

Mobbing: Detección del Acosador a Través del Lenguaje



Parés Soliva, Marina

Presidenta / Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing / C/. San José de Calasanz 15, pl. 4 / 08400 Granollers, España
+34 626138816 / marinapares@yahoo.es

ABSTRACT

Taller: "Mobbing: Detección del acosador a través del lenguaje" (1)

El motivo de este taller se centra en el tema de la manipulación a través del lenguaje y parte de la idea de que el conocimiento y análisis de la comunicación paradójica en el acoso puede ser un instrumento útil y muy económico para desenmascarar al acosador.

Taller dirigido a prevencionistas, responsables de recursos laborales, empresarios y otros profesionales interesados en el tema de la detección del "mobber". Este taller tiene el propósito de ofrecer herramientas para detectar al instigador del acoso moral en el trabajo a través del análisis de su propio lenguaje. Se analizarán casos prácticos mediante el apoyo de ejemplos para facilitar la comprensión del tema.

Palabras clave

Acoso Moral, Mobbing, Riesgo Psicosocial, Comunicación Paradójica, Manipulación.

INTRODUCCIÓN

Dado que en el mobbing existe una tendenciosidad, una finalidad inmoral, llegar a conseguir desenmascarar al acosador mediante las pruebas que él mismo nos facilita, es decir sus propias palabras, puede llegar a impedir que el trabajador designado como víctima sea excluido del mundo laboral. Por tanto, detectar al acosador principal además de proporcionarnos los elementos necesarios para hacer frente a la violencia también nos será de gran ayuda en la protección de la víctima.

Sobre el tema del acoso moral en el trabajo se ha escrito mucho, y eso es bueno dado que ha contribuido a la difusión de este grave problema. El mobbing tiene graves consecuencias sobre la salud del trabajador. El fenómeno ha sido ampliamente descrito tanto por lo que respecta a las actuaciones propias del acoso, como a sus causas así como las manifestaciones del acosado por lo que se refiere a las repercusiones sobre su salud. Lo que a menudo preocupa es poder llegar a saber si existe mobbing o no; por tanto llegar a discernir con rapidez cual es la persona que instiga el acoso ayudará a los prevencionistas a poder dar la adecuada atención a la víctima y con ello evitar un empeoramiento de las repercusiones sobre la salud. También puede ser un método eficaz para detectar a los falsos positivos que tanto están perjudicando a las verdaderas víctimas.

Sabemos que para poder hostigar a otro ser humano el acosador habrá de ejercer dos tipos de manipulaciones, una dirigida al entorno de la víctima y otra dirigida hacia la persona acosada.

Para el acosador la manipulación dirigida al entorno tiene como finalidad convertirlo en su aliado, ya sea para que colabore en el hostigamiento o bien para que no haga

evidente lo obvio y para ello lo único que le pide el acosador es que no haga nada. El entorno que no hace nada se convierte en colaborador tácito del acoso. La manipulación del lenguaje dirigida a la víctima tiene como objetivo dañarla y desestabilizarla.

La metodología utilizada en este taller se basa en una profundización teórica sobre la manipulación a través del lenguaje siendo su marco teórico conceptual el de la teoría de la comunicación humana de Watzlawick, Beavelas y Jackson (2) y la aplicación de este constructo teórico a la práctica a fin de analizar el lenguaje propio del acosador, es decir la manera en que el acosador usa el lenguaje para manipular y para finalizar habrá una parte práctica de evaluación de expresiones típicas del acosador a través del análisis de algunos ejemplos concretos, con el ánimo de afinar en la detección del acosador principal o instigador .

LA MANIPULACIÓN DEL LENGUAJE

A quien manipula se le llama manipulador. La manipulación perversa engaña con insidias. El lenguaje se pervierte; cada palabra oculta un malentendido que se vuelve contra la víctima elegida.

No podemos olvidar que el acoso nace de forma anodina y se propaga insidiosamente. Al principio las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Luego los ataques se multiplican.

