

Acoso psicológico, organización e identidad: análisis desde un foro virtual

Harassment, organization and identity: analysis of an online forum

Manuel Pulido Martos*, F. Manuel Montalbán Peregrín**, Antonio Palomo
Monereo* y Pedro J. Luque Ramos*

*Universidad de Jaén **Universidad de Málaga

mpulido@ujaen.es

Resumen

Las interacciones que tienen lugar en los foros de discusión de Internet se vienen empleando como fuente de información para el análisis de distintas temáticas sociales. Estos foros constituyen en muchos casos un nexo de (re)unión para las comunidades de afectados por problemas de distinta índole, convirtiéndose así el ciberespacio en un marco referencial para el estudio de los mismos. Por otro lado, la disponibilidad de los discursos íntegros de los participantes en estos foros y el carácter textual de los contenidos incluidos facilitan el empleo de metodologías de tipo cualitativo para el análisis de los fenómenos. En el presente trabajo analizamos el acoso psicológico en el marco de los foros de Internet con el objeto de profundizar en sus implicaciones subjetivas, especialmente los aspectos relacionados con la formulación de las identidades; y en sus implicaciones organizacionales, centrando la atención en las dimensiones estructurales y funcionales.

Palabras clave: Acoso psicológico; Discurso; Identidad; Foros virtuales

Abstract

Interactions in internet discussion forums provide data on a variety of social issues. Forums are often a meeting-place for people affected by a given problem; in fact, cyberspace has become a framework of reference in the study of such interaction. The ready availability of the participants' discourse, and the textual nature of the forum's contents, facilitate the use of qualitative methodologies. The present article analyses harassment in internet forums in order to study its subjective implications, specially those aspects related to the formulation of participants' identities. The article also explores the organizational implications of harassment, focusing on its structural and functional dimensions.

Keywords: Harassment; Discourse; Identity; Online forums

Internet ha pasado de ser una red con escasos nodos y de acceso restringido a personal especializado a convertirse en un espacio (hiper)nodal accesible desde casi cualquier parte del mundo (Katelyn Y. A. McKenna y John A. Bargh, 2000). En nuestro país, según los datos de la Encuesta General de Medios (EGM) llevada a cabo por la Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación (AIMC), el porcentaje de población usuaria de Internet ha pasado de un 1% en el año 1996 a un 33.6% a comienzos del año 2005. Estos datos reflejan la generalización del uso de Internet en distintos contextos y en diferentes grupos poblacionales.

Los recursos tecnológicos o ambientes virtuales que ofrece Internet para posibilitar la comunicación interpersonal son variados. Entre estos recursos, según Guillermo López (2005), encontramos los chats, la mensajería instantánea, el correo electrónico, las listas de correo, las listas de distribución, los foros de discusión, los juegos en red, los recientes wikis o una combinación de algunos de los recursos anteriores como son las comunidades virtuales. Estos ambientes virtuales se caracterizan por la combinación de tres dimensiones básicas (Giuseppe Riva y Carlo Galimberti, 1998) como son anonimato vs. identificación, sincronía vs. asincronía, y claves visuales vs. claves textuales; resultando verdaderos compendios de ambientes virtuales híbridos. Algunas de estas dimensiones permiten además diferenciar las interacciones que tienen lugar en Internet de las interacciones de la vida real y que además convierten a este medio en un contexto adecuado para el análisis de determinados fenómenos psicosociales. Como señalan McKenna y Bargh (2000) las diferencias radican en la posibilidad de mantener el anonimato, la nula influencia de la distancia física, la escasa influencia de las claves visuales y la atenuación del factor tiempo en las interacciones sociales.

Los foros de discusión son el foco para el análisis del objeto de estudio del presente artículo. En los mismos se produce una comunicación asíncrona establecida mediante el intercambio de mensajes textuales que son organizados electrónicamente y agrupados por categorías. En raras ocasiones se solicita un registro del usuario como medida de control de acceso, lo que hace relativamente fácil leer los mensajes incluidos y añadir algún tipo de contribución al debate establecido.

Mediante los foros de discusión las personas que comparten intereses relatan sus experiencias personales e intercambian información relativa al tema de interés. Ofrecen una oportunidad para la interacción social a través de discusiones estructuradas sobre los temas incluidos por los (re)unidos (Marc A. Smith, 1999).

La integración de la realidad y la virtualidad en los foros de discusión bajo la denominación de "realidad virtual" los convierte en un marco especial para el análisis de problemáticas de carácter social. Como afirman Alessandra Talamo y Beatrice Ligorio (2001) coexisten experiencias reales en un ambiente virtual de interacción que determinarán que cuanto más parecido sea al ambiente real más fácil será la producción de resultados en este ambiente a partir de los asuntos planteados en aquél.

Pero no sólo por ello, sino por propiciar igualmente las entidades dinámicas en que resultan los foros de discusión virtuales como generadores de temáticas y reajuste continuado de las mismas, por la posibilidad de generar prácticas lingüísticas (Lupicinio Íñiguez y Charles Antaki, 1994) sin que se produzcan interrupciones, y por los segmentos de discurso disponibles para el investigador; por todas estas razones, los foros de discusión se convierten en una fuente de investigación en la que resulta fácil el análisis a partir de la aplicación de metodologías de tipo cualitativo.

Las interacciones que tienen lugar en los foros de discusión se han empleado como fuente de información para el análisis de fenómenos como la sexualidad y la salud en la adolescencia (Lalita K. Suzuki y Jerel P. Calzo, 2004), la construcción de identidades en el colectivo de lesbianas (Sally R. Munt, Elizabeth H. Bassett y Kate O'Riordan, 2002), las explicaciones exculpatorias de pedófilos (Keith F. Durkin y Clifton D. Bryant, 1999), los grupos de apoyo en determinados trastornos mentales como los trastornos alimenticios y la depresión (Jan-Are K. Johnsen, Jan H. Rosenvinge y Deede Gammon, 2002; Deborah A. Salem, G. Anne Bogat y Cristina Reid, 1997), la construcción de identidades en grupos poblacionales alóctonos (Anthony Y. H. Fung, 2002), la identidad de grupos de la tercera edad (Mei-Chen Lin, Mary Lee Hummert y Jake Harwood, 2004), la influencia de las nuevas tecnologías en los procesos de aprendizaje (Alec M. Bodzin y John C. Park, 2000; Qing Li, 2003), o las relaciones entre rasgos de personalidad y agnosticismo (John D. Richardson, 2003), entre otros. También, en diferentes manuales, se ha analizado el papel que desempeñan los foros de discusión como soportes informativos y de comunicación en las cibersociedades y otros espacios virtuales (Philip N. Howard y Steve Jones, 2004; Annette N. Markham, 1998; Fay Sudweeks, Margaret L. McLaughlin y Sheizaf Rafaeli, 1998; Rob Shields, 1996; Andrew F. Wood y Matthew J. Smith, 2001). Aunque la salud en general figura como uno de los temas más investigados desde los ambientes virtuales, no ocurre así con la salud laboral en particular. Los llamados riesgos psicosociales emergentes, objeto de actualidad muy recurrente en el análisis que los medios de comunicación hacen de la salud laboral (F. Manuel Montalbán, 2004), no han sido investigados haciendo uso de la información que ofrecen los ambientes virtuales aún cuando algunas de las consecuencias de estos riesgos de carácter psicosocial tienen una amplia presencia en Internet como ocurre en el caso del acoso psicológico en el trabajo. Existe un elevado número de páginas web, tanto de asociaciones que luchan por la erradicación del fenómeno como páginas construidas por afectados que recogen sus vivencias personales. También son diversas las comunidades virtuales que incluyen como uno de los recursos electrónicos para la comunicación de sus miembros los foros virtuales de discusión sobre el acoso psicológico.

