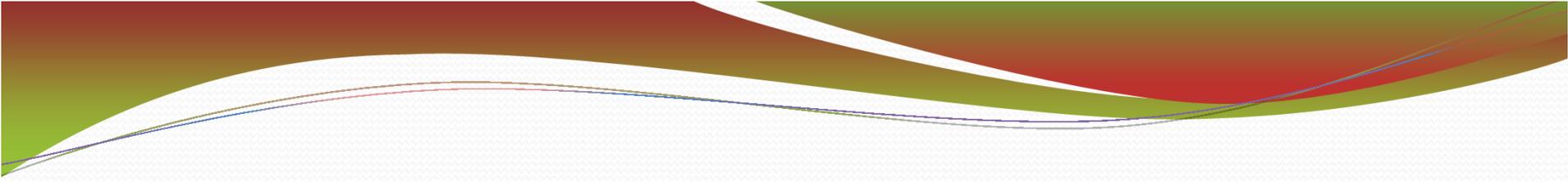


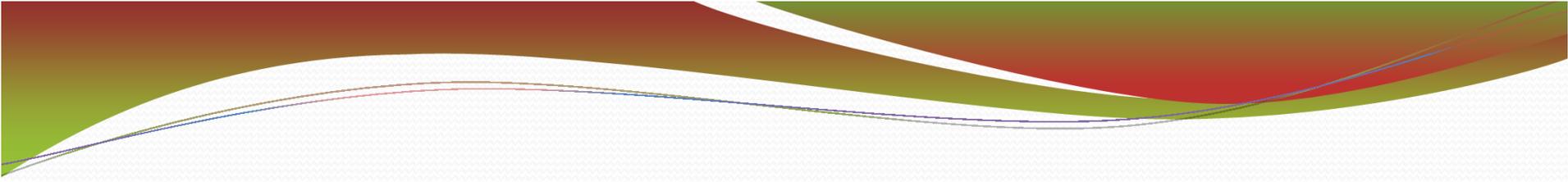
Manifestaciones de la violencia y el respeto a la diversidad

Gloria A. Oliver Vilella, Ph.D.



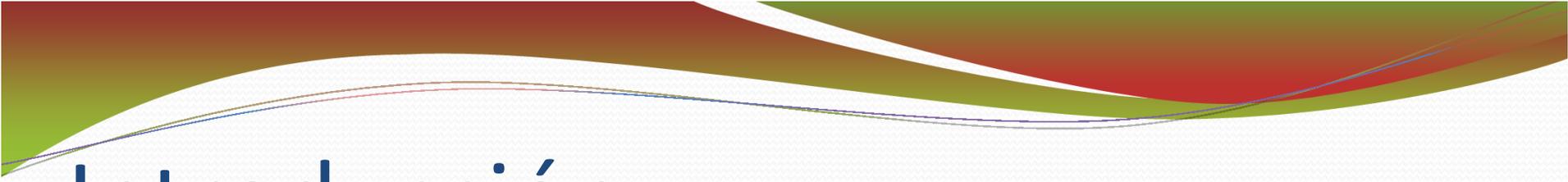
Objetivos de la presentación

- Al concluir la presentación los participantes podrán:
 1. Identificar diferentes manifestaciones de la violencia .
 2. Reconocer el impacto de las manifestaciones de la violencia en las personas y en las organizaciones.
 3. Reconocer la importancia del respeto a la diversidad para lidiar con las manifestaciones de la violencia.



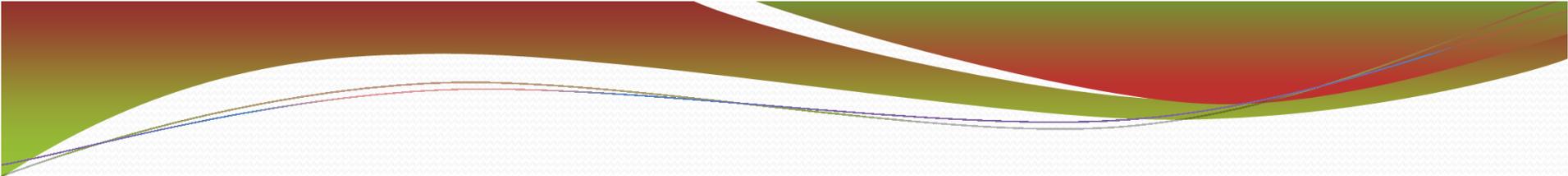
Introducción

- Las diferentes manifestaciones de la violencia se asocian con los altos niveles de estrés de la población y con aspectos psicológicos, sociales y económicos tales como:
 - La falta de control de las emociones
 - Los problemas de salud mental
 - Problemas familiares
 - El cinismo, la arrogancia, la burla y la corrupción
 - El inmediatismo y la falta de tolerancia



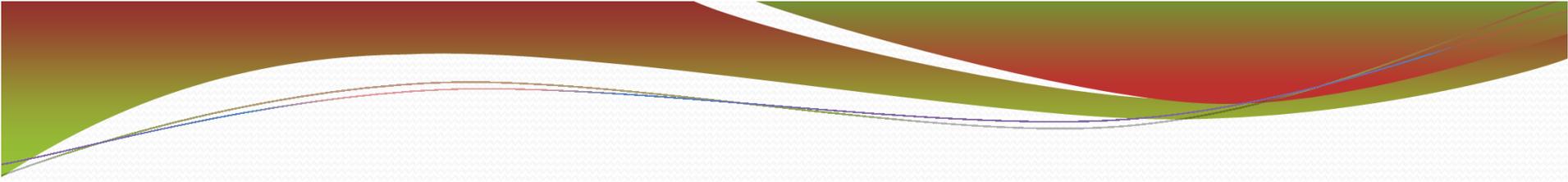
Introducción

- La globalización de la economía
- Aumento en la diversidad de la población y de la fuerza laboral
- Restructuración del trabajo
- Reducción de la nómina de empleados
- El consumismo que deja una deuda per cápita individual muy sobre las capacidades de cumplimiento económico



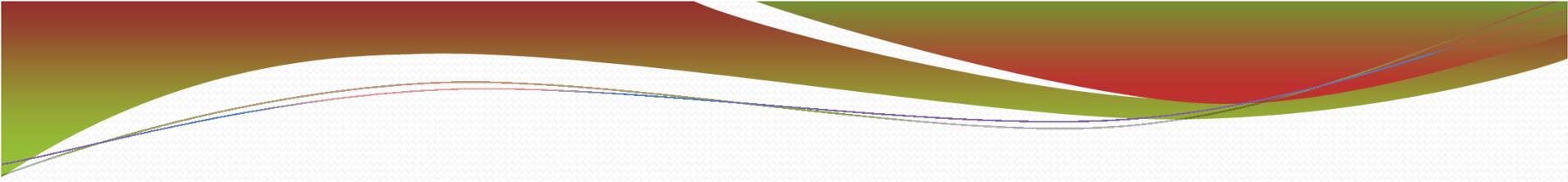
Introducción

- Hay muchos tipos de violencia
- Los actos de violencia van desde la agresión física hasta actos de poco civismo como ignorar a la persona o murmurar de otros.
- Entre los actos de violencia se encuentran:
 - La agresión física
 - Las diversas modalidades de discriminación
 - El acoso psicológico