La manipulación del lenguaje es una herramienta propia del acosador psicológico, ya que pretende ocultar el ejercicio de la violencia y al mismo tiempo utiliza información privilegiada para dañar. Es necesario comprender su poder seductor. En el registro de la comunicación perversa, hay que impedir que el otro piense, comprenda, actúe; ya se trate de la víctima o del entorno. Para Escudero y Poyatos (autores del libro *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal.*) (3) es normal que en un grupo de personas tengan lugar crisis y conflictos. Una advertencia hiriente en un momento de exasperación o de mal humor no es significativa; y lo es todavía menos si se presentan excusas a continuación. Lo que constituye el fenómeno destructor es la repetición de las vejaciones y las humillaciones. El acoso es un fenómeno terrorífico porque es inhumano. No conoce los estados de ánimo, ni la piedad. Los compañeros de trabajo, por bajeza, por egoísmo o por miedo, prefieren mantenerse al margen.

Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga energicamente. Si en algún momento del proceso de acoso alguien, con un cierto poder, reacciona de un modo sano, el proceso se detiene.

Este es el motivo que da mayor significación a detectar, en sus primeras manifestaciones al acosador, pues así se podrá detener la espiral de la violencia que conlleva el mobbing.

Vamos a aproximarnos a la comprensión de la manipulación del lenguaje a través del estudio de:

- 1- Los términos utilizados
- 2 - Los esquemas mentales
- 3 - Los planteamientos estratégicos
- 4 - Los procedimientos estratégicos

Los Términos Utilizados:

El manipulador hace un uso abusivo de las palabras "talismán" de cada cultura, de tal manera que al tener ese valor añadido culturalmente no han de ser demostradas y a menudo encubren justamente una realidad opuesta a la que manifiesta el manipulador. El engaño está en que el emisor al nombrar una palabra-talismán sabe que los oyentes dan por supuesto que define una realidad. Hemos de recordar que nombrar una palabra no es garantía que su significado sea verdad.

En conclusión:

Se saca partido de las palabras "TALISMÁN" de cada cultura.

Al tratarse de palabras "talismán" no han de ser demostradas.

Se da por supuesto que el nombrarlas acredita su realidad.

Ejemplos de palabras "talismán" en la cultura occidental: Transparencia / Trabajo conjunto/ Progreso/ Competitividad/ Libertad/ Libertad de expresión/ Confianza / Democracia/

Es importante que detectemos esas palabras "talismán" y seguidamente que se soliciten aclaraciones, matizaciones pero sobretodo su concreción práctica. Ejemplo: ¿qué entiendes por progreso? ¿Cómo se concreta en esta situación particular? De tal manera que podremos constatar si las expectativas del emisor sobre el término utilizado se adecuan a la realidad o no y así evitamos caer en el engaño al no dar por supuesto nada. No olvidemos que nombrar una palabra no es garantía que su significado sea una realidad. Alguna vez se hará necesario repetir esta última frase al propio acosador.

Los Esquemas Mentales:

La persona que utiliza el lenguaje para manipular las voluntades ajenas hace un uso excesivo de opciones contrapuestas. Si analizamos en profundidad las dos opciones podemos llegar a encontrar que pueden ser complementarias. El engaño radica en hacerlas excluyentes dado que si el receptor pudiera darse cuenta de la complementariedad se podría llegar a resolver el conflicto existente y el manipulador necesita de situaciones de crisis para conseguir sus objetivos.

En resumen:

Se usa el falso DILEMA: es decir se potencia la existencia de una dualidad

Se intenta hacer creer que son excluyentes cuando, ciertamente, no lo son.

El objetivo es forzar al receptor a tomar partido por una de las dos opciones, de tal forma que quede excluida la que representa la víctima elegida.

Ejemplos de falsos dilemas: Libertad- Norma/ Bondad – Ganancia / Protagonismo – Beneficio/ Liderazgo- Democracia / Número – Razón / Anonimato- Generosidad

Es necesario un cuestionamiento personal para que no nos engatusen y buscar los dilemas falsos en el discurso del manipulador. Es importante que no nos dejemos engañar. Ya que el cumplimiento de una norma, como por ejemplo respetar las señales de tráfico no es contraria al ejercicio de la libertad.

Los Planteamientos Estratégicos:

El manipulador usa la mentira y la falsedad mediante una exposición de motivos que altera la verdad o la silencio. El argumento de un manipulador incluye siempre una falsedad, llegar a descubrirla es dejar al manipulador sin ese argumento, con ello el manipulador habrá de esforzarse en buscar otro argumento que justifique su accionar,

y en él volverán a existir falsedades, que deberán ser sacadas a la luz y hacerlas evidentes.

