislamiento social, desacreditación y exigencia extrema. En el presente estudio se utilizó el índice global de acoso, que cuenta con un índice de fiabilidad de 0,96.

– La Asertividad se evaluó mediante una versión reducida de 6 ítems del *Rathus Assertiveness Schedule* (Rathus, 1973). El rango de respuesta de los ítems va de 1 (“totalmente de acuerdo; muy característico de mí”) a 4 (“totalmente en desacuerdo; poco característico de mí”). Mayores puntuaciones indican mayor asertividad. En el presente estudio, la escala mostró un índice de fiabilidad de 0,79.

– La Ansiedad Social se evaluó a través de una versión reducida de 6 ítems de la *Social Avoidance and Distress Scale* (Watson y Friend, 1969). Las opciones de respuesta oscilan entre (1) “Totalmente Falso” y (4) “Totalmente Verdadero”. Mayores puntuaciones indican mayor ansiedad social. La escala mostró un índice de fiabilidad de 0,88.

– Cuestionario de Locus de Control de Levenson (1981). En el presente estudio utilizamos la subescala de “otros poderosos” (ej., “*Mi vida esta controlada sobre todo por personas con poder*”), compuesta por 8 ítems, con un rango de respuesta que va de Totalmente en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (6). Una alta puntuación indica que se piensa que los otros, los que tienen poder, afectan a los resultados de su vida. El alfa de Cronbach presentó un valor de 0,85.

– Cuestionario de Salud General de Goldberg en su versión de 28 ítems (GHQ-28; Goldberg y Hillier, 1979). Esta prueba es una medida para detectar problemas psicológicos, y está compuesto por 4 subescalas formadas por 7 ítems cada una que representan las dimensiones de síntomas somáticos (ej., “*¿Ha padecido dolores de cabeza?*”), ansiedad e insomnio (ej., “*¿Ha tenido dificultades para seguir durmiendo de un tirón toda la*

noche?”), disfunción social (ej., “¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?”) y depresión grave (ej., “¿Ha pensado que vd. es una persona que no vale para nada?”). Como señalan Lobo y Muñoz (1996), las subescalas del cuestionario no son totalmente independientes entre sí y no se corresponden necesariamente con diagnósticos psiquiátricos. En este estudio se ha utilizado la puntuación tipo *Likert*, que asigna pesos desde 0 hasta 3, mayores puntuaciones indican una mala salud. La fiabilidad de las cuatro dimensiones fue la siguiente: 0,86 para Síntomas somáticos, 0,86 para Ansiedad e insomnio, 0,82 para Disfunción Social y 0,92 para Depresión.

RESULTADOS

En primer lugar se realizó un análisis de correlación bivariada de Pearson. Los análisis indican que el acoso psicológico en el trabajo muestra las relaciones más altas con el deterioro de la salud. Se observa que se asocia positiva y significativamente con las dimensiones del Goldberg, especialmente con la depresión ($r = 0,50$; $p < ,001$) y la disfunción social ($r = 0,47$; $p < ,001$). En cuanto a las variables de personalidad, se advierte que la sintomatología se relaciona significativamente con las tres dimensiones, especialmente con asertividad, que presenta fuertes correlaciones con depresión ($r = -0,34$; $p < 0,001$), y ansiedad e insomnio ($r = -0,31$; $p < ,001$). Igualmente, el acoso se relaciona positivamente con la ansiedad social ($r = 0,18$; $p < ,05$) y locus de control ($r = 0,27$; $p < ,001$), y negativamente con la asertividad ($r = -0,32$; $p < ,001$).