Además, concebir la identidad, o el self en su versión más contingente y relacional (Lupicinio Íñiguez, 2001), como un proyecto reflexivo mantenido por la construcción de discursos que se escriben y (re)escriben (Anthony Giddens, 1991), hace posible su identificación a partir del análisis de los discursos que en forma de textos escritos se introducen en ambientes virtuales como los foros de discusión (Michael Hardey, 2002). Las identidades son negociadas no sólo a partir de las características individuales, sino considerando también el estatus y los objetivos de la comunidad (re)unida, o lo que es lo mismo, son construidas como fenómenos compartidos con el contexto y, a su vez, renovadoras del mismo. Como destaca Íñiguez (2001) la identidad debe ser considerada desde el contexto social que resulta de las relaciones e interacciones con los demás. Richard Bauman (2000) por su parte, destaca el carácter de construcción emergente de la identidad discursiva, como resultante de un proceso retórico e interpretativo en el que los actores sociales realizan selecciones influidas situacionalmente entre los distintos repertorios y recursos de identificación y afiliación de los que disponen para (re)presentarse ante los otros.

Por otra parte, la investigación sobre el acoso psicológico ha pasado por distintas etapas desde que el profesor Heinz Leymann inició sus investigaciones a mediados de la década de los 80. Un análisis en profundidad del avance en la investigación sobre el acoso puede consultarse en los monográficos publicados en revistas como *European Journal of Work and Organizational Psychology* (1996, 2001), *International Journal of Manpower* (1999), *International Journal of Management and Decision Making*

(2003) o, el más reciente, publicado en *British Journal of Guidance and Counselling* (2004). También se ha profundizado en el análisis del fenómeno en el marco de la violencia ocupacional (Pedro J. Luque y Manuel Pulido, 2005; Pulido y Luque, 2005). Se ha empleado una variedad de términos como *mobbing*, *bullying* o *harassment* para referirse a un mismo fenómeno psicosocial que consiste en el maltrato continuo y frecuente de una persona por parte de compañeros, superiores o, incluso, subordinados, sin que pueda defenderse de las conductas que comprende el maltrato (Ståle Einarsen, 1999). Dieter Zapf (1999) identifica cinco grupos de conductas de acoso: violencia física, aislamiento social, ataques personales, amenazas verbales y difusión de rumores, y acoso relacionado con el trabajo. La construcción de instrumentos de medida basados en la identificación de conductas como las señaladas guió las primeras investigaciones dirigidas sobre todo al análisis de la incidencia del fenómeno. Posteriormente, a partir de la propuesta de modelos explicativos del fenómeno, los investigadores han dirigido sus esfuerzos a identificar y analizar relaciones entre variables individuales, variables de tipo cognitivo relacionadas con la percepción de la situación y variables contextuales u organizacionales (para una revisión véase Ståle Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf y Cary L. Cooper, 2003). En nuestro país los trabajos para el desarrollo de instrumentos de evaluación del acoso (Ángel M. Fidalgo e Iñaki Piñuel, 2004; José Luis González de Rivera y Manuel J. Rodríguez-Abuín, 2003) han supuesto los primeros pasos en la investigación tanto de prueba anecdótica, empleando la terminología de Helge Hoel, Charlotte Rayner y Cary L. Cooper (1999), como de prueba empírica. Los trabajos de prueba anecdótica se llevan a cabo en su mayor parte desde una perspectiva clínica y son realizados por autores con una gran repercusión mediática, mientras que los de prueba empírica son considerados estudios más rigurosos aunque sólo sea por el hecho de emplear metodologías de tipo cuantitativo. No obstante, el empleo de métodos cuantitativos en el estudio del acoso psicológico presenta una serie de limitaciones, recogidas en uno de nuestros trabajos (Pulido y Luque, 2004), como son el empleo de criterios temporales diferentes a la hora de estimar la frecuencia y la duración de las conductas hostiles, la ausencia de la valoración que las víctimas hacen de las conductas incluidas en los instrumentos de evaluación o la desatención de las características del contexto psicosocial en el que se produce el acoso.

En el presente trabajo¹ analizamos el acoso psicológico desde una tradición metodológica cualitativa desarrollada por un grupo de autores (Duncan Lewis, 2003; Sian E. Lewis y Jim Orford, 2005; Andreas P. D. Liefoghe, 2003; Andreas P. D. Liefoghe y Kate Mackenzie Davey, 2001; Andreas P. D. Liefoghe y Ragnar Olafsson, 1999) que tratan de superar algunas de las limitaciones derivadas del empleo de métodos cuantitativos. En el estudio empleamos como fuente de información los discursos contenidos en los foros de discusión virtuales que tratan sobre el acoso psicológico para profundizar en las implicaciones subjetivas derivadas del fenómeno. El análisis queda establecido en dos ejes:

La formulación de las identidades por parte de los miembros de la comunidad que participa en los foros a partir de la interacción que se produce con el contexto (Íñiguez, 2001). En este sentido, son los propios contenidos de los foros los que van conformando y (re)conformando las identidades de los participantes en el mismo. Por ejemplo; una persona que se auto-etiqueta como acosada lo hace, entre otras vías de construcción de su identidad, en función de las experiencias presentes en su discurso y de la confrontación de las mismas con las experiencias de los demás, a las que tiene acceso a través del foro.

¹ Una presentación preliminar de los resultados obtenidos en la investigación han sido expuestos en formato de comunicación en el IX Congreso Nacional de Psicología Social celebrado en septiembre de 2005 en A Coruña

Las implicaciones organizacionales derivadas del análisis de las identidades, centrando la atención en las dimensiones estructurales y funcionales que pueden encontrarse en la literatura científica tradicional en el contexto de las organizaciones en general (Henry Mintzberg, 1998) y en el del acoso psicológico en particular. Nos interesan sobre todo aquellas dimensiones organizacionales presentes en el discurso de los participantes en el foro que de algún modo han sido modelizadas por autores relevantes en el ámbito organizacional. Por ejemplo, el papel del líder, en tanto que supone una formalización de la distribución de la autoridad, resulta crucial en los procesos y resultados del acoso psicológico en las organizaciones.