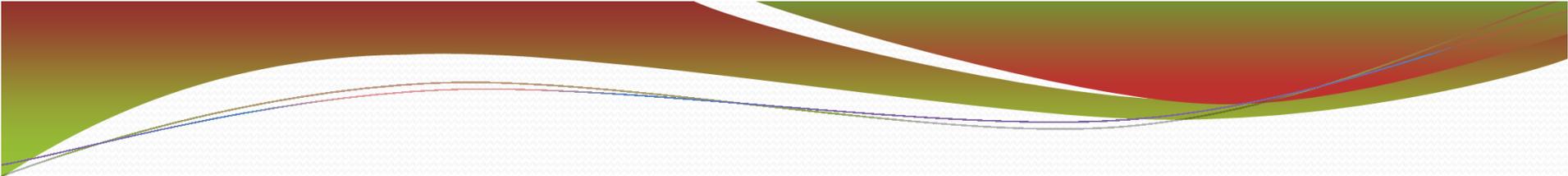
Introducción

- Entre las consecuencias a nivel psicológico de la violencia se encuentran:
 - Alto estrés
 - Baja autoestima
 - Depresión
 - Baja satisfacción
- También se evidencian consecuencias a nivel fisiológico.



Introducción

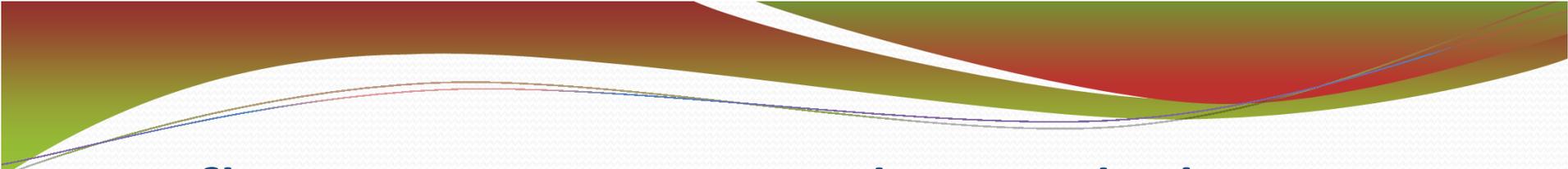
- En el trabajo...
 1. Los incidentes violentos provocan demandas, baja productividad y control de daños.
 2. El National Work Safe Institute calculó que el costo de un sólo incidente violento era de \$250,000 en tiempo perdido y gastos legales.
 3. Empleados pierden dos millones de días de trabajo al año como resultado de la violencia (3.5 días por crimen)



Introducción

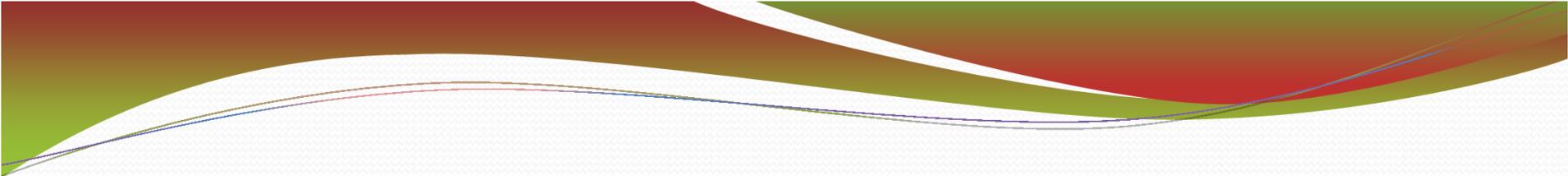
4. Barnett-Queen & Bergman (1990) encontraron tres tipos generales de consecuencias relacionadas a traumas en el trabajo.

- a. Re-experiencias- incidentes van a ocurrir de nuevo
- b. Retirada-no sentir emociones, no regresar al trabajo, depresión, evitar cosas que evoquen el incidente, alejarse de familiares y amigos, auto medicarse con alcohol y drogas
- c. Coraje, irritabilidad, problemas con el dormir y con la concentración



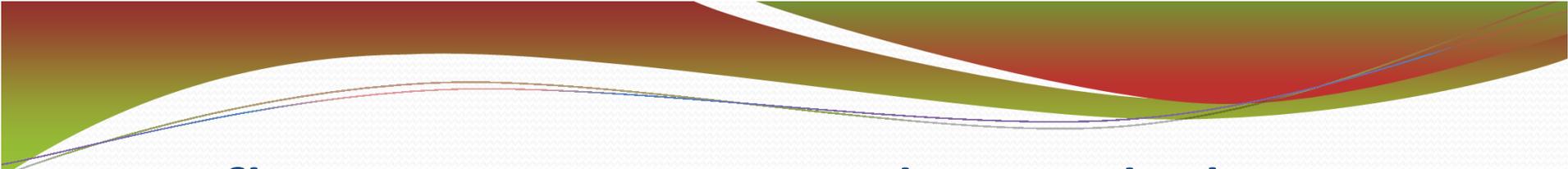
Conflicto como antecedente de la violencia

- No todo conflicto lleva a la violencia o a la agresión.
- La existencia humana es una mezcla de armonía y conflicto, ambos interactúan constantemente (Thompson, 2009).
- Hay cuatro niveles de conflicto:
 - El relacionado con las interacciones diarias- involucran deseos, intenciones, planes de acción de personas o grupos que entran en conflicto.



Conflicto como antecedente de la violencia

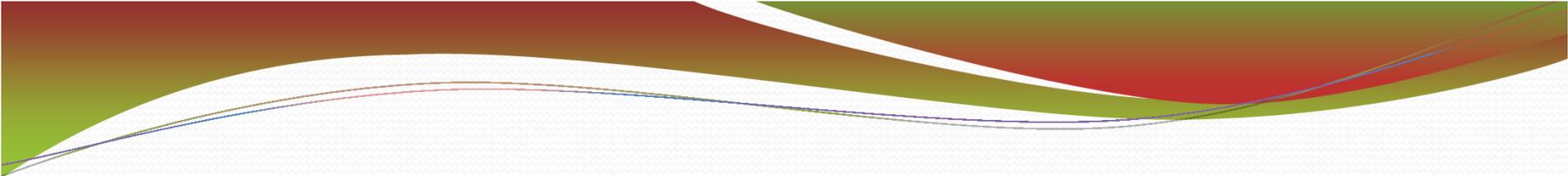
- El que refleja un aumento de tensiones-las formas de lenguaje y la comunicación no verbal que se utilizan reflejan un aumento en la tensión
- El que refleja agresión-situaciones en que la persona se torna agresiva verbal y no verbalmente pero sin hacer uso de violencia física. Elemento claro de hostilidad.
- El de la violencia-caracterizado más que nada por la violencia física.



