



Tokiko Gobernuetan Bizikidetzaren Sustatzeko Udal Sarea

CONTENIDO

ARTÍCULO

El incivismo en el
lugar de trabajo

Gizatasun eza lantokian

FORMACIÓN

Curso de Mediación
en Asuntos Civiles y
Mercantiles (200h)

LITERATURA

AIPAMENA

Analyzing and Theo-
rizing the Dynamics
of the Workplace
Incivility Crisis

GIZAGUNE 3.0

El incivismo en el lugar de trabajo Gizatasun eza lantokian

En el marco del Seminario Internacional sobre Metodologías de Diálogo para la Promoción de la Convivencia participó la profesora Carmen Báez explicando un las características de las situaciones de incivismo en el lugar de trabajo.

Carmen Báez definió el incivismo como los comportamientos negativos que violan las normas del mutuo respeto. Implica algunas características: debe ser de intensidad baja y con una intencionalidad ambigua –no puede tener como objetivo claro y determinado dañar a otra persona-. Está considerado como un factor que puede llegar a convertirse en un riesgo de carácter psicosocial que afecta directamente a la salud.

Suele confundirse en algunos casos con el acoso, pero los fenóme-

nos son diferentes. Las diferencias básicas son las siguientes:

- ▷ **La intencionalidad.** En el incivismo la intencionalidad de hacer daño es relativa. En cambio en el acoso hay una clara intención de dañar.
- ▷ **Diferencias de poder.** En el incivismo, las diferencias de poder no son definitivas. Puede tener lugar entre compañeros del mismo nivel jerárquico o descendente, aunque también puede ocurrir ascendente. En

**Carmen Baezek
gizatasun eza honela
zehaztu zuen: "Elkarren
arteko errespetuen
arauak bortxatzen dituen
portaera negatiboa da.**

el acoso psicológico las diferencias de poder deben existir (si no se considera). El poder puede ser formal por la estructura, o informal.

▷ **Sistematicidad.** En el incivismo las conductas no son sistemáticas, no hay repetición automática, es más indiscriminado. En el acoso psicológico las conductas deben ser sistemática, en términos generales, una vez a la semana, durante seis meses, aunque esto se está matizando por la Jurisprudencia.

Existen características en las organizaciones que influyen con mayor contundencia, como el del estilo de liderazgo dominante, el escaso apoyo social o un entorno donde se da importancia exagerada a las normas cívicas.

Pero aunque tenga un perfil menor que el acoso, **el incivismo repercute en la organización y en las personas.** Tiene importantes consecuencias para el individuo, entre ellas se encuentran: quién la sufre tiene mayor grado de agotamiento personal; tiene emociones negativas que pueden trasladarse a otros compañeros; los niveles de estrés aumentan, así como el miedo y la tristeza; afecta a la memoria, sufriendo un proceso de pérdida de la misma; existe una afectación a la vida personal, incluso fuera del entorno cívico.

"...nahiz eta laneko jasarpenera baino larriagoa ez izan, gizatasun eza organizazioetan eta pertsonetan ondorioak ditu".

Pero el impacto negativo también es para la organización: aumenta el absentismo y el deseo de abandono de la organización; disminuye



de modo alarmante la calidad de la ejecución y el rendimiento; existe poca satisfacción por elementos propios de la organización (insatisfacción generalizada).

Pero **hay un tercer grupo que sufre las consecuencias, que son los y las testigos** (Cortina y Magley 2008), los cuales también sufren estrés e ilusiones de abandono.

Los testigos de las propias conductas inciden en el proceso. De manera negativa, pueden ir del lado de instigador o instigadora, y pueden influir en la escalada, convirtiéndose en instigadores o en responsables por omisión. Pero de manera positiva porque pueden convertirse en potenciales fuentes de apoyo. La intención de ayudar es claramente mayor, cuando hay una identificación por alguna circunstancia con la víctima, y sobre todo si se percibe que no hay miedo a las represalias.

Una vez analizadas las características del incivismo, la ponente aportó información sobre diversas iniciativas aplicadas a las organizaciones para abordarlo. Presentó un estudio que identificaba actuaciones consideradas eficaces. Dos de ellas han sido sobre :

▷ **Enfoque Cognitivo** (Griffin 2004). Se basa en el aprendi-

zaje de respuestas de desescalada o freno de incivismo (violencia lateral). Se facilita una pequeña formación sobre gestión de conflictos y se les entregan dos tarjetas. En una se describen conductas incívicas y en la otra orientaciones de cómo habría que actuar (pequeñas estrategias, ejemplo si había alguien criticando decir...no me siento cómoda hablando de alguien que no está). Se realizaron evaluaciones, manteniendo reuniones con los equipos que lo habían desarrollado y se concluyó que fueron muy útiles ya que al contestar así, la otra persona tomaba conciencia de su actuación y modificaba la conducta.