Un argumento metodológico

Un foro de discusión en Internet ofrece la oportunidad de llevar a cabo una observación no intrusiva de las interacciones que se producen en el medio (McKenna y Bargh, 2000) y el análisis del discurso es un método apropiado para examinar cómo las identidades son construidas, negociadas, reforzadas o confrontadas en el uso del lenguaje on-line. Como señala Íñiguez (2001) cualquier acción conjunta es por naturaleza discursiva por lo que la comprensión de las identidades pasa por la utilización de una operación de naturaleza similar como sería en este caso el análisis del discurso.

En esta aportación ofrecemos los resultados obtenidos del análisis de un único foro de discusión. En el buscador Google introdujimos los términos “foro” y “acoso” obteniendo un listado de direcciones relacionadas entre las que buscamos la conexión con foros virtuales. Seleccionamos de entre todos los foros uno que mantenía una actividad limitada, sin un gran número de participantes, permitiendo así mostrar una instantánea de los discursos en un espacio de tiempo considerable. Otro motivo para la elección fue su consideración como espacio público con un nivel bajo de privacidad. Esta consideración se deriva de la aplicación de los criterios señalados por Gunther Eysenbach y James E. Till (2005) en su trabajo sobre temas éticos en la investigación cualitativa en Internet. En concreto, no necesitar una suscripción previa para participar y no explicitar en las normas del foro la privacidad del mismo, son argumentos suficientes para considerarlo un espacio público. Los mensajes incluidos comprenden un espacio de tiempo que va desde febrero del año 2002, fecha en que se crea el foro, hasta agosto de 2004. En total el foro constaba de 44 mensajes utilizando para el análisis 25 (N=25) ya que descartamos aquellos mensajes en los que el autor no señalaba ningún tipo de experiencia, ni propia ni ajena, relacionada con el acoso psicológico. En la elaboración de los 25 mensajes analizados participaron 21 personas.

Utilizamos un análisis del discurso para examinar las manifestaciones discursivas de las identidades presentes en los mensajes. Como unidad analítica empleamos los repertorios interpretativos tratando de identificar la variabilidad en el discurso de las diferentes perspectivas de los participantes en el foro, las funciones de tipo interpersonal de su discurso y las consecuencias prácticas derivadas. Siguiendo la definición de G. Nigel Gilbert y Michael Mulkay (1984) un repertorio interpretativo constituye el elemento esencial de construcción de la realidad vivida por las personas. Identificar un repertorio interpretativo consiste en identificar las incongruencias y las variaciones en el discurso, detectando para ello unidades lingüísticas con un alto nivel de consistencia interna y relativa vinculación (Margaret Wetherell y Jonathan Potter, 1996). En el trabajo referenciado de Wetherell y Potter el lector puede encontrar un ejemplo sobre la identificación de repertorios interpretativos y la construcción de esquemas interpretativos relacionados en este caso con el análisis de las relaciones “raciales”.

Para facilitar la labor de análisis utilizamos la versión 5.0 del software Atlas.ti. El programa se empleó en una primera fase para agilizar la identificación de segmentos de texto (citas) en la construcción de códigos. Posteriormente, dentro de la fase de análisis conceptual, se utilizó para facilitar el establecimiento de relaciones entre códigos.

Resultados transitorios o vinculados al contexto

Los repertorios interpretativos dominantes que hallamos en los discursos de los participantes en el foro fueron los siguientes: “ser víctima”, “el papel de los otros”, “la sentimentalidad del acoso”, “organización y acoso” y “otro tipo de acoso”. Hay que señalar que aunque se identificó un mayor número de repertorios interpretativos nos limitamos a incluir en este trabajo aquellos que mostraban una mayor consistencia interna. Para la construcción de los repertorios los miembros de la comunidad utilizaron diferentes estrategias discursivas que, junto al resto de códigos obtenidos del análisis del discurso, serán explicadas en un párrafo posterior. Partiendo del filtrado inicial de mensajes, eliminando aquellos que no guardaban ningún tipo de relación con el fenómeno del acoso psicológico, hicimos una selección de los fragmentos que incluían referencias a alguno de los ejes de nuestro análisis: la construcción de identidades o las implicaciones organizacionales del acoso. Analizamos, más allá del nivel individual, las contradicciones y variabilidad presentes en el discurso de los participantes, lo que permitió sugerir algunas de las funciones del lenguaje utilizado, sobre todo en el plano interpersonal.

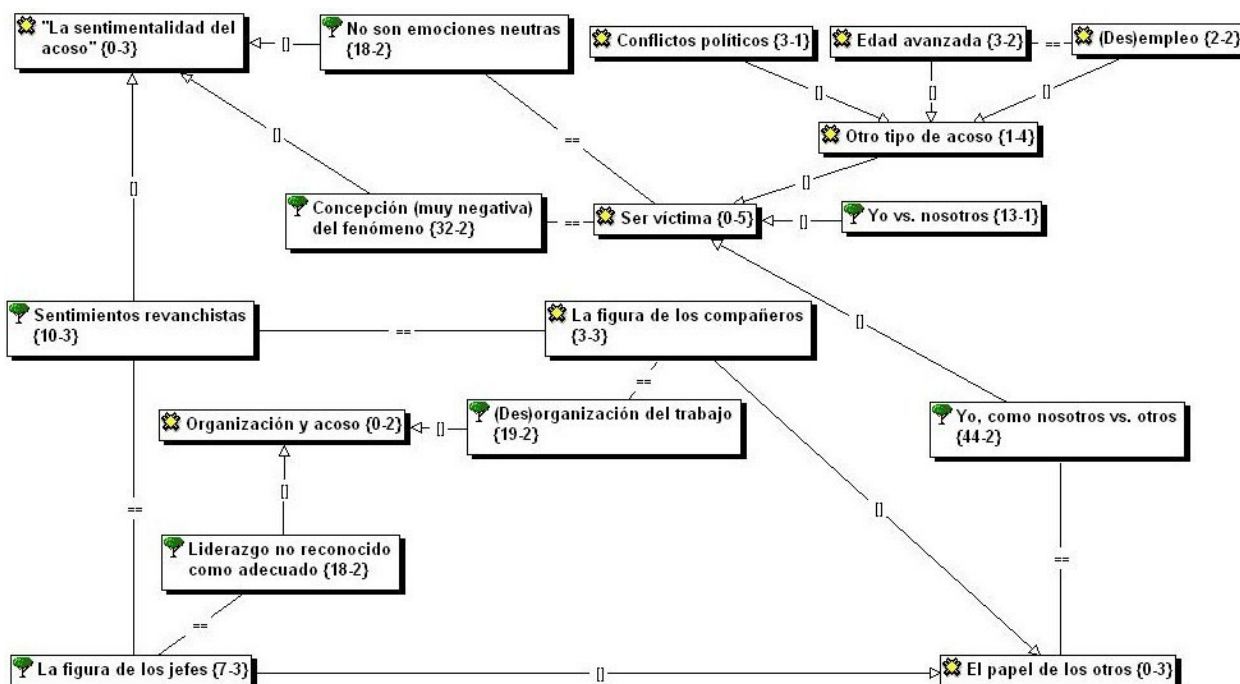


Figura 1. Composición semántica resultante de los discursos de los participantes en el foro