Conflicto como antecedente de la violencia

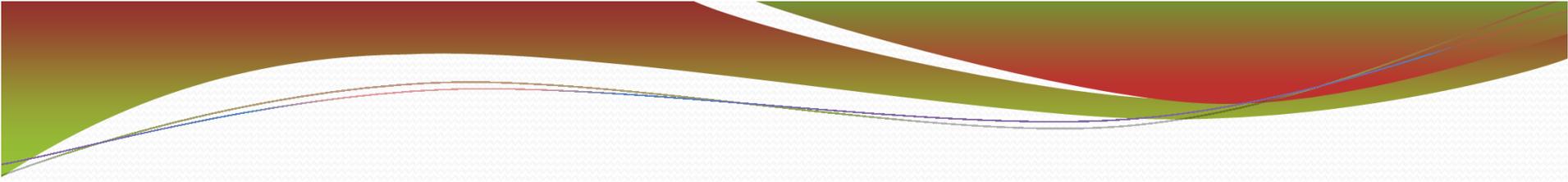
Respondiendo al conflicto

- Los acercamientos para el manejo del conflicto deben ser abarcadores.
- Deben incluir procesos de socialización diferentes en el hogar, las organizaciones sociales, así como en el trabajo.
- Implican procesos educativos que concienticen sobre el manejo de las emociones, la tolerancia, la mediación de conflictos.



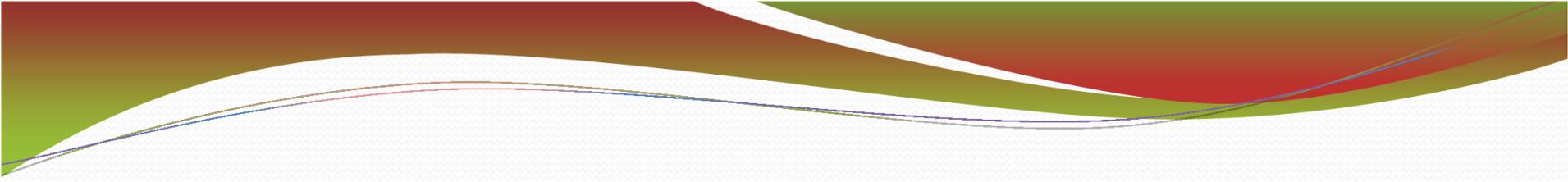
Conflicto como antecedente de la violencia

- Políticas organizacionales, intervenciones para la solución de problemas, servicios de apoyo y adiestramientos.
- La educación para enfrentar el conflicto debe incluir:
 - Prevención de conflicto (destrezas de comunicación y destrezas de interacción, respeto a la diversidad, tolerancia)



Conflicto como antecedente de la violencia

- Respuestas al conflicto (aminorando las tensiones, prevención para que no continúe escalando el conflicto)
- Respondiendo a la agresión y a la violencia (destrezas de autoprotección)

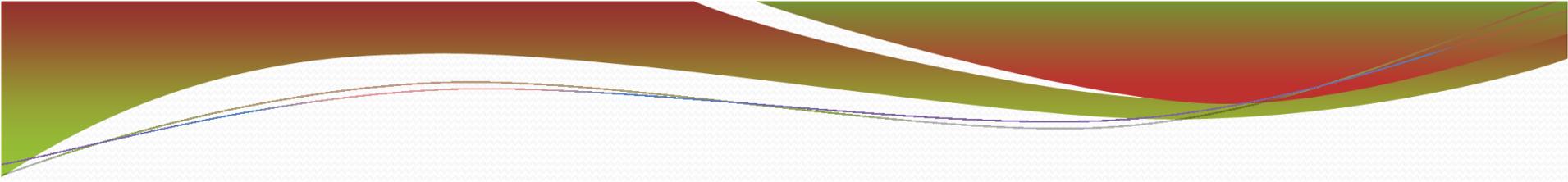


Reflexión

- ¿Cuáles manifestaciones de violencia conozco o he presenciado?
- ¿En qué circunstancias me he sentido víctima de algún acto de violencia?
- ¿Qué he hecho?

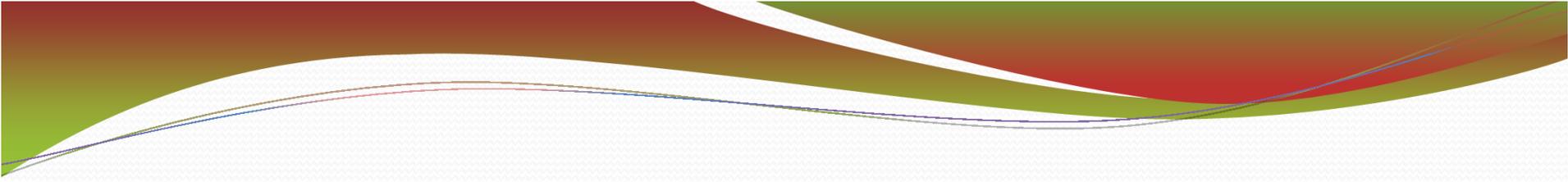
Manifestaciones de la violencia

Agresión



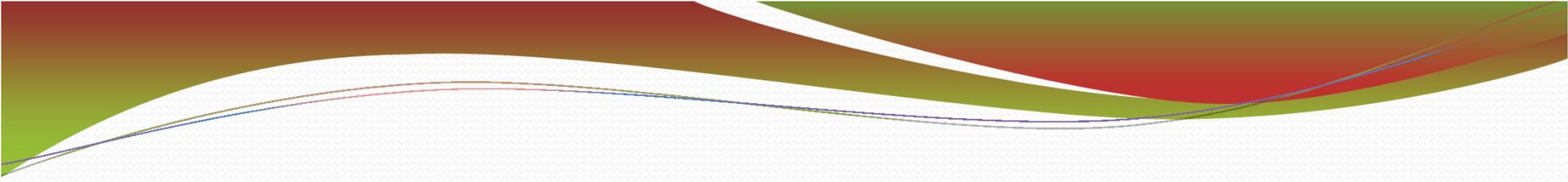
Agresión

- Una definición limitada focaliza en asalto físico o amenaza de asalto.
- Una definición más amplia incluye desde actos destructivos hasta falta de etiqueta.
- Folger y Baron (1996) lo definen como cualquier comportamiento con intención de hacer daño.
 - Agresión hostil – intencional para hacer daño o destruir
 - Agresión instrumental- para conseguir algún objetivo o meta (estatus, poder, recursos materiales o financieros)