Para analizar el papel de la personalidad sobre los efectos del acoso psicológico

se realizaron diversos análisis de regresión múltiple jerárquica para determinar los efectos principales y de interacción del acoso psicológico y de las variables de personalidad (Asertividad, Ansiedad Social y Locus de Control) sobre cada una de las dimensiones del Goldberg (Síntomas Somáticos, Ansiedad e Insomnio, Disfunción Social y Depresión). En primer lugar, se introdujeron diferentes variables sociodemográficas (Género, Tipo de Contrato y Experiencia Laboral) para controlar su posible influencia, ya que estudios previos indican su relevancia en el proceso de acoso psicológico (Moreno-Jiménez et al., 2005a; Salin, 2003). En el segundo paso se introdujo la puntuación global de acoso psicológico y las tres variables de personalidad (Asertividad, Ansiedad Social y Locus de Control). Por último, en el tercer paso se introdujeron las interacciones entre las variables independientes (acoso x asertividad, acoso x ansiedad social y acoso x locus de control). Al igual que en los análisis de regresión anteriores, se siguieron las recomendaciones de Aiken y West (1991), y se comprobó que los valores FIV y los índices de tolerancia se encontraban dentro del rango recomendado.

Tal y como se aprecia en la tabla 2, los efectos principales del acoso psicológico y las variables de personalidad siguen el patrón esperado. Género y acoso psicológico predijeron significativamente la sintomatología somática [$F(7,171) = 5,57$; $p < ,001$], explicando más del 20% de su varianza total. La variable acoso psicológico aparece como la más significativa en la predicción de los síntomas somáticos ($\beta = ,44$; $p < ,001$), explicando el 22% de la varianza total de la variable criterio. Igualmente, el género muestra una asociación

Tabla 2. Análisis de regresión jerárquica^a

Variables	Síntomas Somáticos		Ansiedad e Insomnio		Disfunción Social		Depresión	
	R ²	B	R ²	B	R ²	B	R ²	B
Paso 1	,020		,040		,058		,098	
Género		,183*		,159*		,181*		,148*
Tipo de contrato		,003		,066		,002		,044
Experiencia laboral		,096		,007		,006		,093
Paso 2	,225		,276		,297		,291	
Acoso Psicológico		,447***		,466***		,387***		,357***
Asertividad		,028		,015		,098		,080
Ansiedad Social		,021		,056		,189*		,154
Locus control		,062		,107		,048		,136
Paso 3	,024		,021		,026		,019	
Acoso x Asertividad		,035		,045		,196*		,146
Acoso x Ansiedad social		,077		,067		,208*		,213*
Acoso x Locus control		,079		,124		,064		,038
R ²	,269		,337		,380		,408	
R ² corregido	,221		,293		,339		,369	

^a Coeficientes de regresión estandarizados del modelo final

* p < ,05. ** p < ,01. *** p < ,001.

significativa con la sintomatología somática (β , = ,18; p < ,05).

Respecto a la variable Ansiedad e Insomnio el modelo de predicción sigue incluyendo los dos factores señalados [$F(5,170) = 7,66$; p < ,001]. Conjuntamente, estas dos variables explican el 29% de su varianza total. Acoso psicológico resulta de nuevo la variable que más relación presenta con la ansiedad e insomnio explica (β , = ,46; p < ,001).

Por otra parte, el género, el acoso psicológico, la ansiedad social y su interacción con acoso predicen la variable Disfunción social [$F(5,172) = 9,24$; p < ,001]. La variable que mayor influencia ejerce sobre ella es de nuevo el acoso psicológico (β , = ,38; p < ,001). El mismo patrón aparece en Depresión [$F(8,171) = 10,41$;

p < ,001], donde las variables anteriormente mencionadas explican más del 36% de su varianza.

Respecto a los efectos de interacción, los resultados muestran que tan solo aparecen en la disfunción social y la depresión. Los análisis indican que la ansiedad social, además de tener efecto principal (β , = ,18; p < ,05), modera las relación entre el acoso y la disfunción social (p < ,05). En la figura nº 2, se puede apreciar que la relación entre el acoso y la disfunción social se acentúa ante altos niveles de ansiedad social. Igualmente, la ansiedad social modera la relación existente entre el acoso y la depresión (p < ,05, figura 4), siguiendo el patrón mencionado. Por su parte, la asertividad muestra un papel moderador en la relación entre el acoso psicológico y la disfunción social

($p < .05$, figura 3). En la figura nº 3, se observa que la relación entre el acoso y la disfunción social se atenúa ante altos niveles de asertividad.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo principal del presente trabajo consistió en analizar el papel moderador de determinadas variables personales en el proceso del acoso psicológico en el trabajo. Los resultados de los dos estudios parecen confirmar que la asertividad y la ansiedad social afectan al proceso del mobbing.

