

Taller
"Buen Trato y
Prevención del Acoso Laboral"



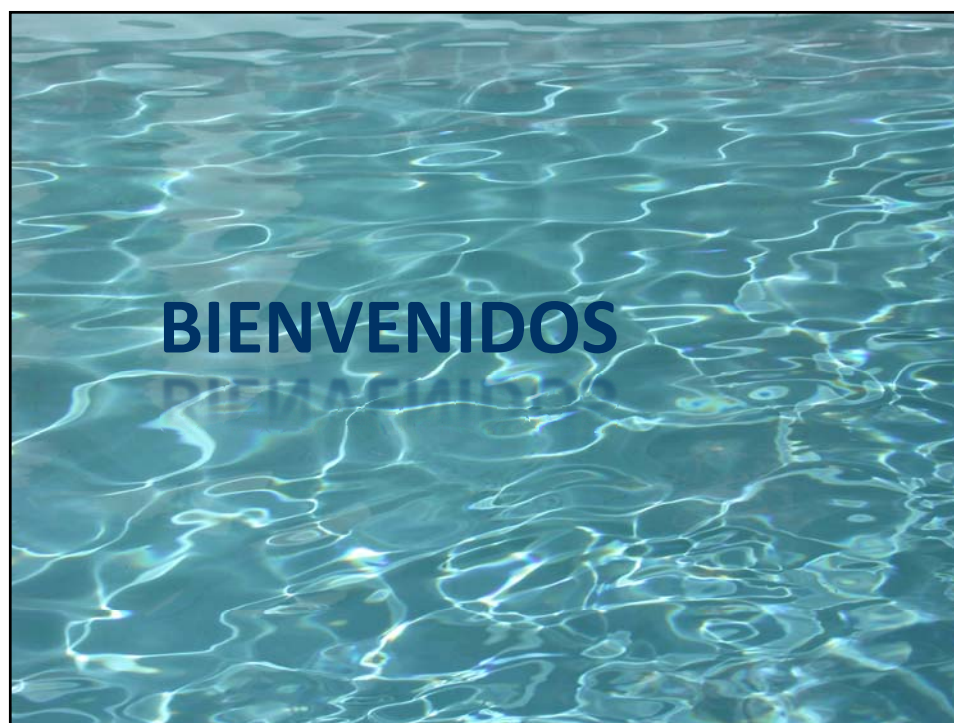
Fonasa


30 Diciembre 2013 y 6 Enero 2014
Ps. Francisco Hernández O. - Ps. Iván Muñoz M.
Asesorías y Capacitación
PARENTESIS ASC



PARENTESIS
ASESORIAS Y SERVICIOS CLINICOS

"Creemos en el poder de las
personas para cambiar sus vidas"






Paréntesis ASC

- **Paréntesis Asesorías y Servicios Clínicos**
- **Es una unidad de servicios de consultoría, capacitación y atención clínica en temas de salud emocional y calidad de vida a personas y organizaciones.**
- **Además realiza programas académicos con Universidad Central, y extensión.**
- **Pertenece a Fundación Paréntesis, organización sin fines de lucro con 27 años de experiencia.**

"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"







Presentaciones

Preséntate al resto del grupo.

Elije un objeto personal que llevas contigo y que sea importante para ti por su significado, por lo que representa, o alguna otra razón que lo haga importante.





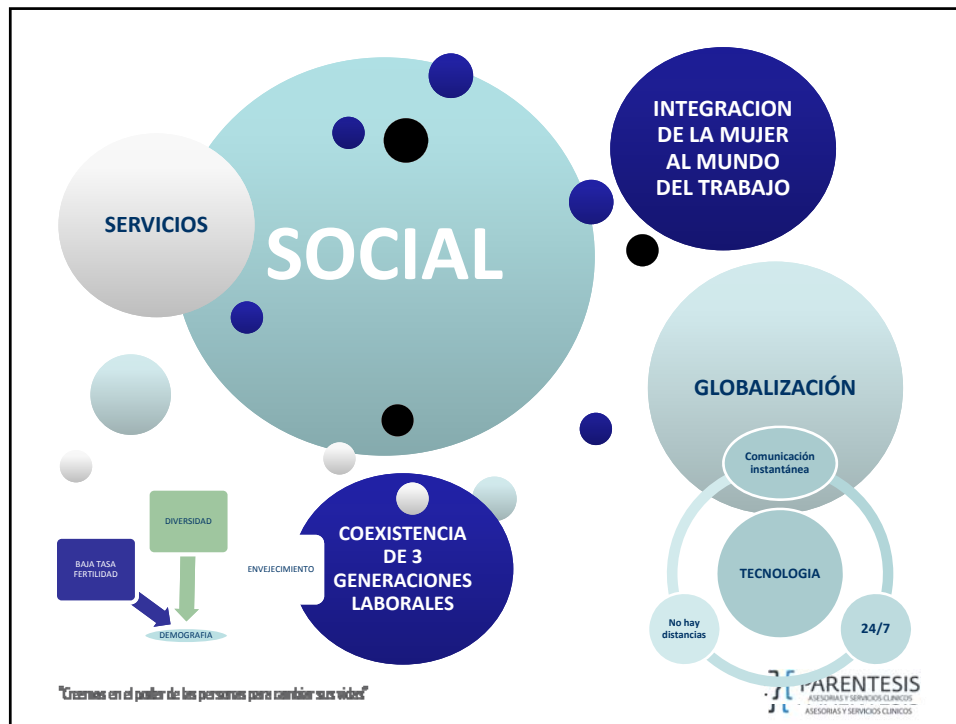
Objetivos del Curso Taller

- Reflexionar sobre la naturaleza y calidad de las relaciones laborales institucionales.
- Entregar un marco conceptual teórico técnico para la prevención y la intervención en acoso aboral y en la implementación de acciones de buen trato.
- Favorecer la vinculación de estos temas y posibilidades de mejoras en los ámbitos laborales de los participantes.