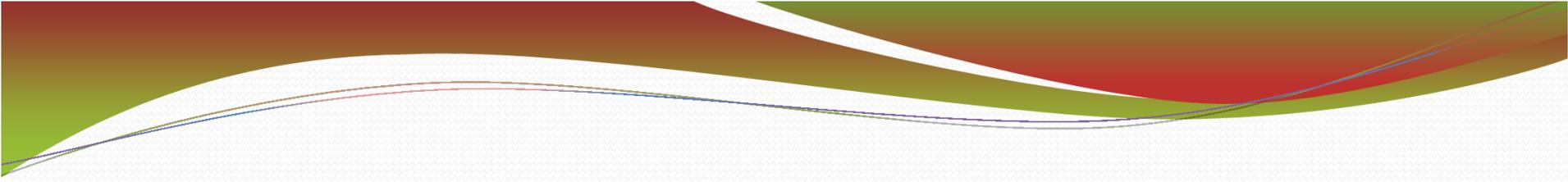
Agresión

- Buss (1961) categorizó las formas de agresión a través de tres dimensiones:
 - Agresión física vs. verbal
 - Activa vs. pasiva
 - Agresión y daño directo vs. Indirecto



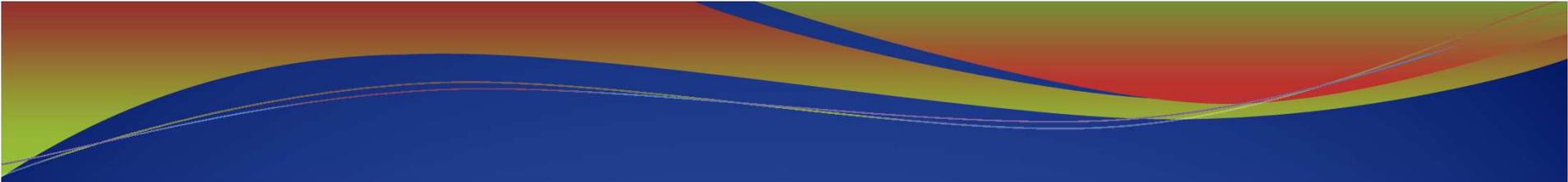
Agresión

- Robinson & Bennett (1995) crearon una tipología de comportamiento desviado en el lugar de trabajo utilizando escala multidimensional relacionada con la agresión:
 - Daño a la propiedad, sabotaje de equipo, robo
 - Problemas con la producción, trabajar lento, malgastar recursos
 - Falta de políticas organizacionales- favoritismo, chismes, culpas
 - Agresión personal-acoso sexual, abuso verbal, entre otras.

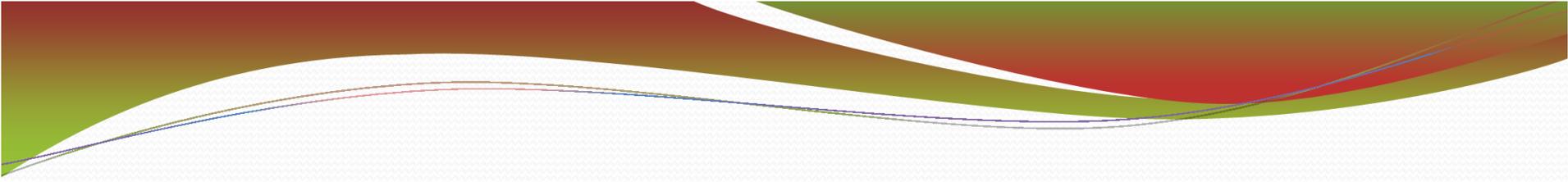


Agresión

- La cultura organizacional debe promover normas sobre respuestas interpersonales apropiadas, códigos de conducta apropiadas y sanciones ante la violación de las mismas.
- El factor de apoyo social es muy importante.

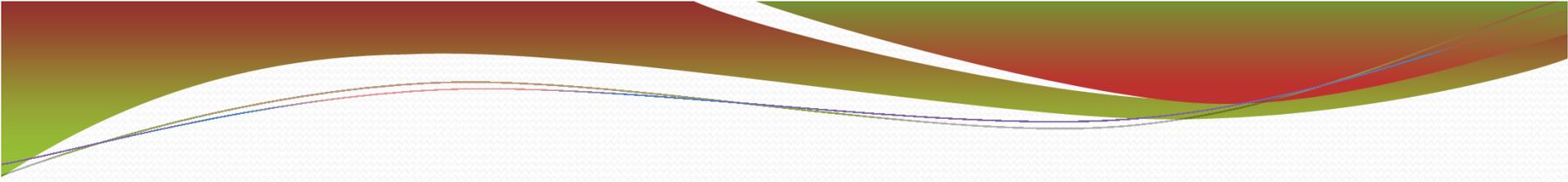


Hostigamiento y discriminación



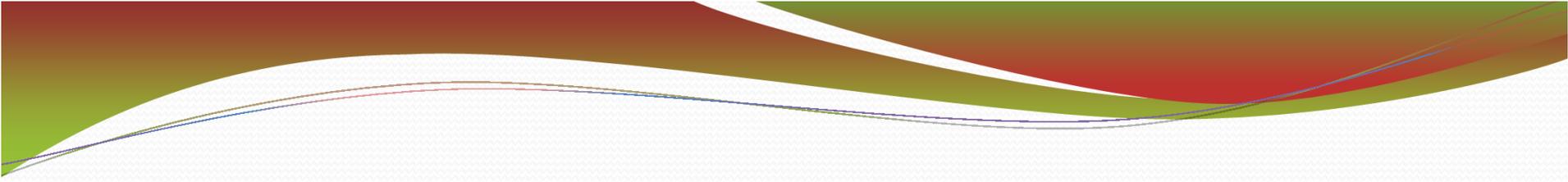
Hostigamiento y discriminación

- Hostigamiento se define como cualquier experiencia que implique agresión verbal, falta de respeto, comportamiento que excluya, margine, amenace, extorsione o implique agresión física.
- No implica un tiempo de duración en específico
- No está relacionado con las motivaciones del perpetrador o relaciones de poder entre perpetrador y víctima. (Rospenda et al., 2006)



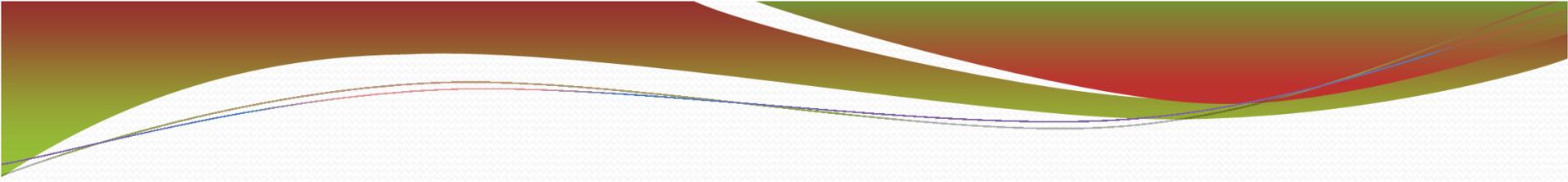
Hostigamiento y discriminación

- Se han encontrado asociaciones significativas entre agresión física y acoso.
- La cultura, incluyendo la organizacional, se ha encontrado parcialmente responsable del hostigamiento al permitir un ambiente tolerante a estas prácticas.