Del primer estudio se desprende que la asertividad amortigua la relación existente entre la inequidad laboral y el acoso, lo que confirma la primera hipótesis. Estos resultados corroboran los hallazgos de investigaciones previas, que indican que algunas personas con menores habilidades sociales son más vulnerables a las situaciones de acoso (Matthiesen y Einarsen, 2001). En este sentido, explorar las variables de personalidad que determinan una respuesta diferencial ante el acoso nos ayuda a comprender mejor los factores que hacen que la gente resista ante condiciones de hostigamiento y a identificar las características personales de quienes no pueden afrontar con éxito esta situación. Sin embargo, el análisis del acoso psicológico desde modelos de personalidad no debe confundir la influencia con la responsabilidad o la culpa, ni con el supuesto de psicopatologías previas. Como señalan Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante (2005b), es necesario evitar ciertos sesgos que algunas aproximaciones excesivamente individualistas o clínicas pueden mantener al ignorar las influencias psicosociales.

Como se indicó en la introducción, los antecedentes organizacionales son las variables que mayor relación muestran con la etiología del acoso psicológico. Los resultados del primer estudio muestran la alta asociación entre la inequidad laboral con el acoso. Estos hallazgos concuerdan con ciertos análisis teóricos que han señalado la importancia de la inequidad en el trabajo como factor antecedente del mobbing (Piñuel, 2003). Por otro lado, los resultados de esta investigación coinciden con los de Coyne, Seigne y Randall (2000), quienes encontraron que las víctimas de acoso, comparadas con un grupo control, tendían a ser menos asertivas y presentan mayores niveles de neuroticismo y ansiedad. Del mismo modo, estos datos parecen apoyar los encontrados por Zapf (1999b), en el que las víctimas se definían a sí mismas como menos asertivas que sus compañeros. Un resultado similar encontraron O'Moore, Seigne, McGuire y Smith (1998), quienes mediante entrevistas a víctimas de acoso, hallaron que tan solo un tercio de ellas se habían enfrentado directamente a su acosador. Por su parte Rayner (1998) encontró que sólo el 45% de aquellos que habían sufrido acoso habían tomado la decisión de enfrentarse a su acosador. Los resultados del segundo estudio confirman, al menos parcialmente, la segunda y tercera hipótesis, mostrándose la personalidad como moderador de los efectos derivados del acoso psicológico.

En este sentido, distintos estudios han puesto de manifiesto que el acoso psicológico supone un claro riesgo para la salud (Mikkelsen y Einarsen, 2002b; Vartia, 1996; Zapf et al., 1996). En la presente investigación, se observa que el acoso se encuentra fuertemente relacionado con diferentes indicadores de mala salud,

