

4.- MOBING

Lectura básica: “Acoso laboral y conductas incívicas: una perspectiva desde la psicología social” Francisco Morales, Gabriela Topa Cantisano y Marco Depolo. Pags. 111-132

INTRODUCCIÓN

- Estudio de la agresión:
 - Todos los desarrollos teóricos.:
 - Teorías instintivistas y psicoanálisis.
 - Frustración-Agresión.
 - Teorías del Aprendizaje.
 - Teoría de la Estimulación Aversiva.
 - Modelos sociocognitivos y Procesamiento de la Información.
 - Teoría del Aprendizaje Observacional.
 - Teoría del Vaciamiento del Ego.
 - ...
 - Estilización:
 - En el ámbito laboral.
 - Violencia institucionalizada.
 - Escolar.
 - En el lugar de trabajo.
 - ...



LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS EN LAS ORGANIZACIONES

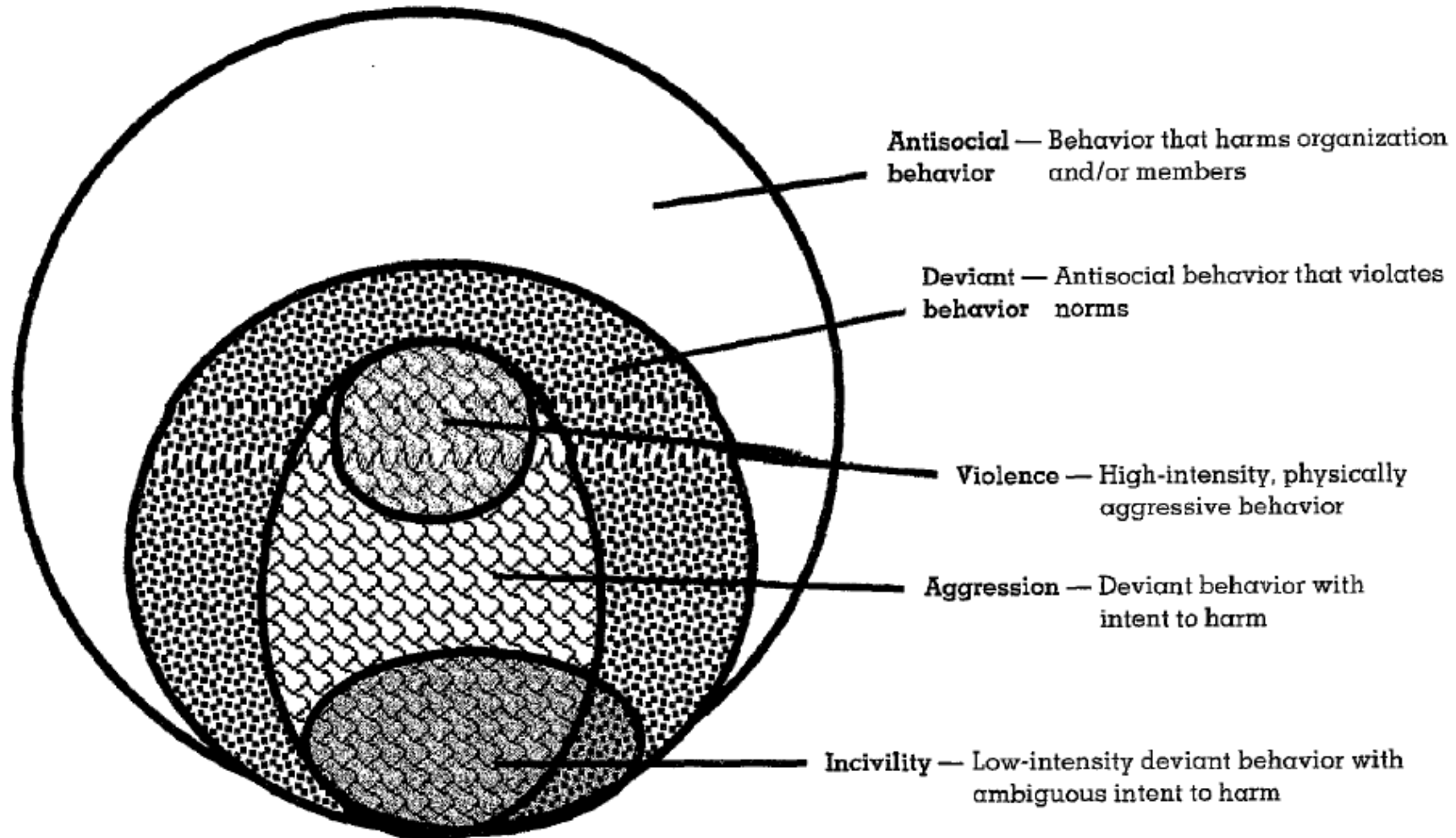
- En las organizaciones hay normas de conducta.
- Conducta desviada del empleado: aquella que de manera voluntaria viola normas organizacionales significativas y amenaza el bienestar de una organización o de sus miembros.
- La violencia y la agresión son conductas desviadas.
- Algunas conductas violentas no son agresivas.
- En ocasiones, las conductas desviadas tienen intencionalidad dudosa.
- Las conductas I son conductas desviadas, violentas, no físicamente agresivas.



LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS EN LAS ORGANIZACIONES

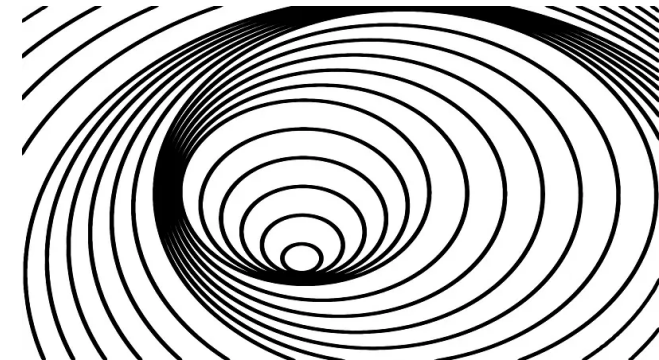
FIGURE 1

Incivility and Other Forms of Mistreatment in Organizations



LAS CONDUCTAS I

- Ignorar a la persona.
 - Poner en duda su juicio.
 - Ocultar información.
 - ...
-
- Entre el 70 y el 80% de empleado manifiesta haberla sufrido.
 - Las conductas I pueden iniciar una espiral de actos agresivos.



TIPOS DE CONDUCTAS I

- De arriba abajo: proceden de la alta jerarquía.
- Laterales: proceden de los compañeros
- Generales: pueden afectar a cualquier trabajador.
- Específicas: afectan a trabajadores con una determinada característica



LA AMBIGÜEDAD DE LAS CONDUCTAS I

- Pueden ser atribuidas a varios factores, lo que las convierte en ambiguas y difícil de demostrar.



EL PAPEL DEL CONTEXTO

- El contexto empieza a tomarse en consideración, en un periodo en el que predomina la rudeza.



CONTEXTO SOCIETAL, ORGANIZACIONAL Y GRUPAL

- Las organizaciones son un reflejo de la sociedad.
- La organización es un contexto:
 - Política discriminatoria (percepción de tolerancia).
 - Actitud de los líderes (conducta respetuosa, castigo a la discriminación...)
 - Normas del grupo de trabajo (indican la forma de actuar).



CONTEXTO SOCIETAL, ORGANIZACIONAL Y GRUPAL

- La importancia del líder en la organización
 - Establecimiento de normas.
 - Modelo de conducta
- El ser testigo de una conducta | puede alentar el incremento y generalización de estas conductas.



PODER Y JUSTICIA INTERACCIONAL

- Importancia del estatus social del instigador, y su posición en relación con la víctima. A mayor poder, mayor posibilidad de abuso de poder.
- Los empleados con menos poder social son más vulnerables al abuso.
- En los empleados con menos poder social, las conductas se perciben como más incontrolables, y por lo tanto, más estresantes.
- La percepción de injusticia interaccional solo tiene efecto en el caso “de arriba-abajo”, cuando los líderes son instigadores.