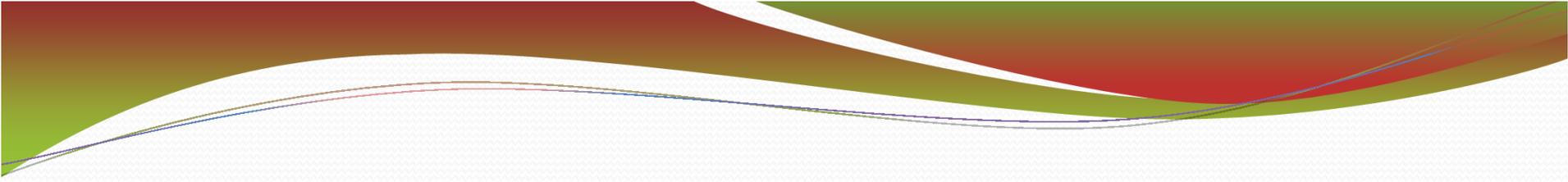
Hostigamiento y discriminación

- Hay tres aspectos que se asocian con que las víctimas de hostigamiento no tomen medidas para denunciar el mismo:
 1. El riesgo de la víctima al quejarse
 2. La falta de sanciones para el que ofende
 3. La creencia de que las quejas no se van a tomar con seriedad.
- En las organizaciones de trabajo una política organizacional anti discrimin fuerte ha comprobado ayudar a evitar el hostigamiento.



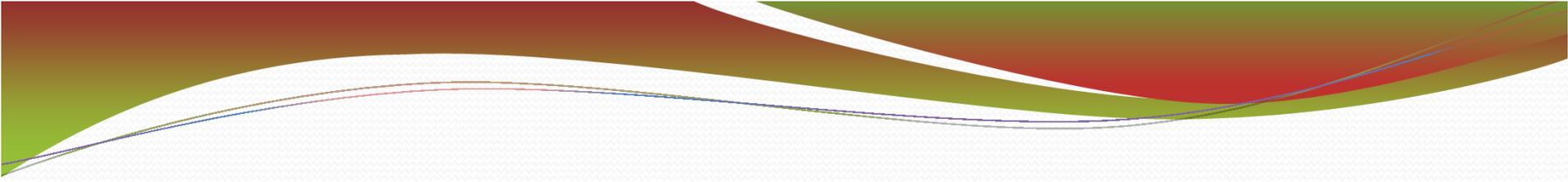
Hostigamiento y discriminación

- A pesar de las leyes que prohíben el acoso y la discriminación por raza, género y orientación sexual, este tipo de discrimen ocurre comúnmente.
- Sesenta por ciento de los profesionales y veinticinco por ciento de los empleados de cuello azul afro-americanos informan que han sido discriminados en el lugar de trabajo.



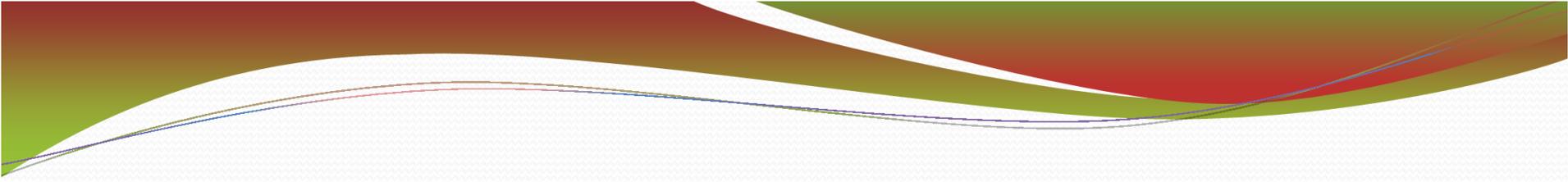
Hostigamiento y discriminación

- Afro-americanos que trabajan en organizaciones con mayoría de blancos informan el doble de la discriminación en el empleo que los afro-americanos que trabajan en ambientes más diversos.
- Organizaciones en los EU estiman que más de un 50% de las mujeres serán hostigadas sexualmente en sus trabajos.



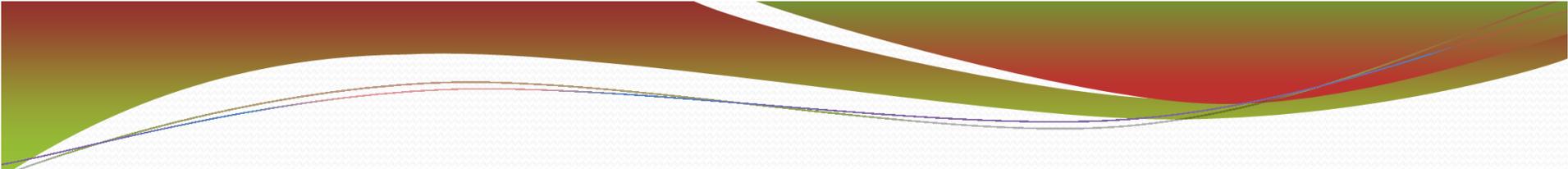
Hostigamiento y discriminación

- Las mujeres son un 46% de la fuerza laboral pero sólo el 5% de los directores de las mil compañías más grandes de los EU.
- Se les exige más que a los hombres para los asensos y los reciben menos.
- Green & Brause (1989) llevaron a cabo una investigación donde el 18% de los entrevistados informó que despediría a homosexuales, un 27% no los reclutaría y 20% no les concedería un asenso.