Programa Jornada 1 – 30 de diciembre 2013		
Horario	Módulos	Temario
14:00 – 14:30	Apertura Aproximación vivencial	- Mundo laboral actual y organizaciones que aprenden. - Construcción de las relaciones laborales en la institución (matriz de análisis / 1).
14:30 – 15:45	Aproximación Conceptual	- ¿Qué entienden por Acoso Laboral? - Definición de AL. Tipos de acoso. - Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> o Ejemplos de conductas abusivas o Ejemplos de daño o atentado contra la personalidad, dignidad, integridad física psíquica de una persona.
15:45 – 16:00	Pausa Café	
16:00 – 18:00		- Como incide en el desempeño y salud de los trabajadores - El acoso laboral en los servicios públicos. - Evaluación del acoso laboral (checklist)
Programa Jornada 2 – 6 de enero de 2014		
14:00 – 14:30		Conexión con Jornada 1
14:30 – 15:45	Aproximación a las intervenciones posibles	- Riesgos psicosociales en el trabajo. - Estrategias para abordar el AL en un servicio público. - Buen trato y cuidado de equipos. - Variables que inciden en un buen clima laboral.
15:45 – 16:00	Pausa Café	
16:00 – 18:00		- Construcción de las relaciones laborales en la institución (MA/2). - Nuevas Aperturas: Programa Buen Trato 2014