En conclusión:

En la manipulación hay un planteamiento FALSO

El discurso falso está compuesto de insinuaciones y de asuntos silenciados, el perverso pone en circulación un malentendido que puede explotar en beneficio propio.

Hay que aprender a discernir entre planteamiento falso y auténtico.

Para llegar a desenmascarar la falsedad será básico buscar el "beneficio propio", es decir a quién beneficia la situación de acoso, quién va obtener ganancia con ello.

Ejemplos de planteamientos falsos: Incompatibilidad de dos encuentros no coincidentes en fechas / atribuir provecho oculto sin pruebas / acusar a la víctima de aprovecharse cuando en la realidad es la única que trabaja / En "bien" de la víctima tratarla como incapaz y tomar decisiones por ella sin consultarla / Acusar a la víctima de querer boicotear su propio trabajo.

Los Procedimientos Estratégicos:

La estrategia utilizada por el manipulador para conseguir el descrédito de la víctima es el uso de la "rumorología", del hipercriticismo y de autodefinirse como abanderado de una "noble causa" que justifica la utilización arbitraria de la violencia.

En la maledicencia, se utiliza la calumnia, la mentira y las insinuaciones malintencionadas.

Esta estrategia de ataque, se caracteriza por que:

Impide la defensa

Por ser un ataque anónimo y envolvente

Porque se usan razonamientos "lógicos"

Crea angustia

En resumen: El procedimiento preferido por el manipulador es la MALEDICENCIA, le sigue el no atacar de frente y el que el ataque se justifica como cargado de "buena intención".

El Lenguaje del Acosador

Hemos visto el uso del lenguaje como método utilizado por los manipuladores para conseguir que las personas que los rodean actúen en beneficio del manipulador; ahora vamos a aplicar lo estudiado al caso concreto del acoso moral en el trabajo o mobbing. El mobbing responde a un plan. Un plan oculto, del que cuesta percatarse.

El lenguaje que utiliza cualquier acosador es la comunicación paradójica. Por ello vamos a analizar los dos conceptos: "comunicación" y "paradoja". Para seguir adelante con nuestro planteamiento nos es necesario hacer una pequeña inmersión en los conceptos teóricos de la teoría de la comunicación humana.

Definimos la paradoja como una contradicción. La paradoja es la contradicción que resulta de una deducción correcta a partir de premisas congruentes (Teoría de la Comunicación). Se dice que una cosa es una paradoja cuando lógicamente habría de ser de una manera pero es de la manera contraria (Definición del diccionario).

En un proceso de acoso psicológico la paradoja surge tanto a nivel del lenguaje como a nivel de la conducta. A nivel de la conducta encontramos tanto comunicación no verbal

como actos de no comunicación. Entendemos como comunicación no-verbal los suspiros exagerados, el encogerse de hombros, las miradas de desprecio. Y como actos de no comunicación: ignorar un saludo, no responder a una pregunta, actuar como si determinada persona no estuviera presente, dar la espalda.

DETECCIÓN DEL ACOSADOR

Existen unas claves para la detección del acosador a través del lenguaje utilizado por el mismo. A partir de ahora nos vamos a centrar en la paradoja del lenguaje verbal. En este taller no se va a analizar la comunicación paradójica contenido en la comunicación no-verbal, por exceder las pretensiones de este estudio. Vamos a encontrar la paradoja en el lenguaje verbal, buscando las claves que nos ayudarán en la detección, a saber: la contradicción en el discurso, y la incongruencia en el razonamiento

La Contradicción.

En el discurso del acosador hay una contradicción que no aparece en el discurso de la víctima. La contradicción incluye falsedades y errores. El emisor utiliza la contradicción intencionalmente a través de: una falacia incluida en el argumento y de un error oculto en el razonamiento

La contradicción se manifiesta por las definiciones paradójicas. Las definiciones paradójicas (o antinomias semánticas) surgen de las incongruencias ocultas en la estructura del pensamiento y del lenguaje. Los mensajes paradójicos son afirmaciones que se contradicen.

El emisor utiliza la contradicción intencionalmente. Es necesario detectar la contradicción para evidenciarla. Hemos de llegar a desmontar el argumento falso y evidenciar la equivocación en el razonamiento del manipulador. Ahora vamos a centrarnos en ello.