Figura 2. Interacción Acoso X Ansiedad Social en Disfunción social

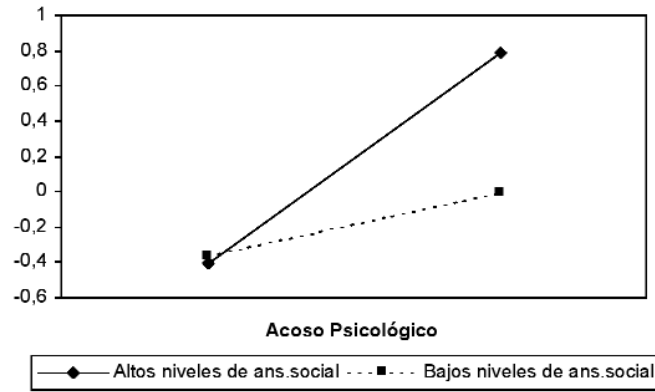


Figura 3. Interacción Acoso X Asertividad en Disfunción social

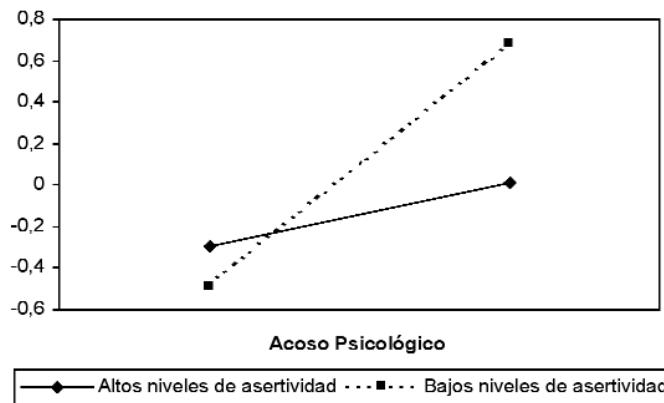
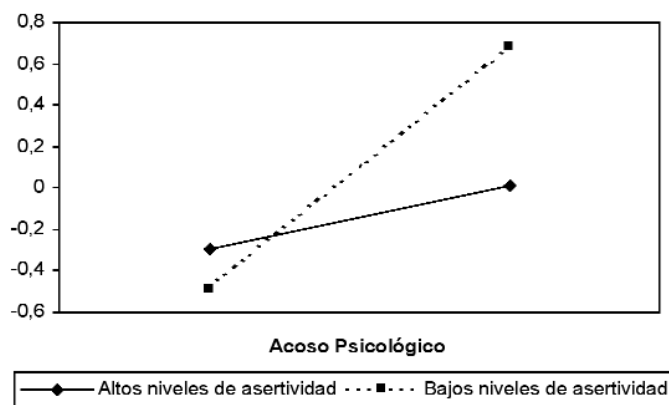


Figura 4. Interacción Acoso X Ansiedad Social en Depresión



estando moderada esta relación por la ansiedad social y la asertividad en la disfunción social y la depresión. Los datos se hallan en consonancia con estudios previos. Un reciente estudio de Nielsen et al. (2006), mostró cómo la variable de personalidad sentido de la coherencia moderaba la relación entre el acoso y el estrés posttraumático. La importancia de los aspectos cognitivos en los efectos derivados del acoso laboral ha sido señalada previamente (Mikkelsen y Einarsen, 2002b; Rodríguez-Muñoz, Moreno-Jiménez, Morante y Rodríguez-Carvajal, 2006). En una línea similar, las víctimas de acoso han sido descritas como cognitivamente poco flexibles y con una visión poco realista de sus propias habilidades sociales y recursos (Brodsky, 1976). Mikkelsen y Einarsen (2002a), en una muestra de 433 trabajadores daneses, encontraron que la autoeficacia moderaba la relación entre el acoso psicológico y la salud mental. Por su parte, Soares (2004), señala la relevancia que tiene el apoyo social para amortiguar el impacto del mobbing y el posterior desarrollo de sintomatología postraumática.

Además de la asertividad, los resultados de nuestro estudio mostraron que la ansiedad social modera la relación entre el acoso y la sintomatología asociada. En este sentido, Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesøy (1996) encontraron que la ansiedad social moderaba la relación entre el acoso psicológico y distintas medidas de salud psicológica y somática. Relacionado con este hallazgo, estudios previos han mostrado que las víctimas de acoso poseen una pobre auto-imagen, al igual que una alta ansiedad en las situaciones sociales (Einarsen et al., 1994). Del mismo modo, entre las víctimas de acoso se han encontrado perfiles de personalidad que están relacionados con formas de