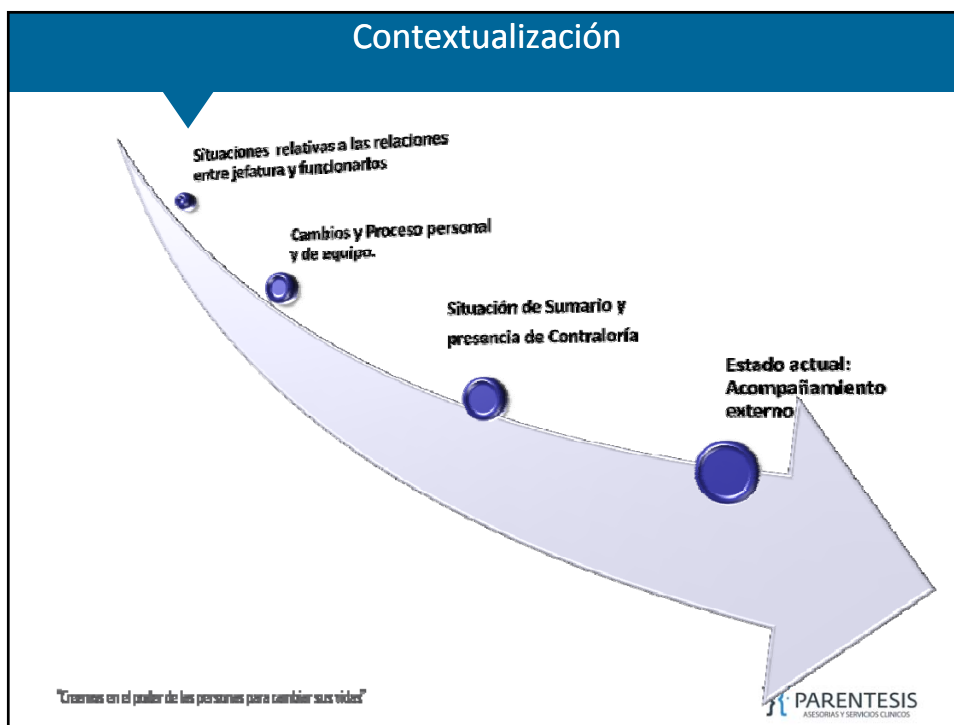


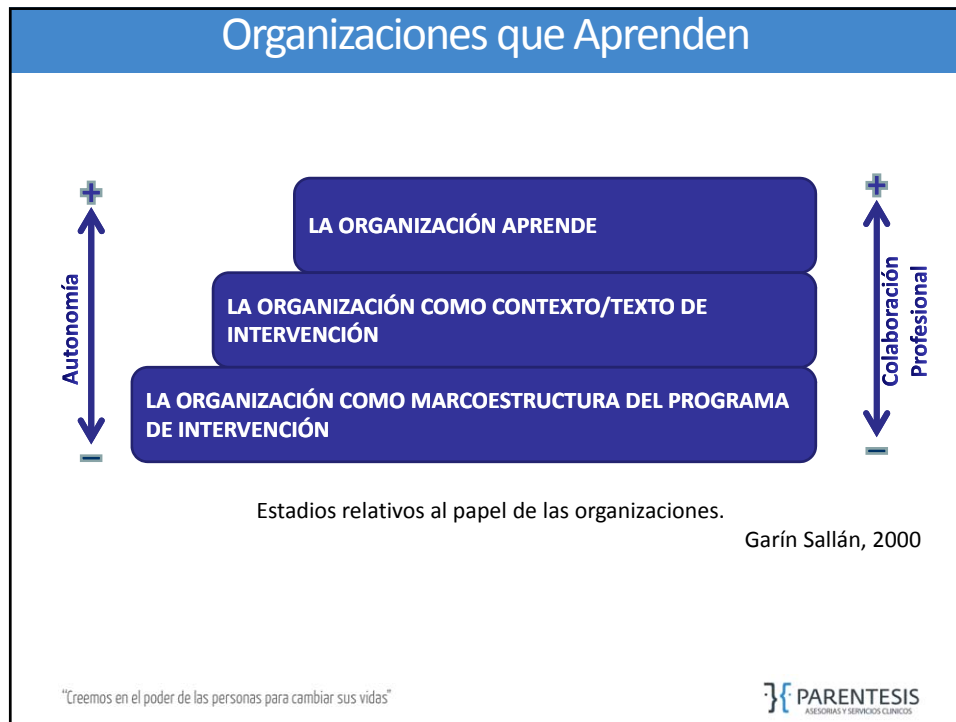


Cambios en la familia y en los hogares.

"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"

PARENTESIS
ASESORÍA Y SERVICIOS CLÍNICOS





Buen Trato

EJEMPLO




Decálogo del Buen Trato

- 1 SALUDA** a tus compañeros. Se respetuoso.
- 2 SONRÍE**. Sin duda con ello aportas alegría al trabajo.
- 3 ESCUCHA** y acepta con empatía las opiniones diferentes de tus compañeros.
- 4 INFÓRMATE**. Siempre es mejor estar al día en las actividades y proyectos.
- 5 COLABORA** con tus compañeros. Recuerda que tu también puedes necesitar ayuda.
- 6 DISFRUTA** tu trabajo y pídeselo bien. El futuro crea ambientes de agrado y éxito.
- 7 FELICITA** a tu equipo. Reconoce el trabajo de tus compañeros.
- 8 PIDE DISCULPAS**. Reconoce cuando te equivocas, te equivocaron.
- 9 PIDE POR FAVOR Y DA LAS GRACIAS**. Reconoce que son palabras mágicas.
- 10 HAZ UN CESTO AMABLE** todos los días. Verás como mejora el clima en tu trabajo.

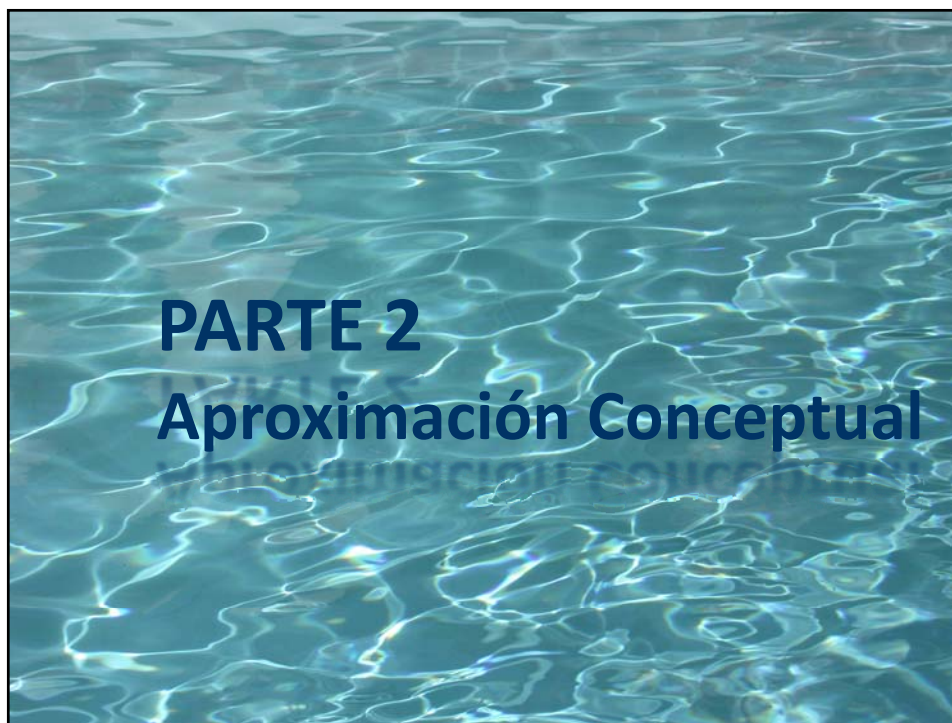

Recodeta
eres tú

Matriz de Análisis

Avances de FONASA (y del Comité) en relación al CBPL (junio/2006), específicamente en la "Prevención y sanción del acoso sexual y laboral en el trabajo"



Matriz de Análisis			
ÁMBITOS	NIVELES		
	Institucional	Equipo	Personal
Prevención			
Asistencia			



¿Qué entendemos por Acoso Laboral?