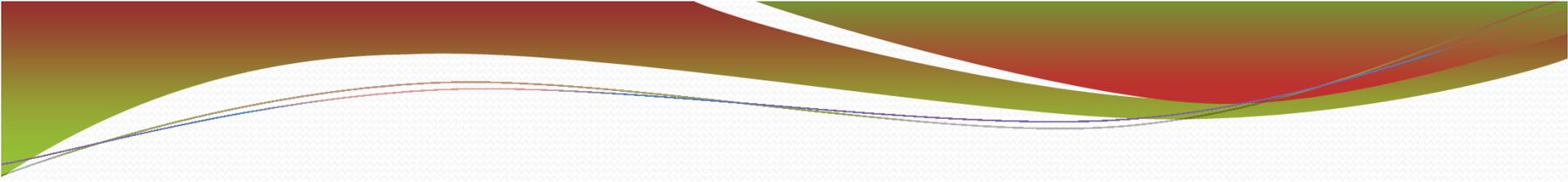
Hostigamiento y discriminación

- El costo del acoso sexual en una compañía Fortune típica es de 6.7 millones al año.
- Aproximadamente 30,000 casos de discriminación racial se investigan por el Equal Employment Opportunity Commission cada año. El costo es de 60 millones por año.



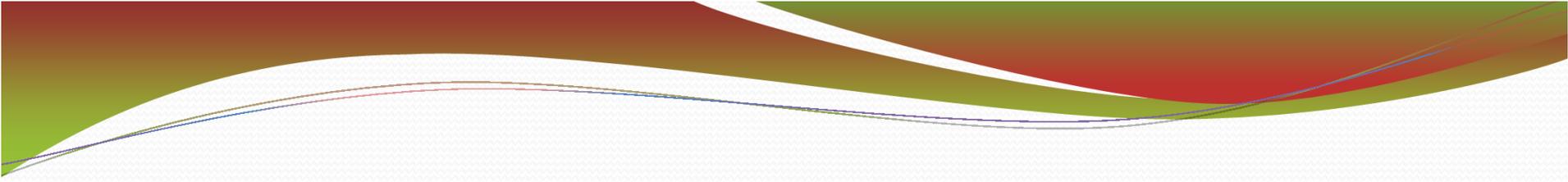
Acoso y discrimen por raza

- En las organizaciones de trabajo y a nivel político podría aparentarse que el racismo ha disminuido, sin embargo esta apreciación está lejos de la realidad.
- Implica la creencia que una raza tiene características de superioridad o inferioridad.



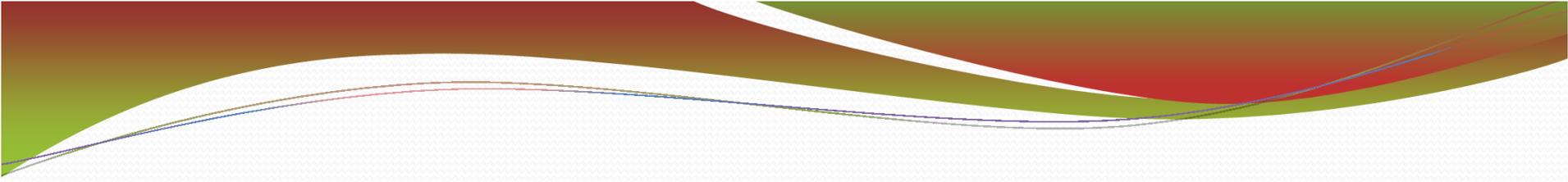
Acoso y discrimen por raza

- Está asociado con identificar a la persona a base de la etnia, la nacionalidad, el idioma, etc.
- Implica el estereotipar y estar prejuiciado.
- Es una forma de discriminación que incluye chistes, comentarios degradantes u otra conducta verbal o física basada en la raza de la persona.



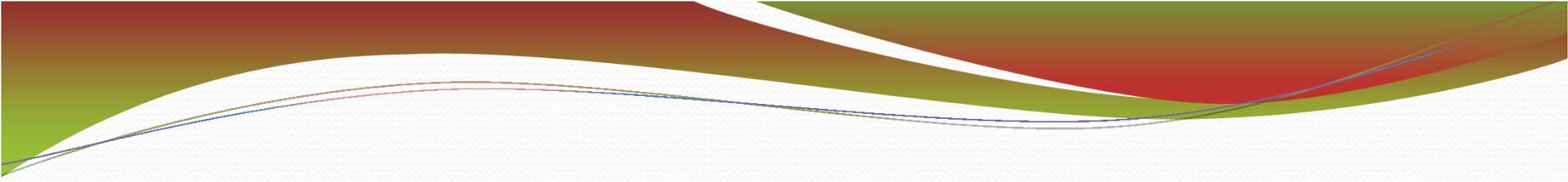
Acoso y discrimen por raza

- Las formas modernas de racismo son más sutiles e indirectas. Esto se llama racismo aversivo. Para evitarlo la normativa sobre el comportamiento apropiado debe ser clara y no ambigua.
- Los resultados son altos niveles de desórdenes a nivel fisiológico y psicológico.



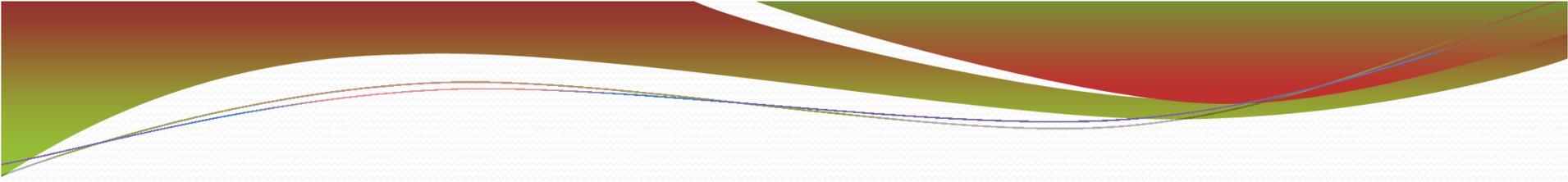
Acoso y discrimen por raza

- Singh(2009) presenta el concepto de conciencia crítica como forma de cambio anti-racista
 - Conciencia crítica- se reconocen las manifestaciones del racismo y se crean estrategias a largo, mediano y corto plazo para enfrentar el mismo. Involucra el educar para el cambio en relación a prácticas racistas y en cuanto a la visión de mundo de los seres humanos.