El conjunto de repertorios y estrategias y las relaciones presentes en los discursos se muestran en la representación gráfica que se corresponde con la Figura 1. Esta figura constituye un esquema de los resultados derivados del análisis. Para su construcción utilizamos la opción de “composición semántica”

del Atlas.ti que permite la ubicación de los repertorios y estrategias con un mayor número de dependencias en las posiciones centrales del gráfico. Las líneas entre códigos indican las relaciones que mantienen entre sí, así como el sentido de las flechas señala su dependencia respecto de otros códigos. Para la interpretación de la simbología que utiliza el software de análisis en la representación gráfica es importante saber que el símbolo “[]” indica que un código “forma parte” de otro código y que el símbolo “= =” señala que un código “está asociado” con otro código. Respecto de la numeración entre corchetes que acompaña cada uno de los códigos, el primer valor indica las citas asociadas al código y el segundo valor los códigos asociados al mismo. Aunque no tiene mayor relevancia para el análisis, y que de hecho es una opción de la que se puede prescindir en el empleo del software, señalar que cuando el número de citas es superior a tres, aparece un icono que representa un árbol. En el resto de códigos el icono representado es una especie de rombo.

El repertorio central en el discurso de los participantes en el foro está relacionado con la construcción de su propia identidad como víctimas de acoso. “Ser víctima” aparece como un producto provisional que los propios actores van dotando de sentido cuando introducen en sus discursos elementos adicionales del contexto social en el que tiene lugar el proceso de acoso. Así, el reconocimiento de la pertenencia a un grupo de víctimas imprime en la persona una serie de connotaciones asociadas con la inferioridad, con la debilidad, que tiene que ver con la “sentimentalidad del acoso”. El empleo de estrategias que denotan una “concepción (muy) negativa del fenómeno” refuerza el sentimiento de pertenencia grupal junto a la vivencia de una serie de emociones que “no son emociones neutras”. “Ser víctima” de acoso implica sufrir como parte de un grupo.

“La figura de los compañeros” como elemento de “el papel de los otros” constituye una estrategia de negociación en el discurso sobre la identidad. El exogrupo, o grupo de acoso, refuerza la posición de la víctima como parte del grupo desfavorecido, incluso podríamos decir desvalido. No obstante, la víctima expresa sus experiencias como únicas, es decir, construye vivencias particulares que la alejan de su propia pertenencia grupal. La víctima introduce en el discurso elementos de singularización.

Un repertorio más, subordinado a la identidad de la víctima, lo constituye “otro tipo de acoso” construido a partir de realidades políticas o laborales, cuyas prácticas no encuentran reflejo en los listados de conductas específicas de acoso utilizados para la construcción de cuestionarios en la evaluación del fenómeno. El tener una “edad avanzada” o el encontrarse en situación de “(des)empleo”, problemas de raíz más social que organizacional; nada tiene que ver con un proceso de acoso y sin embargo los sujetos de estas situaciones se reconocen a sí mismos como víctimas de acoso.

Sin llegar a estar conectado, no al menos de forma directa, con la identidad de víctima, el repertorio “organización y acoso” establece un nexo con los actores sociales presentes en el contexto del acoso. La funcionalidad emergente resultante de la disposición de los elementos estructurales que configura la organización, o lo que es lo mismo la “(des)organización del trabajo”, aparece vinculada a “la figura de los compañeros” en el mismo momento en que en los discursos se introducen elementos relacionados con los conflictos de rol. El mismo ejercicio del liderazgo, naturalmente asociado a “la figura de los jefes”, se reconoce como deficiente en la gestión de los procesos de acoso.

“El papel de los otros” se relaciona con la “sentimentalidad del acoso” a través de las manifestaciones que expresan sentimientos de revancha y de resarcimiento dirigidos a “la figura de los jefes” y a “la figura de los compañeros”.

Una vez descrita la estructura de repertorios y estrategias, mostramos una síntesis de los discursos que los construyen y que en mayor medida se relacionan con la formulación de identidades y con sus implicaciones organizacionales. Para la codificación de los mensajes utilizamos las siglas MI para todos aquellos mensajes que introducían un nuevo tema de discusión en el foro y las siglas RI para los mensajes que respondían a alguno de los temas ya introducidos. El número que aparece junto a las siglas identifica al participante en el foro. De otro lado, para señalar si la cita se corresponde con un mensaje completo o es un fragmento del mismo hemos utilizado la opción de los puntos suspensivos como un indicador de continuidad.

Primer repertorio: “Ser víctima”

Las estrategias discursivas empleadas en la negociación de la identidad van desde el reconocimiento como víctima y el establecimiento de diferencias con respecto a otros grupos hasta lo que podríamos llamar la construcción de alteridad como recurso de diferenciación grupal.

Primera estrategia: Yo, como nosotros vs. otros.

La construcción de la identidad comienza con el reconocimiento o la asunción del papel de víctima en el proceso de acoso.

RI20

Quiero mostrarte todo mi apoyo, pues personalmente también he sido víctima de mobbing laboral...

Más allá del nivel individual es posible reconocer como los participantes en el foro varían su discurso con un objetivo funcional. Construir su identidad a partir del empleo de expresiones relacionadas con el victimismo y el sufrimiento, como se recoge en el fragmento seleccionado, tiene como objetivo sentirse acosado. Helge Hoel y Denise Salin (2003) destacan la influencia que ejerce sobre el proceso de acoso y sus consecuencias el percibirse a sí mismo como víctima. En el modelo racional sobre acoso psicológico propuesto por Einarsen (2000) un factor que media entre los antecedentes y conductas del acoso, de un lado, y las reacciones y consecuencias derivadas, del otro lado, guarda relación con las percepciones de la víctima. El modelo contemplado y al que haremos referencia en apartados posteriores integra factores estructurales y factores funcionales del acoso con las valoraciones personales que las víctimas hacen de dichos factores.

La identidad social se asienta en la pertenencia grupal. En el foro la utilización de un plural endogrupal así como el distanciamiento de otros grupos, normalmente identificados como grupos de acoso, contribuye a la construcción de este tipo de identidad.

RI08

...Creo que esperan que no aguantes y termines marchándote, pero debemos hacernos fuertes y evitar que se salgan con la suya.

La pertenencia grupal, según Henri Tajfel (1984) en su Teoría de la Identidad Social, acaba influyendo sobre las relaciones interpersonales. En el discurso se argumenta la necesidad de resistir, reivindicando la pertenencia endogrupal frente a las acciones competitivas del exogrupo. El objetivo de la anulación de

la identidad que el exogrupo desea para los acosados hace que las referencias a ese otro grupo vayan acompañadas de connotaciones negativas. Siempre que en el discurso de los acosados se emplean este tipo de connotaciones se están utilizando lo que Teun A. van Dijk (1996) denomina estrategias de "legitimación negativa".