"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"

PARENTESIS
ASESORIA Y SERVICIOS CLINICOS

Empecemos con un ejercicio



"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"

PARENTESIS
ASESORIA Y SERVICIOS CLINICOS

verdadero
falso

Se ataca en forma verbal criticando los trabajos que se han realizados

verdadero

"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"

PARENTESIS
ASESORIAS Y SERVICIOS CLINICOS

This slide features a light blue speech bubble containing the text "Se ataca en forma verbal criticando los trabajos que se han realizados". To the right of the bubble is a blue-bordered label with the word "verdadero" in white. In the top right corner, there is a graphic with the words "verdadero" and "falso" above two thumbs-up and thumbs-down icons. The bottom of the slide contains a quote and the logo for PARENTESIS ASesorias y Servicios Clínicos.

verdadero
falso

Se asigna una labor a último minuto

falso

"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"

PARENTESIS
ASESORIAS Y SERVICIOS CLINICOS

This slide features a light blue speech bubble containing the text "Se asigna una labor a último minuto". To the right of the bubble is a blue-bordered label with the word "falso" in red. In the top right corner, there is a graphic with the words "verdadero" and "falso" above two thumbs-up and thumbs-down icons. The bottom of the slide contains a quote and the logo for PARENTESIS ASesorias y Servicios Clínicos.

verdadero

verdadero
o falso

Se ignora o excluye de reuniones de trabajo

"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"

PARENTESIS
ASESORIAS Y SERVICIOS CLINICOS

verdadero


verdadero
o falso

Se retiene información crucial para el trabajo, lo que puede perjudicar su desempeño

"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"

PARENTESIS
ASESORIAS Y SERVICIOS CLINICOS


verdadero
o falso




Se modifican atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador.

verdadero


"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"



Entonces...¿A qué se le llama Acoso Laboral?



"Creemos en el poder de las personas para cambiar sus vidas"



ANTECEDENTES

En términos generales, el **acoso laboral** nace bajo el concepto de *mobbing* en los años 80, caracterizando algunas relaciones laborales de violencia sistemática y con fines destructivos.

En el transcurso de los años se han ido sumando definiciones que ponen énfasis en diferentes aspectos del acoso: una **violencia silenciosa** con fines de exclusión (Leymann, 1996); el acoso como “acoso moral” que enfatiza la **relación víctima-victimario** (Hirigoyem, 1996); como parte del **estrés laboral** pero por **causas adicionales al rendimiento laboral** (Wild, 1997); la **estructura** de la organización como **favorecedora de la violencia laboral** (Dejours, 2006) y otros.

DEFINICIÓN

El uso intencional del poder, como amenaza o real, contra otra persona o grupo, en circunstancias laborales, que pueden conllevar un alto grado de probabilidad de resultar en injuria, muerte, daño psicológico, mal desarrollo de la tarea o privaciones.

Organización Mundial de la Salud, OMS (1995)

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo –incluidos los viajes de ida y vuelta – que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Comisión Europea (1997)

Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual, una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003)

DEFINICIÓN en CHILE

La Dirección Nacional de Servicio Civil propone la siguiente definición de M-F. Hirigoyen (1998)

“Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”



Otras características para que hablemos de Acoso Laboral

- **Impacto:** Un fenómeno que “destruye el clima laboral, disminuye la productividad y el compromiso, favorece el ausentismo y desgasta psicológicamente a las personas que lo padecen directa e indirectamente”.
- **Grado:** Puede tomar la forma de: “el típico abuso de poder, que los trabajadores no siempre aceptan”, o “la manipulación perversa, que engaña con insidias y causa muchos más estragos.”
- **Proceso:** “Al principio, las personas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Luego, los ataques se multiplican. Durante un largo periodo y con regularidad, la víctima es acorralada, se le coloca en una posición de inferioridad y se le somete a maniobras hostiles y degradantes”.



Otras características para que hablemos de Acoso Laboral

- **Repetición:** "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 en las que no se produce ningún esfuerzo de matización".
- **Progresión / Rigidización:** "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 enérgicamente".



PARENTESIS
ASESORIA Y SERVICIOS CLINICOS

Ejemplos de conductas abusivas

•Gritar, avasallar o insultar la víctima cuando está sola o en presencia de personas.

•Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.




•Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.

•Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir en ese tiempo.

•Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.


PARENTESIS
ASESORIA Y SERVICIOS CLINICOS

Ejemplos de conductas abusivas

	<ul style="list-style-type: none"> •Difamar a víctima, extendiendo por empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban reputación, imagen o profesionalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> •Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia.
<ul style="list-style-type: none"> •Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador/a. 		
<ul style="list-style-type: none"> •Tratar de manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle 	<ul style="list-style-type: none"> •Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia ("ninguneándolo") en la oficina o en las reuniones a las que asiste. 	

PARENTESIS ASESORIAS Y SERVICIOS CLINICOS

Ejemplos de conductas abusivas

<ul style="list-style-type: none"> •Ridicularizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiando. 	<ul style="list-style-type: none"> •Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones. 	
	<ul style="list-style-type: none"> •Animar a otros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad. 	
<ul style="list-style-type: none"> •Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc. 		<ul style="list-style-type: none"> •Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.

PARENTESIS ASESORIAS Y SERVICIOS CLINICOS

Ejemplos de daño o atentado contra la persona

- La víctima de acoso va **perdiendo gradualmente la fe y la confianza** en sí misma, a consecuencia de lo cual, se ven afectados diferentes aspectos de su vida.
- Entra en un tipo de **estrés** creciente que va minándola físicamente y que termina **haciéndose crónico e inespecífico**, dando lugar a multitud de afecciones o enfermedades somáticas crónicas, que suelen conducir a la baja laboral, incapacidad temporal o incluso incapacidad permanente.



Ejemplos de daño o atentado contra la persona

- La **calidad del trabajo y la eficacia** del trabajador/a se ven **alteradas a la baja**, proporcionando de este modo nuevos argumentos al acosador para seguir justificando su agresión a la víctima e incrementando perversamente la percepción pública de que se trata de un castigo merecido por parte de ésta.