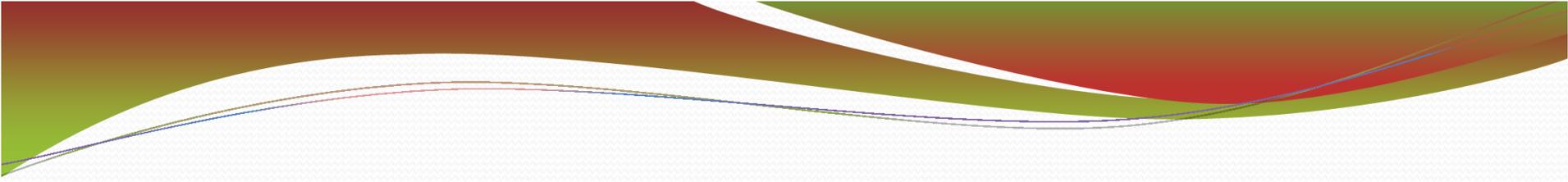
Discrimen basado en género

- Mujeres sujetas a los mismos estresores que los hombres en el trabajo, más los asociados como resultado directo al entrar a las organizaciones tradicionalmente dominadas por los hombres
 - Acoso sexual
 - Techo de cristal
 - Estereotipo de la madre trabajadora



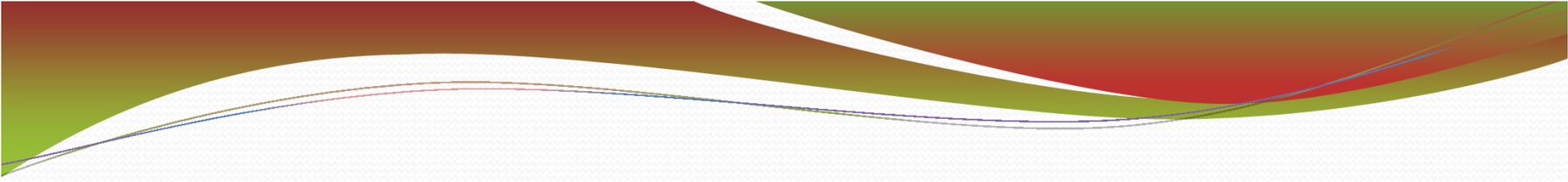
Discrimen basado en género

- Acoso sexual-involucra avances sexuales no deseados, solicitud de favores sexuales y otra conducta física y verbal de naturaleza sexual; cuando la sumisión o el rechazo a esta conducta afecta implícita o explícitamente a la persona, interfiere con la ejecución o crea un ambiente intimidante, hostil u ofensivo.



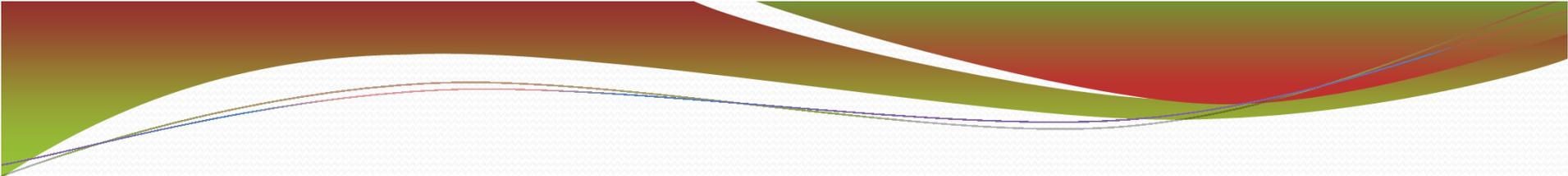
Discrimen basado en género

- Se estima que el 50% de las mujeres lo van a sufrir en algún momento de su vida como empleadas
- Efectos en las víctimas:
 - En el trabajo
 - Perdida del empleo
 - Ausentismo
 - Baja satisfacción
 - Rotación
 - Baja productividad



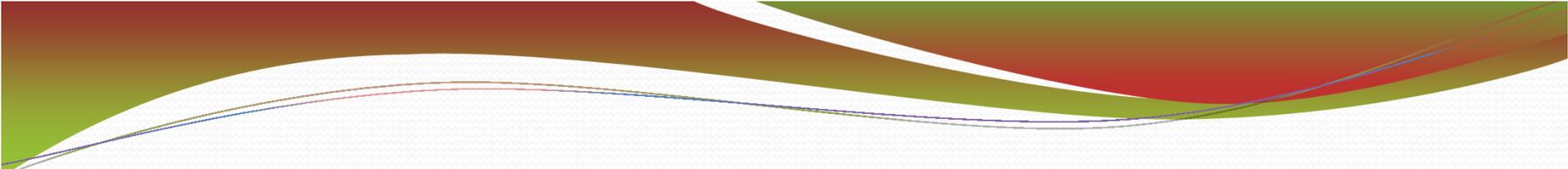
Discrimen basado en género

- Psicológicas
 - Ansiedad
 - Depresión
 - Desorden de estrés post traumático
 - Baja autoestima
 - Baja autoconfianza
- Salud física
 - Abuso alcohol
 - Desordenes psicosomáticos
 - Disturbios gastrointestinales interrupciones en el dormir
- Efecto del “bystander”



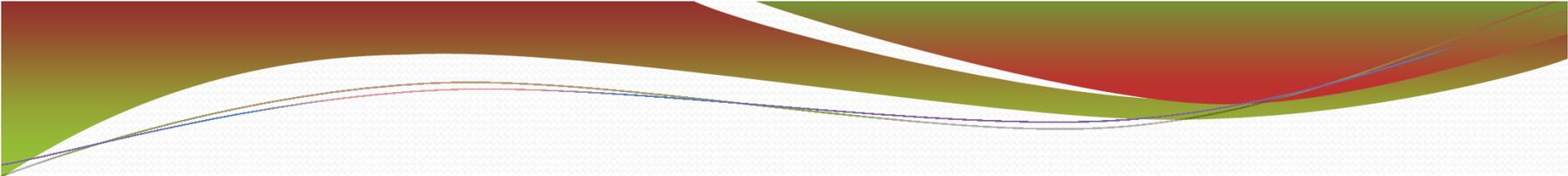
Discrimen basado en género

- Techo de cristal y la disparidad de salario
 - Se refiere a la descripción de las barreras artificiales basadas en actitudes que impiden que asciendan a puestos gerenciales
 - Disparidad de sueldo se refiere al resultado del discrimen, el techo de cristal al proceso a través del cual se da el discrimen
- Estereotipo de la mujer trabajadora
 - Se trata a las mujeres como madres
 - Menos oportunidades de ascensos



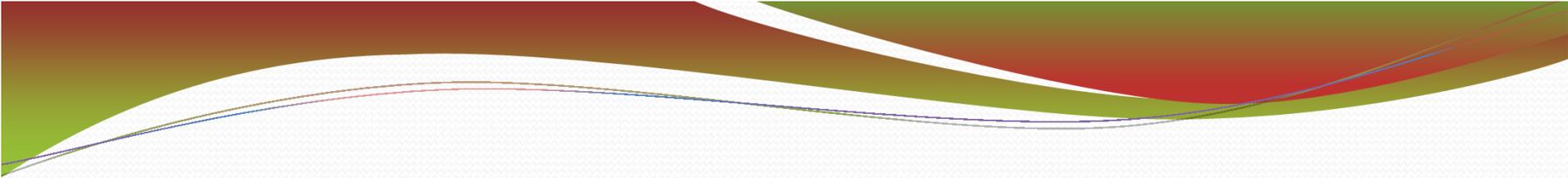
Discriminación y acoso de minorías sexuales