En el mismo desarrollo de las conductas de acoso la víctima sufre un proceso de diferenciación que pasa por un trato distintivo en el contexto de trabajo.

RI13

...También empezó a decirme que tenía que llegar más pronto a la oficina para ganarme su confianza porque llegar a las 8:30 como los demás no era suficiente, es decir, tenía que llegar a las ¡7 de la mañana!...

El trato desigual, camuflado en ocasiones con la promesa de recompensas de todo tipo, formaría parte de las conductas sutiles de acoso exhibidas por el acosador. A la larga, ese no ser como los demás, acaba llevando al aislamiento social de la víctima (Zapf, 1999).

Segunda estrategia: Yo vs. nosotros.

Cada discurso introduce estrategias de alteridad como diferenciación de vivencias, como particularidad del fenómeno.

RI10

...soy una chica de 24 años a la que le ha pasado algo parecido a tu caso pero con un final bastante peor. Mi experiencia es la siguiente...

La exclusividad de los fenómenos descritos trata de añadir dramatismo a las experiencias vividas. Es lógico pensar que la valoración social del acoso y la importancia de procesos como la victimización secundaria pueden dar lugar a la construcción de una identidad social negativa y esto acabaría explicando el uso de estrategias de alteridad. No obstante, las estrategias de alteridad se utilizan haciéndolas corresponder con el deseo de la persona de destacar su sufrimiento como una experiencia singular.

Incluso en las respuestas se distancia el objeto del grupo destacando la identidad personal y la distancia del otro.

RI06

...Ten cuidado con lo que haces. La verdad, ahora creo que en estas situaciones hay que ser más hijo de puta que el que más. Cómprate una grabadora y llévala siempre encima. Búscales las cosquillas a tu jefe y ve a juicio. Si vas a tener que dejar el trabajo, por lo menos haz ruido para que todos se enteren de qué está pasando y no manchen tu imagen...

De nuevo recoger la distancia del otro en el discurso recoge el aislamiento y la soledad de la víctima. Es problema de la víctima y de nadie más. Está solo y debe reaccionar llamando la atención de los demás para que sean conscientes de su problema.

Segundo repertorio: “El papel de los otros”

En los discursos la presencia de otras figuras dentro del fenómeno del acoso se asienta sobre dos grandes ejes.

Primera estrategia: La figura de los compañeros.

Los compañeros son señalados como agentes de acoso o, en el mejor de los casos, como testigos mudos que no llegan a prestar ningún tipo de apoyo.

MI03

...Algunos de mis compañeros no me ayudan e incluso ‘mangonean’ metiéndose en mis áreas para progresar haciéndome la zancadilla a la menor oportunidad...

La respuesta de la organización, variable influyente sobre la mayor parte de los factores relacionados con el acoso, comprende según Einarsen (2000) el grado de tolerancia hacia las prácticas de acoso, el nivel de apoyo social, el resarcimiento del daño o el endurecimiento de las políticas organizacionales. Los participantes en el foro, según el mensaje anterior, valoran negativamente la respuesta organizacional, destacando la presencia de prácticas toleradas relacionadas con el acoso como la asimilación del trabajo de los demás y la falta de apoyo social.

Segunda estrategia: La figura de los jefes.

En los discursos la construcción de la figura del jefe como un actor social en el fenómeno constituye una estrategia muy recurrente. El rol de la persona con responsabilidades jerárquicas es un rol clave, una variable mediadora en el mantenimiento del proceso. Sin embargo, frente a la condición social de líder y las expectativas que genera esta condición ante la ruptura del equilibrio, la respuesta es la pasividad en el mejor de los casos.

RI06

Yo también he pasado por ese mal trago y decidí ‘imponerme’. Me planté ante mi jefe intentando arreglar la situación y me encontré que pesaba más el peloteo que la sinceridad...

Los participantes recogen el trato arbitrario en las actuaciones de los superiores lo que en términos de las teorías de la justicia organizacional (Jerald Greenberg, 1987) puede ser motivo suficiente para agravar las situaciones conflictivas o las reacciones negativas en la interacción social. Blake Ashforth (1994) incluye la arbitrariedad en el trato dispensado por los líderes de la organización como una forma de ejercer la tiranía.

Tercer repertorio: “La sentimentalidad del acoso”

La vivencia de emociones negativas junto a una concepción tremendista del fenómeno llevan a la aparición de sentimientos de venganza.

Primera estrategia: No son emociones neutras.

Las experiencias personales de acoso llevan a emociones muy vívidas y de carácter negativo. El miedo se convierte en un referente en la descripción de las situaciones de acoso.

RI04

...Yo he padecido este tipo de acoso de una forma muy cruel y tengo clara una cosa, nuestro propio miedo es el único enemigo a batir...

El padecimiento se asocia a emociones negativas como el miedo. Las “reacciones inmediatas de la víctima” en el modelo de Einarsen (2000) combinan emociones y conductas. En el discurso de los acosados se intuye una explicación a dicha relación: el miedo impide que la víctima responda a la situación que está sufriendo. Estas “reacciones inmediatas” son el factor previo a las consecuencias derivadas del acoso y se presentan una vez manifestadas las conductas negativas, puestos en marcha por parte la víctima los procesos interpretativos para dar sentido a tales conductas y habiendo mediado las respuestas organizacionales y las predisposiciones de tipo individual.

Segunda estrategia: Concepción (muy negativa) del fenómeno.

En un primer momento aparecen múltiples dudas generadas por la sorpresa que provocan las conductas negativas u hostiles.

RI05

...siempre me consideré inteligente, trabajadora, preparada y abierta a nuevas ideas. De repente todo eso era lo que me estaba dejando sin posibilidades ¿Cómo podía ser?...

La justificación que se hace de las conductas de acoso es la culpabilización. Encuentran en sus atributos y competencias profesionales, tal y como se recoge en el ejemplo, la explicación a todo lo que les está ocurriendo.

Una vez reconocido el problema, éste empieza a concebirse como una situación de desgracia que por su persistencia y recurrencia lleva al agotamiento y a una visión final pesimista o fatalista.

MI18

¡Hola a todos!. En primer lugar quisiera dar un gran saludo a toda la gente que en estos momentos se encuentra o se haya encontrado alguna vez, en la terrible situación de sufrir el acoso psicosocial en el trabajo. Por desgracia, hoy en día es la gran enfermedad laboral actual, y creo personalmente que lo va a ser en el futuro...

En el fragmento anterior la utilización de palabras como “terrible”, “sufrir”, “desgracia” o “enfermedad” acentúan la visión negativa en torno al fenómeno. Los calificativos empleados se tornan aún más negativos cuando el participante no ve una solución inmediata al problema y sostiene que en un futuro las cosas seguirán como hoy en día.

Además, la experiencia emocional negativa lleva a un proceso de deterioro personal que acaba afectando la valoración que la persona hace de sí misma.