Ejemplos de daño o atentado contra la persona



El trabajador/a afectado sufre **alteraciones emocionales que repercuten en su vida diaria**, generando problemas de relaciones sociales y de pareja. La proyección de su frustración e indefensión en el núcleo familiar y social cercano generando efectos como:

- Agresividad con la familia, desencadenada por la frustración.
- Aumento de la conflictividad en el ambiente laboral (tensión, incidentes, discusiones continuas).
- Retraimiento de la víctima con sus familiares y amigos
- Entre otros

No es Acoso Laboral



Iñaki Piñuel repara en la necesidad de distinguir el acoso laboral de otros fenómenos comunes en el trabajo, como:

- Tener un mal día en la oficina.
- Tener un jefe o un compañero un poco quisquilloso.
- Tener un conflicto puntual con algún compañero o jefe.
- Tener una temporada de mucho trabajo.
- Estar estresado.
- Trabajar en un ambiente enrarecido o conflictivo.
- Tener un conflicto, una discusión, un desencuentro puntual.

Resumen


Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España

ACTUACIONES HOSTILES CONTINUADAS (MOBBING)

SITUACIÓN EN LA QUE SE ESTÁ DANDO UNA SERIE DE ACTUACIONES HOSTILES HACIA UNA PERSONA DE FORMA CONTINUADA
(UNA VEZ A LA SEMANA DURANTE AL MENOS SEIS MESES)

CONTRA LA DIGNIDAD DEL SUJETO
CONTRA SU CAPACIDAD PROFESIONAL
CONTRA SU ESTILO DE VIDA PRIVADA
CONTRA SUS CUALIDADES FÍSICAS Y MORALES, ETC.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO Ps-1.28



Dirección del Acoso y Víctima

VERTICAL DESCENDENTE

-Desde la Jefatura hacia un subordinado/a.
-Es la más común y reconocible




VERTICAL ASCENDENTE

-Desde Subordinados hacia la Jefatura
-Requiere un nivel de poder del grupo para hostigar y revertir la estructura





Dirección del Acoso y Víctima



HORIZONTAL

- Menos frecuente debido a que no hay asimetría de poder.
- Puede ser más rápidamente reconocido y detenido
- Suele tener menos nocividad

PARENTESIS
ASESORÍA Y SERVICIOS CLÍNICOS

Sesión 2: PARTE 3 Riesgos y Consecuencias

¿Qué significa Riesgo?

Amenaza concreta de daño


Probabilidad de que suceda un evento, impacto o consecuencia adverso

Cualquier situación o cosa plausible de provocarnos algún tipo de daño



¿Qué se entiende por Factor de Riesgo?

- Se refiere a todas aquellas condiciones ambientales e individuales que, de acuerdo a la evidencia científica, incrementan la posibilidad de ocurrencia de una enfermedad o trastorno de la salud (SUSESO ISTAS 21, 2009)
- Incluye circunstancias que amenacen con disminuir:
 - Salud.
 - Seguridad
 - Bienestar social: familia, amigos, trabajo.