Las Falacias

Las falacias son las mentiras que sustentan el argumento del acosador para justificar su hostigamiento. Estas falsedades en el argumento son utilizadas por el acosador para buscar el apoyo del entorno y dar credibilidad a su actuación contra la víctima. Hay que ir desengranando uno a uno los componentes del argumento a fin de encontrar las pruebas que harán evidente la mentira que el acosador pretende hacer pasar como una certeza. Es importante constatar que en toda falacia hay incluida una insinuación y un malentendido al mismo tiempo, por ello hay que estar alerta y detectar la insinuación y el malentendido en el discurso de todo manipulador.

En conclusión:

ARGUMENTO: Falacias

Se hacen preguntas capciosas que son trampas

Se inventan bulos. Se generan situaciones insostenibles

Los Errores

La contradicción también incluye los errores en las acusaciones dado que el razonamiento que hace el acosador para atacar a la víctima contiene errores ocultos. Hay que hacer comprobaciones constantes para ir verificando uno a uno los razonamientos esgrimidos por el acosador y de esta manera encontraremos los errores que sustentan la "razón" del acosador.

En resumen:

RAZONAMIENTO: Errores

Incluye igualaciones falsas

Se cuestiona la libertad de los otros

Parecen que respeten las posiciones pero en realidad las inutilizan.

La Incongruencia

La lógica desconcertante del acosador provoca, su propia definición lo dice, desconcierto en el receptor y con ello el manipulador consigue uno de sus objetivos el bloqueo de la acción del oyente. Existe una perversión del lenguaje y el receptor acaba atribuyendo la actitud de ataque a quien es atacado sin compasión.

En conclusión:

Existe una disonancia entre lo percibido y lo verbalizado:

Encontramos una lógica desconcertante o una ausencia de lógica, es decir aparece la incongruencia.

EJEMPLOS

Vamos a analizar algunos ejemplos concretos de expresiones que han sido utilizadas por acosadores que han pretendido manipular el entorno para convertirlo en su aliado y al mismo tiempo han designado a una víctima a la que hostigar con el beneplácito del entorno.

Para determinar que estamos frente a un acosador en su mensaje hay que darse los dos elementos en el mismo periodo de tiempo: la existencia de una víctima a la que hostigar y un entorno al que seducir.

Sobre la detección de la contradicción:

Ejemplo práctico 1

"Repito que aplaudo cualquier iniciativa"

Verbaliza que aplaude pero su actuación es de queja constante. La contradicción entre lo que se dice y lo que el receptor oye no puede ser verbalizada.

Con una visión ácida o cínica se puede llegar a pensar que se trata de una forma original de aplaudir iniciativas, a saber: el ejercicio del boicoteo constante.

Ejemplo práctico 2

"Por eso teníamos la sensación de que lo que creáramos pertenecería a todos. Eso nos propusimos y eso fue lo que conseguimos. Transparencia y trabajo conjunto"

La manipulación perversa del lenguaje hace difícil percibir la contradicción entre "pertenecería a todos" con "eso nos propusimos".

Es evidente que quién consiguió que fuera de "todos" fueron "solo" ellos (los organizadores).

Por tanto el mérito por conseguir "transparencia y trabajo conjunto" (uso de palabras

talismán) les corresponde exclusivamente.

Sobre la detección de las Falacias: Es importante constatar que toda falacia incluye una insinuación y un malentendido al mismo tiempo. Vamos a hacerlos evidentes.

Ejemplo práctico 3

"Te ruego que por operatividad y por no faltar a la verdad"

Esa llamada a la operatividad quiere dar a entender que el otro es poco eficaz. Hay un malentendido en el concepto "operatividad".

Dice que el otro miente, sin dar pruebas de ello. Y además al no decir en "qué" se falta a la verdad, crea indefensión.

La insinuación es que el "otro" miente y el malentendido se engloba en la palabra "talismán": operatividad

Ejemplo práctico 4

"Lo que más nos unió es que no hubo nadie que llevara nada marcado, nada preconcebido, nada dictado".