R113

...Poco a poco mi autoestima fue medrando y acabé creyendo que ya ni valía para lo malo...

La afectación a la autoestima de la víctima es uno de las consecuencias individuales del acoso. Las valoraciones que la persona hace de sí misma, asociadas a síntomas depresivos o de ansiedad, son una consecuencia directa de las situaciones de acoso vividas (Kaj Björkqvist, Karin Österman y Monika Hjelt-Bäck, 1994).

Tercera estrategia: Sentimientos revanchistas.

Fruto del pesimismo y la desesperación se muestran intenciones, en la mayor parte de los casos son sólo deseos o anhelos, dirigidas hacia el resarcimiento o la revancha.

R120

...las oportunidades se le han acabado y como un niño pequeño, debe aprender a base de palos...

El fragmento anterior representa una importante variación en el discurso del acoso. Al expresar los sentimientos asociados a las vivencias, la mayor parte de los mismos se utilizan para la construcción de la identidad social de los acosados y son, por tanto, emociones propias del ser víctima. Sin embargo, el odio y la venganza, manifestados en el deseo de causar daño y sufrimiento al acosador (Heinz Leymann y Anneli Gustafsson, 1996), estrechan la distancia entre los dos grupos. “Aprender a base de palos” constituye una acción violenta que por parte del acosado es expresada como una función de justicia y así explica la variabilidad.

Cuarto repertorio: Organización y acoso.

Los factores organizacionales señalados como concomitantes, que no como antecedentes o causales, tienen que ver con liderazgos disruptivos o problemas de organización del trabajo.

Primera estrategia: Liderazgo no reconocido como adecuado.

Dentro de las implicaciones organizacionales la causa del problema es situada en ocasiones en la incapacidad del líder para hacer frente a determinadas situaciones, en su falta de competencias de liderazgo y en el desarrollo de una mala gestión, específicamente una mala gestión de las personas.

R104

...Ciertamente, puedes hablar con tu jefe, pero piensa antes, en quien ha elegido ese equipo de mediocres y si tu jefe está realmente preparado para dirigir un equipo de gente profesional y con buenas ideas e iniciativas...

El papel de los líderes de la organización es contemplado como un elemento que origina muchas de las situaciones de acoso pero que a la vez contribuye al mantenimiento de las mismas. En el trabajo de Ståle Einarsen, Bjørn Inge Raknes y Stig Berge Matthiesen (1994) el liderazgo, junto al control sobre las

tareas desempeñadas y el conflicto de rol, son los factores que mostraban una mayor correlación con la presencia de acoso en las organizaciones estudiadas.

Esa falta de competencias lleva incluso a un uso inadecuado del poder legítimo cometiendo una serie de excesos y abusos.

MI14

...aún hay gente que se cree con derechos hacia otros y más cuando 'suben' o se creen que han subido de categoría, gente que se cree alguien y comportándose así son un auténtico estercolero que hacen pagar sobre otros su mala leche...

La referencia en el fragmento anterior a los derechos sobre los demás expresa la presencia de un desequilibrio de poder en las situaciones de acoso (Einarsen, 2000) y un uso ilegítimo de ese poder. La importancia de las percepciones asociadas a los procesos de poder quedan recogidas en forma de creencias: "hay gente que se cree...", "se creen que han subido..." o "gente que se cree alguien".

Segunda estrategia: (Des)organización del trabajo.

Factores relacionados con la organización del trabajo acompañan los discursos. Así, los conflictos de rol y la falta de dotación de medios para el desarrollo normal de las tareas del puesto son recursos presentes en los discursos que evidencian las situaciones de acoso pero que sin embargo no llegan a reconocerse como causa del problema.

RI17

...Ahora estoy trabajando en otro sitio llevo 3 meses, pues hasta hace una semana no tenía ni mesa ni nada, y ordenador, menos todavía y eso que mi trabajo se basa en la búsqueda por Internet de info. Lo peor es que parecía que era una falta mía, porque no he podido hacer casi nada en todo este tiempo, y no solo eso, sino que he estado justificándome, seré idiota, pero ahora voy a ir tranquila y que se jodan, que por lo que cobro, ya pueden esperar, encima estoy como la mayoría, contratada como aux. administrativo, aunque tengo que sacar adelante un nuevo dpto. que se ha creado...

El alto grado de ambigüedad e incompatibilidad en las demandas y la confusión en las expectativas sobre los roles a desempeñar, las tareas a realizar y las responsabilidades a asumir; pueden llevar a crear niveles elevados de frustración y conflicto. Aunque no se describen como el origen de las situaciones de acoso, los participantes en el foro, como en el caso anterior, los introducen como elementos disruptivos a la hora de hablar de los derechos, las obligaciones, los privilegios y las posiciones.

Quinto repertorio: Otro tipo de acoso.

La complejidad del fenómeno lo hace aparecer vinculado a, e incluso identificado con, otra serie de aspectos relacionados con el mercado laboral y con problemáticas sociales, lo que vendría a ser la organización como catalizador de la creciente globalización y los factores que la acompañan. En el trabajo de Liefoghe y Davey (2001) queda recogido como en las organizaciones actuales no se genera

debate en torno a temas como la explotación, la justicia o la subyugación, temas que están directamente relacionados con la globalización.

Primera estrategia: Edad avanzada.

En el análisis de los mensajes la edad avanzada se introduce como un factor vinculado al despojo de responsabilidades en el puesto de trabajo y a la dificultad de acceso al mercado laboral que puede dar lugar a otro tipo de acoso.

MI07

...me encuentro ahora a los casi 39 años en el paro, destrozado psicológicamente y con un nuevo muerto a mis espaldas: la edad. Ya me impiden el acceso a cursos por pasar de 31 (agente de tráfico aéreo patrocinado por importantes empresas del sector), a la mayoría de trabajos por pasar de 35... o no tener el 'perfil' aunque sea para limpiar.

La edad y como ésta puede limitar la búsqueda y el logro de un nuevo empleo se utiliza como estrategia para denunciar lo que los participantes en el foro consideran otras formas de acoso. En determinadas edades en las que se espera un trato más digno y respetuoso, una estrategia para no sentirse acosado es bajar el umbral de tolerancia ante ciertas conductas hostiles o violentas (Ståle Einarsen y Anders Skogstad, 1996).

Segunda estrategia: (Des)empleo

La amenaza del desempleo, y sobre todo la indefensión generada por la imposibilidad de acceder a un puesto de trabajo, lleva a los participantes en el foro a identificarse como víctimas de acoso.

RI06

...Ahora, pese a tener un currículum bastante impresionante (muchos idiomas, master, cursos, 10 años de experiencia...) llevo casi 5 meses en paro. Ya me han dicho dos veces "que soy demasiado" para los puestos a los que me presento...