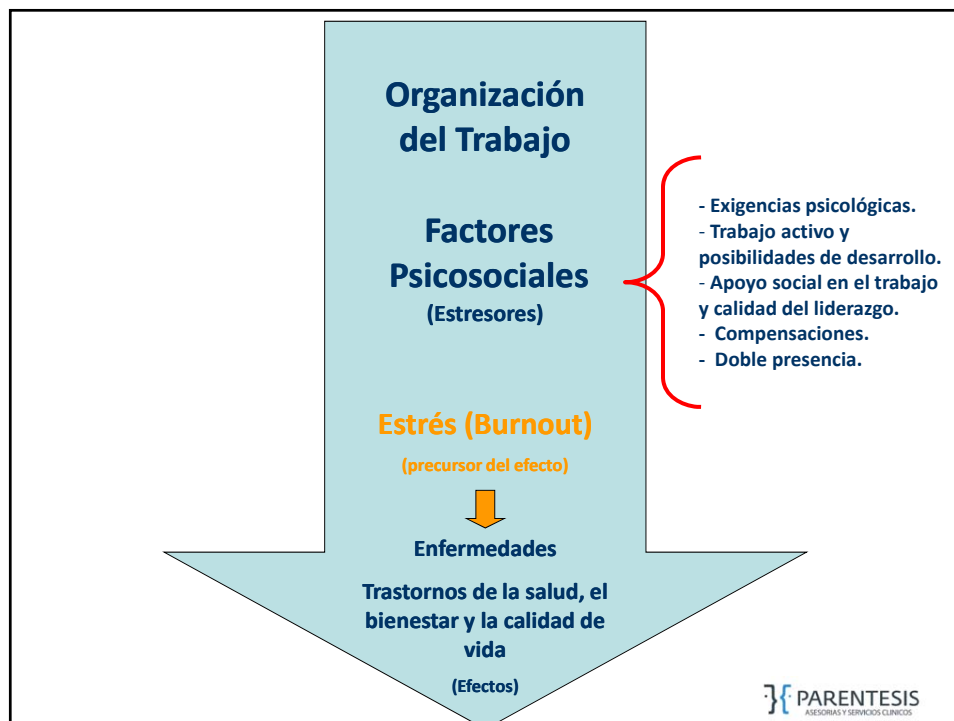


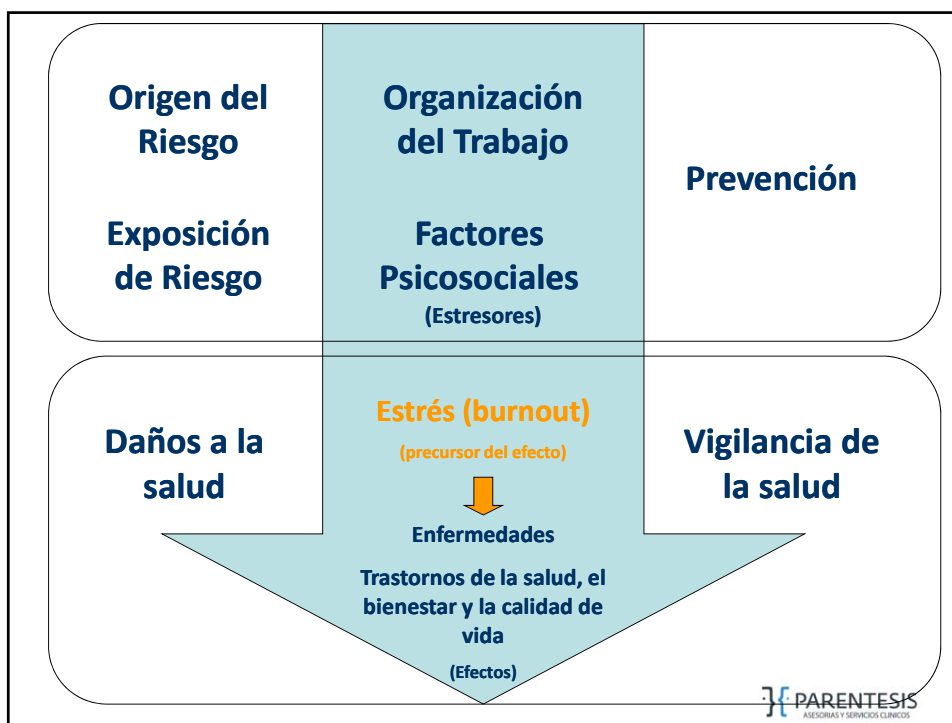
Riesgos laborales y Salud

- **Medicina del trabajo** → «factor de riesgo laboral»: «todo objeto, sustancia, forma de energía o característica de la organización del trabajo que puede contribuir a provocar un accidente de trabajo, agravar las consecuencias del mismo o provocar, aun a largo plazo, daños a la salud de los trabajadores».
- Esto resulta evidente para factores de riesgo materiales (físicos, químicos, biológicos): Ruido → salud.
- Pero la **relación** entre las **condiciones y organización del trabajo** y la **salud** no parece tan evidente. Los efectos son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos y fisiológicos conocidos como «**estrés**».



PARENTESIS
ASESORIA Y SERVICIOS CLINICOS





Exigencias psicológicas (5)	<ul style="list-style-type: none"> E. psicológicas cuantitativas E. psicológicas cognitivas E. psicológicas emocionales E. psicológicas de esconder emociones E. psicológicas sensoriales 	B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7 B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15 B16, B17 B18, B19 B20, B21, B22, B23
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (5)	<ul style="list-style-type: none"> Influencia en el trabajo Control sobre el Tiempo de Trabajo Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo Sentido del Trabajo Integración en la Empresa 	B24, B25, B26, B27, B28, B29, B30 B31, B32, B33, B34 B35, B36, B37, B38, B39, B40, B41 B42, B43, B44 B45, B46, B47, B48
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (5)	<ul style="list-style-type: none"> Claridad de Rol Conflicto de Rol Calidad de Liderazgo Calidad de la Relación con Superiores Calidad de la Relación con Compañeros de trabajo 	B59, B60, B61, B62 B63, B64, B65, B66, B67 B77, B78, B79, B80, B81, B82 B57, B58, B68, B69, B70 B71, B72, B73, B74, B75, B76
Compensaciones (3)	<ul style="list-style-type: none"> Estima Inseguridad respecto al Contrato de Trabajo Inseguridad respecto a las características Trabajo 	B83, B84, B85, B86, B87 B49, B50, B54, B55, B56 B51, B52, B53
Doble presencia (2)	<ul style="list-style-type: none"> Preocupación por tareas domésticas Carga de tareas domésticas 	A5, A6 A3, A4

PARENTESIS
ASESORIAS Y SERVICIOS CLINICOS

Hallazgos

Estudio Trabajadores en Puerto Rico (Martínez-Lugo, 2006)

- Información de **4 estudios** total de **1.039 empleados** de organizaciones públicas y privadas.
- En promedio, un **12.5%** de los participantes es **víctima del acoso psicológico** en sus centros de trabajo.
- Mayoría de las personas acosadas son **mujeres** y empleados del sector **gubernamental**.
- Se identificó al **supervisor** inmediato como la persona que en el mayor porcentaje de los casos acosa.
- Las víctimas informaron **consecuencias a nivel físico, psicológico y social** como resultado del acoso psicológico experimentado.

Tabla 3 – Fuentes del acoso psicológico en el trabajo según los participantes.

Fuente del acoso	Porcentaje
Supervisor(a) inmediato(a)	54.75%
Otros(as) supervisores(as)	30.25%
Grupo de compañeros(as) de trabajo	22.75%
Compañero(a) de trabajo	19.75%
Subalterno(a)	4.67%

Tabla 4 – Comportamientos de acoso psicológico más frecuentes en los estudios realizados en Puerto Rico.