CONSECUENCIAS

- Menos productividad.
- Peor satisfacción laboral y compromiso con la organización.
- Mayor absentismo.
- Deterioro del clima laboral.
- Intención de abandonar la organización.

- Falta de cohesión de los equipos.
- Mala calidad de las relaciones entre compañeros.
- Peor rendimiento.
- Menos acciones voluntarias hacia la organización
- Tareas más negligentes.



LOS ESTUDIOS DE TOPA Y COLABORADORES SOBRE ACOSO LABORAL

- El acoso influye sobre la satisfacción laboral, el compromiso con la empresa y los comportamientos voluntarios.
- El acoso laboral provoca:
 - Problemas de salud.
 - Malestar psicológico, estrés, depresión...
 - Intención de abandonar el puesto.
 - Absentismo.
 - Negligencia.
 - Insatisfacción laboral.
 - Falta de compromiso organizacional.
 - Falta de conductas de ciudadanía.
 - Bajo rendimiento.



LOS ESTUDIOS DE TOPA Y COLABORADORES SOBRE ACOSO LABORAL

- Es difícil para una empresa alcanzar sus objetivos si los trabajadores solo se implican en las tareas pautadas.
- En el acoso sexual los resultados son similares.
- El apoyo grupal reduce las consecuencias negativas sobre el acoso laboral, pero no sobre el sexual.



LAS CONDUCTAS I EN COMPARACIÓN CON OTRAS MÁS GRAVES

- Las conductas I se diferencian de la agresión en la intensidad y en la ambigüedad.
- Las conductas descorteses son cada vez más variadas y frecuentes.
- Se considera que las conductas I son precursoras de otras más graves.



LAS CONDUCTAS I EN COMPARACIÓN CON OTRAS MÁS GRAVES

- Algunos datos sugieren que las conductas I son discriminaciones por razón de género.
- Provocan las mismas consecuencias que el acoso sexual: la víctima está sujeta a una situación de poder desigual.
- Efecto “bola de nieve”: las molestias cotidianas provocan estrés psicológico y afectan psicosomáticamente a quién las sufre.



EFFECTOS INDIRECTOS, VICARIOS Y SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS CONDUCTAS I

- El acoso sexual provoca un entorno estresante para todos en el grupo de trabajo.
- Se denomina “estrés del observador”.
- Las conductas I generan más conductas I, porque llegan a ser rutinarias y esperables.



OTRAS REACCIONES DE LAS VÍCTIMAS Y LAS META-REACCIONES DE VENGANZA Y REPRESALIA

- Posibilidades de manifestar la situación de víctimas:
 1. Buscar apoyo social formal o informal.
 2. Denunciar ante los superiores (entre el 1 y el 6%).
- Consecuencias de denunciar: victimización de venganza:
 - Represalias relacionadas con el trabajo.
 - Represalias de carácter social.



REPRESALIAS RELACIONADAS CON EL TRABAJO

- Se documentan, y son tangibles y formales:
 - Despidos.
 - Cambios de destino.
 - Degradarlo.
 - ...



REPRESALIAS DE CARÁCTER SOCIAL

- No se documentan, y son verbales y no verbales:
 - Acoso.
 - Insultos.
 - Aislamiento.
 - ...
- Los compañeros temen involucrarse emocionalmente en un conflicto.



DISCUSIÓN

- Conceptualizar la agresión como interacción implica adoptar una perspectiva psicosocial.
- Necesidad de continuar profundizando en la figura del instigador, aunque está fuertemente implicado.
- Poco conocimiento del papel de los compañeros, aunque participan de la victimización de venganza social.



DISCUSIÓN

- No se explica por qué los compañeros cambian de identificarse con la víctima a participar de la represalia, aliándose con el poder.
- Los acosadores justifican su reacción como una forma de preservar el buen nombre de la organización y su prestigio.



RESUMEN

Se estudian las conductas incívicas en el lugar de trabajo, caracterizándose por su baja intensidad y su ambigüedad. Se estudian los perjuicios que provoca en la víctima y la organización.