El malentendido se sostiene en el dilema: unión - no preparación. Hay que aclarar ese malentendido. Ya que se puede fomentar la unión aunque se lleven preparadas las reuniones y los proyectos. En cierta forma se explicita que no se va a permitir que nadie lleve nada preparado ni que otros tengan iniciativas aparte del emisor.

Existe un elemento encubierto de mala fe, la insinuación, que da a entender que quién se comporte así, es decir llevando preparada la reunión, se le atribuirán intereses ocultos.

Esta frase además de contener un malentendido y una insinuación, es un alarde de ineptitud por valorar la desorganización y desacreditar la eficacia.

Sobre la detección del error: Hay que buscar las equivocaciones intencionadas en el razonamiento.

Ejemplo práctico 5

"Somos bastante maduros para discutir cualquier tema y no quiero que ninguno de mis compañeros se quede al margen de algo que nos afecta a todos".

El razonamiento erróneo se concreta en que:

Se auto-inviste de una representación que nadie le ha pedido.

Es una representación falaz que además impide a todos esos "representados" tomar la palabra por sí mismos.

El acosador los ha colocado en una situación de inferioridad, dado que no son válidos para representarse a sí mismos. Podemos comprobar que los ha invalidado de auto-representarse ya que para hacerse oír habría de enfrentarse al acosador tanto para discrepar del contenido de su discurso, si ello fuera el caso, como por el sencillo hecho de opinar, aunque fuera para darle la razón al acosador, pues ello pondría en evidencia que nadie le pidió que hiciera de portavoz.

Sobre la detección de la Incongruencia: La alteración del proceso lógico:

Ejemplo práctico 6

"No comencemos un camino de unión con una sensación de torpedeo de iniciativas de otros compañeros"

Esta frase es una joya de cómo, hábilmente, se acusa a la víctima de hacer lo que en realidad se está haciendo con ella. Pues las quejas a su proyecto son constantes, desde la idoneidad de los plazos, hasta la justificación propia del proyecto.

Se está pervirtiendo el lenguaje. El receptor acaba atribuyendo la actitud de torpedeo a quien es torpedeado.

CONCLUSIONES

A menudo en el mobbing lo que primero llama la atención en el discurso de acosador es esa sensación de que hay algo que no sigue una lógica. Ahondar en esa percepción en lugar de apartarla de nuestra mente será el primer paso para aprender a detectar a un experto manipulador de la comunicación como es el perverso organizacional. Es muy habitual que el acosador atribuya a la víctima actitudes de mala fe sin pruebas de ello. Una actitud abierta consiste en escuchar las intenciones que el acosador atribuye a la víctima, dado que nos darán los motivos íntimos del propio manipulador para acosar. No quiero extenderme demasiado en este punto pero es sabido que el acosador atribuye o "acusa" a la víctima de sus propias intenciones como si se tratara de un espejo y atribuye, a la víctima, sus propios errores y sus propios miedos.

El mobbing no busca el daño por el daño, busca que este daño genere un resultado. El acosador usa el lenguaje para manipular y así conseguir sus fines. La manipulación del lenguaje se concreta en el uso de la incongruencia y de la contradicción, y esos dos elementos están siempre presentes en todo discurso manipulador.

En conclusión para romper el hechizo del manipulador a través de la comunicación, hemos de buscar en su discurso:

- 1- La falta de lógica o la lógica desconcertante, es decir la incongruencia.
- 2- La contradicción, a través de :
 - a) Las Falacias, a saber los argumentos falsos, que incluyen insinuación y malos entendidos.
 - b) Los Errores, o sea la equivocación intencionada en el razonamiento.

Ya tenemos las claves para detectar al acosador. Su propio lenguaje nos da esas claves y éstas nos permitirán, a partir de ahora, ser menos vulnerables a la manipulación de ese personaje experto en el uso de la comunicación paradójica. El conocimiento de estas claves nos da cierta inmunidad frente a la manipulación. Ser menos vulnerables a la manipulación nos permitirá diferenciar al acosador de la víctima y también nos será útil para distinguir entre el instigador del acoso y sus simpatizantes. Considero que es muy importante saber diferenciar al acosador principal de otras personas del entorno laboral próximas a la víctima y que han sido manipuladas por el acosador. Estas personas son las que transmiten y propagan la maledicencia sobre la víctima, pero no son manipuladores, al contrario, también son

víctimas del manipulador ya que han sido manipulados con la finalidad de ayudar al acosador a desembarazarse de la víctima a través de acrecentar el descrédito de la misma.