▷ **Civiliti, respect and Engagement in the workforce** (Osatuke 2009). Requiere la participación activa de personas trabajadoras. Se desarrollaron a través de grupos de trabajo, donde se contó que había una declaración de tolerancia 0. Se hizo una evaluación de incivismo, y se puso en marcha la iniciativa CREW) que consistía en reuniones semanales durante 6 meses, con una serie de materiales. El dinamizador les ayudaba con los materiales, aunque eran las personas trabajadoras las que decidían qué

materiales querían y trabajaban con los temas que querían, que fueron:

- Ideas para responder al incivismo.
- Posibles temas de discusión en grupo para mejorar las puntuaciones en civismo.
- Estrategias de refuerzo de conductas positivas.
- Viñetas para la solución de conflictos.
- Evaluación del clima grupal.
- Lecturas y cuestionarios.

PROCEDIMIENTO DE CREW

Compararon las puntuaciones entre grupos que habían llevado a cabo esa intervención y otros que no, y pudo comprobarse cómo mejoraba el clima con la intervención.

En consecuencia la erradicación del incivismo requiere un compromiso por parte de la organización que implicaría:

- ▷ **Política de tolerancia 0 en la organización.** Debe haber un documento por escrito donde se escriban las conductas tole-

radas y no toleradas, a modo de contrato.

- ▷ **Establecer un protocolo de queja** -incidente e intervención ante casos particulares, que garanticen la confidencialidad seguridad para testigos, que sirva como símbolo de ejemplaridad que incluya un procedimiento de mediación.
- ▷ **Fomento del apoyo social de los grupos.**
- ▷ **Entrenamiento en habilidades a trabajadores y supervisores.** ■

Formación

CURSO

MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES

200 h de formación

ANTIGUOS ALUMNOS
Y ALUMNAS

-10% en el precio
del curso

VÁLIDO PARA EL REGISTRO DE
PERSONAS MEDIADORAS DEL
MINISTERIO DE JUSTICIA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



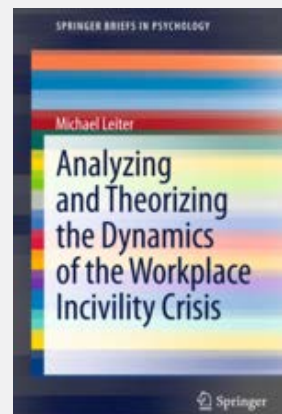




LITERATURA 🌀 APAIMENA

Analyzing and Theorizing the Dynamics of the Workplace Incivility Crisis

Contemporary worklife builds upon a foundation for teamwork among skilled and dedicated people. Despite the utility of supportive working relationships and despite extensive consulting activity on leadership and team building, employees complain extensively about mistreatment by their bosses and colleagues. *Analyzing and Theorizing the Dynamics of the Workplace Incivility Crisis* presents a theoretic framework for considering the fundamental issues of group dynamics and individual psychology that lie behind this ongoing workplace incivility crisis. It contextualizes the need for belonging as a motivation that shapes expressed social behaviour and intensifies received social behaviour. Looking at cognitive elements as well as rudeness rationales that pertain to workplace incivility and its justification, this work maps social constructs, including the role of team leadership, that lead to setting implicit social norms. In addition to formulating a theoretical framework, *Analyzing and Theorizing the Dynamics of the Workplace Incivility Crisis* considers methods to address the dynamics that perpetuate incivility at work and actively points at setting an action agenda to evaluate their impact..



Fitxa Teknikoa:

- 🌀 **Izenburua:** "Analyzing and Theorizing the Dynamics of the Workplace Incivility Crisis"
- 🌀 **Idazleak:** Michael P. Leiter
- 🌀 **ISBN:** 978-94-007-5571-0
- 🌀 **Urtea:** 2013

- 🌀 **Orrialde Kopurua:** 87
- 🌀 **Editoriala:** Springer; 2013 edition (October 25, 2012))



gizagune 3.0

bloggeando... {marzo 🌀 martxo}

2016

🌀 **Incivismo entre compañeros de trabajo, el inicio de la violencia**

Se trata de la interacción negativa entre profesionales basada en comportamientos... ▶ 🌀

🌀 **El impacto emocional del incivismo laboral y el abuso verbal en el trabajo: El papel protector de la recuperación diaria**

Los estudios sobre estresores laborales sitúan la agresión como uno de los factores más estresantes... ▶ 🌀

🌀 **El conflicto como factor de riesgo psicosocial**

Actualmente los riesgos psicosociales y el estrés laboral son los problemas que más dificultades ... ▶ 🌀



Ya podéis consultar nuestra oferta formativa para 2016



Edición y Dirección



www.fundaciongizagune.net

www.elkargunea.net

Si deseas recibir el Boletín Elkargunea o bien darte de baja, mándanos un e-mail a: admin@gizagune.net