afrontamiento evitativas y de negación (Hogh y Dofradottir, 2001; Mathiesen y Einarsen, 2001). Igualmente, en un estudio de Zapf y Gross (2001), se observó que las víctimas de acoso utilizaban con mayor frecuencia estrategias de afrontamiento pasivas y evitativas. Sin embargo, el tema es complejo y no resulta tan sencillo ni intuitivo como en un principio pudiera parecer. Niedl (1996) señala que las víctimas de acoso no usan estrategias de afrontamiento típicas de "enfrentarse o huir" (*fight and flight*), sino formas mucho más complejas. Estos resultados indican, al mismo tiempo, la importancia y la heterogeneidad de la vivencia y el afrontamiento del acoso psicológico.

Aunque autores tan prominentes como Leymann (1996) han criticado esta perspectiva de análisis, ya que en algunos casos es la misma situación de acoso la que elicitó la variable en cuestión, resulta claro que existe una interacción entre la situación y la persona que la experimenta. El proceso de acoso no se produce en abstracto, sino en personas concretas, y la organización personal de las mismas parece relevante. La relevancia de las variables personales y de afrontamiento en el proceso de acoso, permiten una aproximación activa. La persona puede utilizar recursos activos de intervención y manejo de la situación, es decir no está condenado a vivirla pasivamente, lo que abre perspectivas complementarias. Además del enfoque organizacional de prevención e intervención, existe otro de capacitación y formación. Sin duda alguna, ambos son complementarios.

Por otra parte, diversos estudios han puesto de manifiesto la importancia del género en el proceso del mobbing (Björkqvist, Österman y Lagerspetz, 1994; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa,

Morante y Rodríguez, 2005c; Salin, 2003). En este sentido, se ha comprobado cómo en las mujeres los efectos derivados del padecimiento del acoso suelen ser mayores. En un estudio alemán se observó que las mujeres padecían mayores niveles de ansiedad así como más problemas psicosomáticos (Zapf et al., 1996). Otros estudios han hallado resultados similares (Niedl, 1996). Los resultados obtenidos parecen indicar, de acuerdo con la última hipótesis supuesta inicialmente, que hombres y mujeres no responden del mismo modo ante las situaciones de acoso.

Por último, existen una serie de limitaciones que deben tenerse en cuenta. La hipótesis de personalidad ha sido insuficientemente investigada, y cuando lo ha sido, al igual que en el presente estudio, se han empleado diseños transversales, lo que dificulta las conclusiones en términos causales como podría hacerlo una metodología longitudinal. Otra de las limitaciones consiste en que los datos de ambas investigación se obtuvieron a través de medidas de auto-informe, por lo que las relaciones entre las variables del estudio pueden estar sesgadas por la varianza del método común. Sin embargo, a este respecto se ha señalado que el error de varianza difícilmente invalida los resultados (Crampton y Wagner, 1994; Lindell y Whitney, 2001). Además, aunque los efectos principales puedan verse afectados por la varianza del método común, los efectos de interacción no pueden atribuirse simplemente a los efectos del método (Aiken y West, 1991).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agervold, M. y Mikkelsen, E.G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and indi-

vidual stress reactions. *Work and Stress*, 18(4), 336-351.

Aiken, L. S. y West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Björkqvist, K., Österman, K. y Lagerstedt, K.M.J. (1994). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behaviour*, 20, 27-33.

Brodsky, C.M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, DC Heath and Company.

Coyne, I., Seigne, E. y Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 335-349.

Crampton, S. M. y Wagner, J. A., III. (1994). Percept-percept inflation in microorganizational research: An investigation of prevalence and effect. *Journal of Applied Psychology*, 79, 67-76.

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

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

Einarsen, S., Raknes, B.I. y Matthiesen, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381-401.

- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B. y Hellesøy, O. H. (1994). *Mobbing og harde personkonflikter. Helsefarlig samspill på arbeidsplassen [Bullying and severe interpersonal conflicts. Unhealthy interaction at work]*. Soreidgrend: Sigma Forlag.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B. y Hellesøy, O. H. (1996). Bullying at work and its relationships with health complaints-moderating effects of social support and personality. *Nordisk Psykologi*, 48(2), 116-137.
- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 profiles of worker's compensation claimants who present with complaints of harassment. *Journal of Clinical Psychology*, 51, 711-715.
- Glaso, L., Matthiesen, S.B., Nielsen, M.B. y Einarsen, S. (2006). *Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile?*. Trabajo presentado en el 5th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Dublin, Irlanda.
- Goldberg, D.P. y Hillier, V.F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9, 139-145.
- Hansen, A.M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A.H. y Orbaek, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63-72.
- Hoel, H. y Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* (203-218). London: Taylor & Francis.
- Hoel, H., Faragher, B. y Cooper, C.L. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance y Counselling*, 32(3), 367-387.
- Hogh, A. y Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 485-495.
- Hogh, A., Henriksson, M. E. y Burr, H. (2005). A 5-Year follow-up study of aggression at work and psychological health. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12(4), 256-265.
- Kleinbaum, D. G., Kupper, L. L., y Mueller, K. E. (1988). *Applied regression analysis and other multivariable methods*. Boston: PWS-KENT Publishing Company.
- Knorz, C., y Zapf, D. (1996). *Mobbing - eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz [Mobbing—an extreme form of social stressors at work]*. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 40 (1), 12-21.
- Leymann, H. (1996). The content and development at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of posttraumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275.

- Lindell, M. K. y Whitney, D. J. (2001). Accounting for common method variance in cross-sectional research designs. *Journal of Applied Psychology*, 86, 114-121.
- Lobo, A. y Muñoz, P.E. (1996). *Cuestionario de Salud General (GHQ). Guía para el usuario de las distintas versiones*. Barcelona: Masson.
- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2002a). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43(5), 397-405.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2002b). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E. y Morante, M.E. (2005a). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E. y Morante, M.E. (2005b). Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 277-289.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., Morante, M.E. y Rodríguez, R. (2005c). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Psicología em estudo*, 10(1), 3-10.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/ bullying at the work place*. München: Rainer Hampp Verlag.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 239-249.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2006). *Sense of coherence among victims of workplace bullying: preliminary findings*. Trabajo presentado en el 5th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Dublin, Irlanda.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand*, 14(6), 568-574.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing manual de autoayuda: claves para reconocer y superar el acoso en el trabajo*. Aguilar: Madrid.
- Rathus, S. A. (1973). A 30-item schedule for assessing assertive behavior. *Behavior Therapy*, 4, 398-406.
- Rayner, C. (1998). Workplace bullying: Do something!. *Journal of Occupational Health an Safety-Australia and New Zealand*, 14(6), 581-585.

- Rodríguez-Muñoz, A., Moreno-Jiménez, B., Morante, M.E. y Rodríguez-Carvajal, R. (2006). *Exposure to bullying and risk for posttraumatic stress disorder: gender differences and shattered assumptions*. Trabajo presentado en el 5th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Dublin, Irlanda.
- Ryan, T. (1997). *Modern regression methods*. New York: Wiley.
- Salin, D. (2003). The significance of gender in the prevalence, forms and perceptions of workplace bullying. *Nordiske Organisasjonstudier*, 5(3), 30-50.
- Salin, D. (2004). *Organisational measures against bullying: The view of business professionals*. Trabajo presentado en el 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Noruega.
- Soares, A. (2004). *Bullying, post-traumatic stress disorders, and social support*. Trabajo presentado en el 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Noruega.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying - psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Watson, D. y Friend, R. (1969). Measurement of social-evaluative anxiety. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33, 448-457.
- Zapf, D. (1999a). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1), 70-85.
- Zapf, D. (1999b). Mobbing in organisations. Ein Überblick zum Stand der Forschung [Mobbing in organisations. A state of art review]. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 43, 1-25.
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* (165-184). London: Taylor & Francis.
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.