El desempleo, que a veces puede ser el resultado de un episodio de acoso (Einarsen, 2000), no deja de ser un problema de nuestra sociedad, que con el tiempo se ha convertido en un problema estructural. Candidatos (sobre)cualificados con una amplia experiencia son rechazados por el mercado de trabajo. Problemas socio-laborales que los participantes asocian al ser víctima y de alguna forma al hecho de padecer situaciones de acoso.

Redundar en la discusión

Con los resultados obtenidos no pretendemos analizar el acoso psicológico desde las definiciones que se incluyen en la mayor parte de literatura publicada sobre el tema. Tal y como sostiene Liefoghe (2003), el objetivo, más que descubrir la verdadera naturaleza del acoso, es profundizar en el uso que del término hacen determinados grupos de interés.

El estudio que se presenta es un punto de partida sobre el que ir sumando aportaciones sobre un fenómeno que al resultar histórico-discursivo resulta inabarcable. No es una cuestión de sumar foros. Sumar foros desde luego aportaría más matices pero no zanjaría la cuestión. La construcción de las identidades, y también la identidad de los acosados, está en permanente (re)construcción. No sólo por haber distintos foros sino también porque un foro es una realidad que no permanece estática.

En los discursos analizados los participantes en el foro han producido y gestionado su propia identidad como víctimas de acoso desvinculándose, fruto de la interacción con el contexto, del “sufrimiento estándar” presente en los discursos de los autores de la literatura sobre acoso con mayor repercusión mediática. De esta forma, enlazando con la propuesta de Derek Edwards (1997), podemos afirmar que las víctimas de acoso no han activado un “esquema mental prefijado” ante la posibilidad de manifestarse en un medio de comunicación como un foro virtual y sin embargo han empleado estrategias discursivas que ponen de manifiesto nuevas realidades en torno a su identidad.

Además de la introducción de estrategias que manifiestan procesos de construcción grupal diferenciando entre grupos de acoso y víctimas, los participantes en el foro introducen elementos de singularización que les lleva a plantear sus vivencias como únicas y exclusivas.

Junto a las estrategias que representan la manifestación de vivencias traumáticas, los participantes en el foro introducen nuevos sentimientos que tienen que ver con el ansia, no sólo de la restitución del daño, sino de convertir a los agentes de acoso en víctimas.

Incluso en determinadas ocasiones el rol de víctima es asumido ante situaciones que denotan realidades como el tener una edad avanzada, la persistencia de una situación de desempleo o la vivencia de conflictos de índole política. Estas construcciones permiten a los participantes en el foro discutir acerca de problemas de tipo laboral estableciendo relaciones directas entre estos problemas y el fenómeno del acoso psicológico.

Por otra parte, la interpretación que en algunos casos se hace del fenómeno llegando a relacionarlo con aspectos puramente organizacionales, como aquellos que están relacionados con la organización del trabajo, aconseja un replanteamiento de algunas de las concepciones actuales del acoso basadas en la personalización del fenómeno, especialmente de aquellas que se incluyen en los medios de comunicación (Lewis, 2003). Las percepciones de un trato injusto en el contexto organizacional halladas en el análisis, así como la denuncia de procesos inadecuados de liderazgo llevarían, según Liefoghe y Davey (2001), a un abordaje del problema desde marcos teóricos y de intervención como el de las relaciones laborales y el de la justicia organizacional.

La idea sería generar un discurso organizacional que incluya significados compartidos por todos los miembros de la organización y que a la vez se convierta en un marco de acción para la prevención y la intervención en el acoso.

Los repertorios interpretativos presentes en los discursos y relacionados con la construcción de las identidades de los participantes en los foros de discusión, así como las implicaciones organizacionales de las mismas, pueden ser utilizados para analizar críticamente los modelos explicativos del acoso como el propuesto por Einarsen (2000) de forma parecida a cómo lo hemos hecho en el presente trabajo. Autores como Liefoghe y Olafsson (1999) consideran el modelo de Einarsen una propuesta apropiada para integrar metodologías de tipo cuantitativo y cualitativo en el estudio del acoso.

De otro lado, hay que destacar la pertinencia de la aproximación realizada a la formulación de identidades relacionadas con el acoso psicológico desde los foros de discusión. Desde este ambiente virtual se evita el partir de categorías estables y fijadas a priori por el investigador como ocurre en otros estudios y se llega a un cuestionamiento de las condiciones de producción de estas categorías (Íñiguez, 2001). Además Internet en general, y los foros de discusión en particular, por ser medios que pueden garantizar el anonimato favorecen el entendimiento de las metas, conductas e ideas reales de las personas (McKenna y Bargh, 2000).

Por último, y como aspectos a tener en cuenta en el desarrollo de futuras líneas de investigación, sería conveniente el análisis de los discursos diferenciando los agentes sociales que los provocan y que se consideran agentes relevantes en el contexto del acoso psicológico como pueden ser afectados, académicos, profesionales, representantes sindicales o juristas, entre otros. Asimismo habría que analizar las consecuencias que los foros de discusión, o ambientes virtuales similares, tienen sobre los afectados cuando estos ambientes se equiparan a los clásicos grupos de ayuda mutua. Desde un punto de vista metodológico habría que ejercer un mayor control sobre la información contenida en los mensajes, por ejemplo creando espacios virtuales ad hoc para la investigación del acoso.

Referencias

- Ashforth, Blake (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47, 755-778.
- Bauman, Richard (2000). Language, identity, performance. *Pragmatics*, 10(1), 1-5.
- Björkqvist, Kaj; Österman, Karin y Hjelt-Bäck, Monika (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Bodzin, Alec M. y Park, John C. (2000). Dialogue patterns of preservice science teachers using asynchronous computer-mediated communications on the World Wide Web. *Journal of Computers in Mathematics and Science Teaching*, 19(2), 161-194.
- Durkin, Keith F. y Bryant, Clifton D. (1999). Propagandizing pederasty: A thematic analysis of the on-line exculpatory accounts of unrepentant pedophiles. *Deviant Behavior*, 20(2), 103-127.
- Edwards, Derek (1997). *Discourse and Cognition*. London: Sage.
- Einarsen, Ståle (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 16-27.
- Einarsen, Ståle (2000). Harassment and bullying at work: A review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, Ståle; Hoel, Helge; Zapf, Dieter y Cooper, Cary L. (Eds.) (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor & Francis.