Estudio	Comportamientos
Martínez y colaboradores (2002)	Monitorear el trabajo con malas intenciones (67%), recibir maldiciones o calumnias (53%), cuestionamiento de las decisiones tomadas (53%)
Martínez y colaboradores (2003)	Impedir que se exprese (57%), criticar el trabajo a través de ataques verbales (52%), interrumpir continuamente al hablar (50%)
Rodríguez y Martínez (2003)	Asignar tareas nuevas constantemente (25%), cuestionar las decisiones tomadas (16%), monitorear el trabajo con malas intenciones (10%)
Arroyo y colaboradores (2004)	Criticar el trabajo a través de ataques verbales (74%), cuestionar las decisiones tomadas (74%), interrumpir continuamente al hablar (67%)

Hallazgos

Estudio Trabajadores en Puerto Rico (Martínez-Lugo, 2006)

- Información de **4 estudios** total de **1.039 empleados** de organizaciones públicas y privadas.
- En promedio, un **12.5%** de los participantes es **víctima del acoso psicológico** en sus centros de trabajo.
- Mayoría de las personas acosadas son **mujeres** y empleados del sector **gubernamental**.
- Se identificó al **supervisor** inmediato como la persona que en el mayor porcentaje de los casos acosa.
- Las víctimas informaron **consecuencias a nivel físico, psicológico y social** como resultado del acoso psicológico experimentado.

Tabla 3 – Fuentes del acoso psicológico en el trabajo según los participantes.

Fuente del acoso	Porcentaje
Supervisor(a) inmediato(a)	54.75%
Otros(as) supervisores(as)	30.25%
Grupo de compañeros(as) de trabajo	22.75%
Compañero(a) de trabajo	19.75%
Subalterno(a)	4.67%

Tabla 4 – Comportamientos de acoso psicológico más frecuentes en Puerto Rico.

Estudio	Comportamientos
Martínez y colaboradores (2002)	Monitorear el trabajo con malas intenciones (67%), recibir maldiciones o calumnias (53%), cuestionamiento de las decisiones tomadas (53%)
Martínez y colaboradores (2003)	Impedir que se exprese (57%), criticar el trabajo a través de ataques verbales (52%), interrumpir continuamente al hablar (50%)
Rodríguez y Martínez (2003)	Asignar tareas nuevas constantemente (25%), cuestionar las decisiones tomadas (16%), monitorear el trabajo con malas intenciones (10%)
Arroyo y colaboradores (2004)	Criticar el trabajo a través de ataques verbales (74%), cuestionar las decisiones tomadas (74%), interrumpir continuamente al hablar (67%)

Segunda Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Salud de MINSAL (2006)

-8,8% de los encuestados señaló haber sido afectado por situaciones de maltrato laboral (maltrato físico, psicológico o acoso sexual)

EFFECTOS SOBRE EL RENDIMIENTO

La mayoría de las investigaciones concluyen que la **distorsión de la comunicación** y el **bloqueo de la colaboración** entre los trabajadores interfieren sistemáticamente en la ejecución de las tareas.

Leymann (1996), por su parte, señala que el acoso laboral influye en

- **Disminución de la cantidad y calidad del trabajo,**
- **Dificulta el rendimiento de los equipos** al producir una distorsión en los mecanismos de feed-back y comunicación.
- **Se han constatado también aumentos en las tasas de ausentismo y rotación de los trabajadores** afectados (López, 1998; López y Camps, 1999; Hirigoyen, 2001).

Aramburu-Zavala (2002)



CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

Federación Servicio Públicos – Valencia (2001)

1.-En los trabajadores y trabajadoras que lo padecen, las víctimas

En lo laboral

- Ausentismo laboral (bajas por enfermedad),
- Bajo rendimiento, dificultad en el desempeño del trabajo,
- Posible pérdida o abandono del puesto de trabajo con la consiguiente pérdida de las perspectivas de promoción y muchas veces de estabilidad en el empleo.

En la salud y lo personal

- Ansiedad, estrés, depresión, síndrome post-traumático y pérdida de la confianza en sí, la autoestima, el ánimo, el apetito sexual, etc.
- Afectación del entorno familiar por irritabilidad, abandono de obligaciones y compromisos, separaciones y demás.

En lo social

- En muchas ocasiones se tiende a culpabilizar a la víctima, a la que provoca la consiguiente pérdida de autoestima e incluso, a veces, su rechazo social.



CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

2.-En los otros trabajadores/as

Sin ser afectados directamente, son testigos o tienen conocimiento en lo relativo a la creación de un ambiente de trabajo hostil y tenso.

3.-En la Institución / Empresa

Eficacia Económica	<ul style="list-style-type: none">• Descenso de la productividad y el ausentismo laboral.• La publicidad negativa y las posibles incidencias jurídicas,• Eventual pago de indemnizaciones económicas en sustituciones y aumento de la siniestralidad laboral.
Clima Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Estrés, ansiedad y enrarecimiento del clima laboral.




CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

4.- En las administraciones públicas

- Por el daño que se infringe sobre las empleadas y empleados públicos, que repercute negativamente en la calidad del servicio que se presta.
- Importancia de la doble función de empleadoras y garantes de la calidad de la prestación a la ciudadanía de los servicios públicos que conforman el estado del bienestar

5.- En la Sociedad

- Genera aumento de las prestaciones de la asistencia en salud, prestaciones por licencias extendidas, invalidez (salud mental), etc.



EFFECTOS SOBRE EL RENDIMIENTO

-**Costos** no sólo para las personas que lo sufren, sino **también para los grupos y equipos** de trabajo involucrados.

-Individuos dañados, organización pierde productividad, relaciones de confianza y convivencia se deterioran.