La desacreditación de la víctima siempre proporcionará una ganancia para el instigador del acoso. El beneficio que el acosador adquirirá con el descrédito de la víctima no lo podría conseguir sin la utilización del hostigamiento. Es la adquisición fraudulenta, por parte del acosador, de este fin último (a través del hostigamiento) el que determinará si el mobbing ha sido o no beneficioso para el acosador.

Una resolución positiva del mobbing dentro de la organización habrá de contemplar que el acosador no consiga el objeto deseado; en caso contrario servirá como refuerzo de esta estrategia acosadora, con lo que es probable que el acosador vuelva a hacer uso de esa técnica que le ha sido tan provechosa para él y con ello que se instaure el acoso como una forma de operar habitual en el seno de la empresa y convirtiendo toda la organización en un contexto tóxico, o sea caldo de cultivo de otros futuros acosos

NOTAS

(1) Taller basado en la ponencia "Mobbing. Detección del acosador a través del lenguaje" presentada en el V Encuentro Nacional y III Encuentro Internacional sobre Prevención y Salud Laboral. Vilanova i La Geltrú, mayo 2005 y en el XIII Coloquio Juan Comas de Antropología Física. Campeche (México). Noviembre 05; así como en la ponencia "La Comunicación en el Mobbing" leída en el Primer Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicología. Avilés. Octubre 2005, y en la comunicación "Pautas para el reconocimiento de un caso de mobbing en la empresa" presentada en el IV Congreso Internacional de Prevención de Riesgos laborales. Sevilla, mayo 2006. Forma parte del estudio en profundidad "La Comunicación en el Mobbing" de Marina Parés Soliva. (2005). Registro de la Propiedad Intelectual de Catalunya B-3128-05.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos sinceramente al Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing SEDISEM por su constante apoyo hacia esta investigación.

REFERENCIAS

Libros:

1. García, Rolsma y Fuentes.(2003) *Trabajando con el enemigo*. Barcelona.Random H. Mondadori.
2. González de Rivera Revuelta, José Luis.(2002) *El Maltrato psicológico*. Madrid. Espasa.Calpe.
3. Hirigoyen, Marie-France. (1999). *El acoso moral*. Barcelona. Paidós.
4. Hirigoyen, Marie-France.(2001). *L'assetjament moral a la feina*. Barcelona. Edicions 62.
5. Nazare-Aga, Isabelle. (2002). *Los Manipuladores*. Barcelona. Vergara.
6. Piñuel Zabala, Iñaki. (2003) *Mobbing. Manual de autoayuda*. Madrid. Aguilar.
7. Piñuel Zabala, Iñaki. (2004) *Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas*. Madrid Aguilar

8. Velázquez Fernández, Manuel. (2004) *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. Barcelona, Gestión 2000.
9. Watzlawick, Bavelas y Jackson.(1997) *Teoría de la Comunicación Humana*. Barcelona, Herder.

Capítulos de Libros:

10. Parés Soliva, Marina.(2005) *Palabras talismán y eslogans en el acoso mediático*. Publicado "Simulacros, Imaginarios y Representaciones". pag 180. ISBN 980-232-929-0 del VI Congreso Latinoamericano de Semiótica. Universidad del Zulia-Maracaibo (Venezuela). Octubre 05.

Referencias on line:

11. Parés Soliva, Marina. Monográfico: *Estudio comparativo entre la teoría de la Comunicación Humana y el Mobbing* (2002). Publicado en "La Comunicación Paradójica" (on line) (réf:12-12- 2002). Disponible en la web Acoso Moral <http://www.acosomoral.org/pdf/EstudioComparativo.PDF>
12. Parés Soliva, Marina *La Comunicación en el Mobbing*. Publicado en "La Comunicación en el Mobbing" (on line) (ref 30-10-05). Disponible en el sitio Acoso Moral <http://www.acosomoral.org/pdf/ResumAviles.PDF>
13. Parés Soliva, Marina. *Palabras talismán y eslogans en el acoso mediático*. Publicado en "Mobbing y Medios de Comunicación" (on line) (ref 30-10-05). Disponible en el sitio Acoso Moral < <http://www.acosomoral.org/Maracaibo.htm> >