- Einarsen, Ståle; Raknes, Bjørn Inge y Matthiesen, Stig Berge (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Einarsen, Ståle y Skogstad, Anders (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Eysenbach, Gunther y Till, James E. (2005). Ethical issues in qualitative research on Internet communities. *BMJ*, 323, 1103-1105.
- Fidalgo, Ángel M. y Piñuel, Iñaki (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Fung, Anthony Y. H. (2002). Identity politics, resistance and new media technologies: A Foucauldian approach to the study of the HKnet. *New Media and Society*, 4(2), 185-204.
- Giddens, Anthony (1991). *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Gilbert, G. Nigel y Mulkay, Michael (1984). *Opening Pandora's Box: A Sociological Analysis of Scientists' Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- González de Rivera, José Luis y Rodríguez-Abuín, Manuel J. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24(2), 59-69.
- Greenberg, Jerald (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12, 9-22.
- Hardey, Michael (2002). Life beyond the screen: Embodiment and identity through the Internet. *Sociological Review*, 50(4), 570-585.
- Hoel, Helge; Rayner, Charlotte y Cooper, Cary L. (1999). Workplace bullying. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14, 195-230.
- Hoel, Helge y Salin, Denise (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. En Ståle Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf y Cary L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace* (pp. 203-218). London: Taylor and Francis.
- Howard, Philip N. y Jones, Steve (Eds.) (2004). *Society online: The Internet in context*. Thousand Oaks: Sage.
- Íñiguez, Lupicinio (2001). Identidad: De lo personal a lo social. Un recorrido conceptual. En Eduardo Crespo y Carlos Soldevilla (Eds.), *La constitución social de la subjetividad* (pp. 209-226). Madrid: Catarata.
- Íñiguez, Lupicinio y Antaki, Charles (1994). El análisis del discurso en psicología social. *Boletín de Psicología*, 44, 57-75.

- Johnsen, Jan-Are K.; Rosenvinge, Jan H. y Gammon, Deede (2002). Online group interaction and mental health: An analysis of three online discussion forums. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 445-449.
- Lewis, Duncan (2003). Voices in the social construction of bullying at work: exploring multiple realities in further and higher education. *Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 65-81.
- Lewis, Sian E. y Orford, Jim (2005). Women's experiences of workplace bullying: Changes in social relationships. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 15, 29-47.
- Leymann, Heinz y Gustafsson, Anneli (1996). Mobbing at work and the development of posttraumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275.
- Li, Qing (2003). Would we teach without technology? A professor's experience of teaching mathematics education incorporating the Internet. *Educational Research*, 45(1), 61-77.
- Liefooghe, Andreas P. D. (2003). Employee accounts of bullying at work. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 24-34.
- Liefooghe, Andreas P. D. y Davey, Kate Mackenzie (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- Liefooghe, Andreas P. D. y Olafsson, Ragnar (1999). 'Scientists' and 'amateurs': mapping the bullying domain. *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 39-49.
- Lin, Mei-Chen; Hummert, Mary Lee y Harwood, Jake (2004). Representation of age identities in on-line discourse. *Journal of Aging Studies*, 18, 261-274.
- López, Guillermo (2005). *Modelos de Comunicación en Internet*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Luque, Pedro J. y Pulido, Manuel (2005). Agresión, violencia y comportamiento organizacional. En Esther López-Zafra y Pilar Berrios (Eds.), *Violencia en el Trabajo* (pp. 23-40). Jaén: Del Lunar.
- Markham, Annette N. (1998). *Life online: Researching real experience in virtual space*. London: AltaMira Press.
- McKenna, Katelyn Y. A. y Bargh, John A. (2000). Plan 9 From Cyberspace: The Implications of the Internet for Personality and Social Psychology. *Personality and Social Psychology*, 4(1), 57-75.
- Mintzberg, Henry (1998). *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Montalbán, F. Manuel (2004). Organización y Management: (Re) creación mediática de un discurso. *Athenea Digital*, 6. Extraído el 18 de Mayo de 2005, de <http://antalya.es/athenea/num6/montalban.pdf>
- Munt, Sally R.; Bassett, Elizabeth H. y O'Riordan, Kate (2002). Virtually belonging: Risk, connectivity, and coming out on-line. *International Journal of Sexuality and Gender Studies*, 7(2-3), 125-137.
- Pulido, Manuel y Luque, Pedro J. (2004, Abril). *Evaluación del acoso laboral en España: heterogeneidad del fenómeno, heterogeneidad de los instrumentos*. Comunicación presentada en la VII European Conference on Psychological Assessment, Málaga, España.

- Pulido, Manuel y Luque, Pedro J. (2005). Violencia y agresión en el trabajo: Delimitación y prevención. En Esther López-Zafra y Pilar Berrios (Eds.), *Violencia en el Trabajo* (pp. 41-57). Jaén: Del Lunar.
- Richardson, John D. (2003). Uses and gratifications of agnostic refuge: Case study of a skeptical online congregation. *Journal of Media and Religion*, 2(4), 237-250.
- Riva, Giuseppe y Galimberti, Carlo (1998). Computer-mediated communication: Identity and social interaction in an electronic environment. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 124, 434-464.
- Salem, Deborah A.; Bogat, G. Anne y Reid, Cristina (1997). Mutual help goes on-line. *Journal of Community Psychology*, 25(2), 189-207.
- Shields, Rob (Ed.) (1996). *Cultures of Internet: Virtual Spaces, Real Histories, Living Bodies*. London: Sage.
- Smith, Marc A. (1999). Invisible crowds in cyberspace: mapping the social structure of the Usenet. En Marc A. Smith y Peter Kollock (Eds.), *Communities in cyberspace* (pp. 195-219). London: Routledge.
- Sudweeks, Fay; McLaughlin, Margaret L. y Rafaeli, Sheizaf (Eds.) (1998). *Network and netplay: Virtual groups on the Internet*. Cambridge: MIT Press.
- Suzuki, Lalita K. y Calzo, Jerel P. (2004). The search for peer advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality. *Applied Developmental Psychology*, 25, 685-698.
- Tajfel, Henri. (1984). *Grupos humanos y categorías sociales: Estudios de psicología social*. Barcelona: Herder.
- Talamo, Alessandra y Ligorio, Beatrice (2001). Strategic Identities in Cyberspace. *CyberPsychology and Behavior*, 4(1), 109-122.
- van Dijk, Teun A. (1996). *Discourse, Racism and Ideology*. La Laguna: RCEI Ediciones.
- Wetherell, Margaret y Potter, Jonathan (1996). El análisis del discurso y la identificación de los repertorios interpretativos. En Ángel J. Gordo y José Luis Linaza (Eds.), *Psicologías, discursos y poder (PDP)* (pp. 63-78). Madrid: Visor.
- Wood, Andrew F. y Smith, Matthew J. (2001). *Online Communication: Linking Technology, Identity, and Culture* (Segunda edición). Mahwah: Lawrence Erlbaum & Associates. 2005.
- Zapf, Dieter (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 70-85.

Historia editorial

Recibido: 07/04/2007

Primera revisión: 14/09/2007

Aceptado: 25/02/2008

Formato de citación

Pulido, Manuel; Montalbán, F.Manuel; Palomo, Antonio y Luque, Pedro J. (2008). Acoso psicológico, organización e identidad: análisis desde un foro virtual. *Athenea Digital*, 13, 133-152. Disponible en <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/349>.



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons](#).

Usted es libre de copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra bajo las siguientes condiciones:

Reconocimiento: Debe reconocer y citar al autor original.

No comercial. No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Sin obras derivadas. No se puede alterar, transformar, o generar una obra derivada a partir de esta obra.

[Resumen de licencia](#) - [Texto completo de la licencia](#)