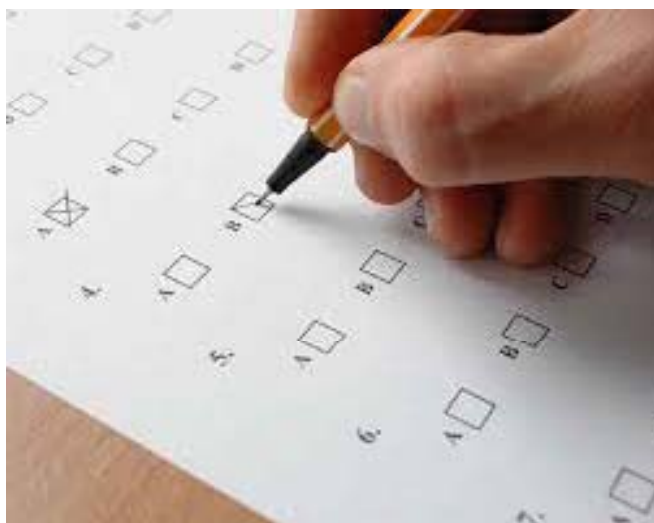
-Daño en la **autoestima** de los afectados que puede generar dificultades en **reinserción** posterior.

-**Daños colaterales** en la familia ante reacciones de estrés.

Cartilla informativa Mobbing, 2007



Escala Chequeo



PARTE 4

Intervenciones Posibles



El riesgo de las Intervenciones "Informales"


- **Intervención se centra sólo en dar apoyo social** a la víctima y sugerir otras actuaciones en los ámbitos médico, sindical, legal, etc.
- La **intervención generalmente recae sobre un compañero/a de trabajo** o una persona de quien se espera dentro de la institución que genere el apoyo social.
- Al tener una respuesta limitada en la institución, se **tiende a buscar ayuda instrumental en ámbitos extralaborales** (familia, pareja o amigos), en forma de información y sugerencias lo que genera desaprobación al apoyo del lugar donde se trabaja
- **Individualizar el problema**, no leyendo que se trata de una **situación institucional** o que a un grupo de personas.



Estrategia de Intervención en AL




Estrategia de Intervención en AL




GRUPO 1 – Personas en general
Los conocimientos que requieren los/as personas en una organización/servicio son aquellos que les permitan distinguir con claridad cuándo se es víctima de acoso laboral y cómo se debe proceder en dicho caso.

GRUPO 2 – Cargos de Jefatura
Se recomienda trabajar con ellos en forma separada para:
-Facilitar la conversación al interior del Grupo 1, la que podría verse afectada (autocensurada) por la presencia de jefaturas.
-Incentivar la participación de jefaturas evitándoles exposiciones innecesarias y facilitando el diálogo al interior de éste grupo (debiese contribuir a prevenir prácticas de acoso)

GRUPO 3 – Los actores del proceso de denuncia, investigación y sanción
Es de vital importancia que todas las personas que cumplirán un rol en el procedimiento que elabore el servicio, o bien, que puedan llegar a verse involucrado en éste (actores potenciales), estén altamente capacitados o informados en materia de acoso laboral.




Estrategia de Intervención en AL




Disponer Instrumentos para la denuncia, investigación y sanción
Se espera que para el desarrollo y posterior éxito de un proceso de este tipo que los instrumentos necesarios sean elaborados a través de metodologías participativas, que incluyan la perspectiva de diversos actores de la institución.

Los instrumentos necesarios que debiese contar un servicio para enfrentar el acoso laboral son:


1. Perfiles de actores críticos del proceso de denuncia, investigación y sanción.
2. Protocolo de acogida
3. Formato de denuncia
4. Procedimiento que establezca las condiciones para la denuncia y la apertura de una investigación sumaria o sumario administrativo.





Estrategia de Intervención en AL

- Asistir a las víctimas de acoso laboral, ya que pueden sufrir efectos devastadores en su salud física y psíquica.
- Estos efectos deben tratar de ser evitados en la mayor medida posible, o bien, en su defecto, habrá que procurar su reparación y/o tratamiento.
- De comprobarse el daño se estructura un cuadro en que la institución debe reaccionar.



Programas de prevención e intervención eficaces. Bohren (1993)

- 1.-Que exista una política clara de prohibición del Acoso en el trabajo.**

Ello supone describir de forma concreta qué se entiende por acoso laboral.
Institución debe hacer una declaración específica de que no tolerará tales comportamientos.
- 2.-Que todo el personal sepa qué es el acoso y cómo combatirlo.**

Implica elaboración de un programa de capacitación que ayude a los empleados a sensibilizarse sobre las posibles formas de acoso a los demás.
También incluye la definición de las diferentes modalidades de acoso entre iguales, superior e inferiores, etc.

Programas de prevención e intervención eficaces.
Bohren (1993)

3.-Que se difundan los procedimientos de respuesta frente al acoso.

Los procedimientos de respuesta intra y extraorganizacional deben estar al alcance de los trabajadores, estar claramente identificados e inmediatamente disponibles.

4.-Que se indiquen y se hagan cumplir los procedimientos que usará la institución frente a los acosadores.

Deben establecerse las consecuencias de estas conductas para todos los empleados, e igualmente las sanciones deben cumplirse en todos los casos.

Amburu-Zavala (2002)

*Muchas
Gracias!*

fhernandez@fundacionparentesis.cl
imunozm@fundacionparentesis.cl

www.parentesisasesorias.cl