- No hay legislación
- Hay menos estigma para las personas que expresan prejuicios contra los homosexuales y lesbianas
- Se ha reportado más discrimen entre los que dicen abiertamente su orientación
- Heterosexismo es un sistema ideológico que niega, denigra y estigmatiza cualquier forma no heterosexual de comportamiento, identidad, relación o comunidad.
- Representa acoso y discrimen directo e indirecto de las minorías sexuales



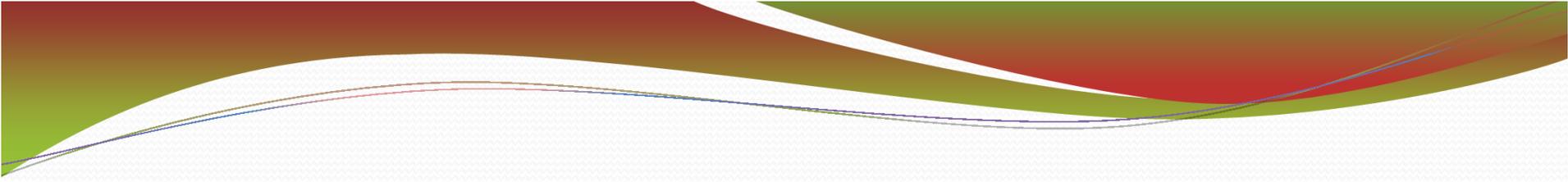
Acoso moral

- Usualmente involucra una conducta abusiva persistente, comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la dignidad, la integridad física y psicológica de la persona.
- No se asocia con el género o la etnia.
- Agresión psicológica que involucra con frecuencia a un grupo de “mobbers” o acosadores, en vez de a una sola persona.
- Debido a la duración y frecuencia en que ocurre la conducta hostil, la víctima presenta problemas a nivel conductual, psicosomático y psicológico.



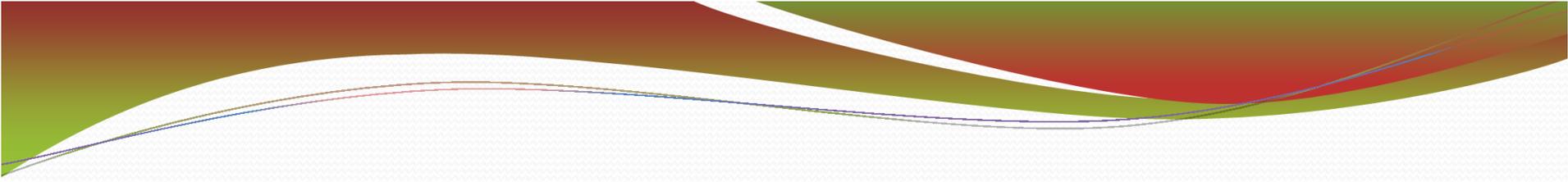
Acoso moral

- El acoso moral usualmente tiene como propósito:
 - Evitar que la víctima se exprese
 - Aislar a la víctima
 - Desacreditar a la víctima
 - Comprometer la salud de la víctima



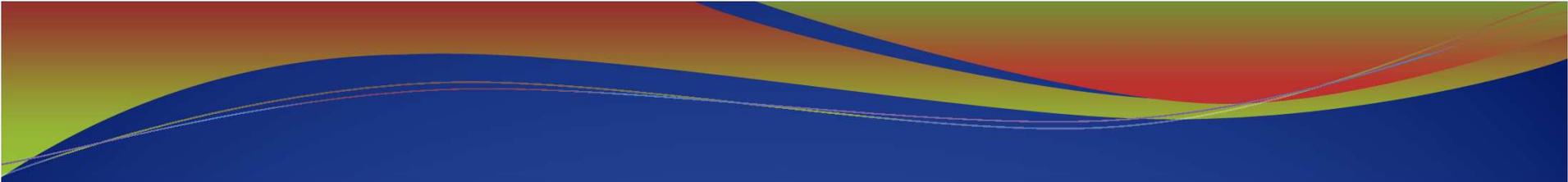
Acoso moral

- El acosador usualmente es una persona narcisista, carece de escrúpulos, no siente remordimientos, encantador/a, sigue acosando aún cuando logra su propósito inicial.
- La víctima tiende a ser una persona con tendencia a culparse a sí misma, demasiado indulgente con el comportamiento de los demás y exigente con el suyo propio.

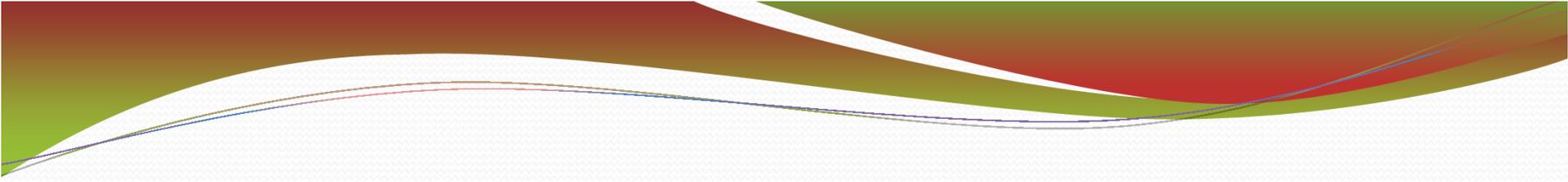


Acoso moral

- La víctima posee un alto nivel de ética, honradez, rectitud y alto sentido de la justicia.
- Tienden a no ser controversiales y evitan el conflicto.
- Ocurre una relación desigual de poder.
- La causa puede ser el acosador (disturbios emocionales), el entorno social (problemas sociales y económicos) o problemas organizacionales (trabajo, escuela, etc.)

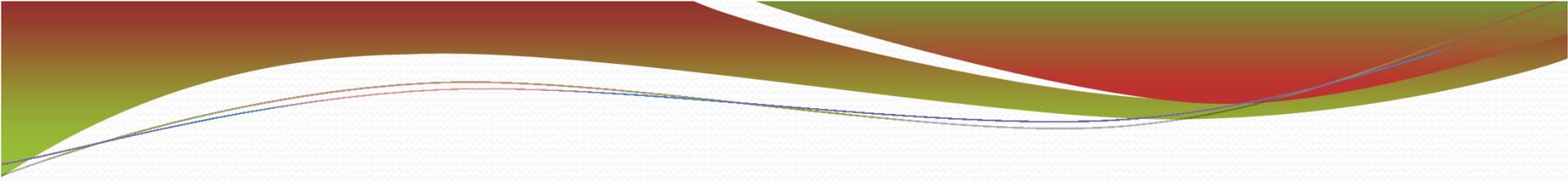


Manejando la diversidad



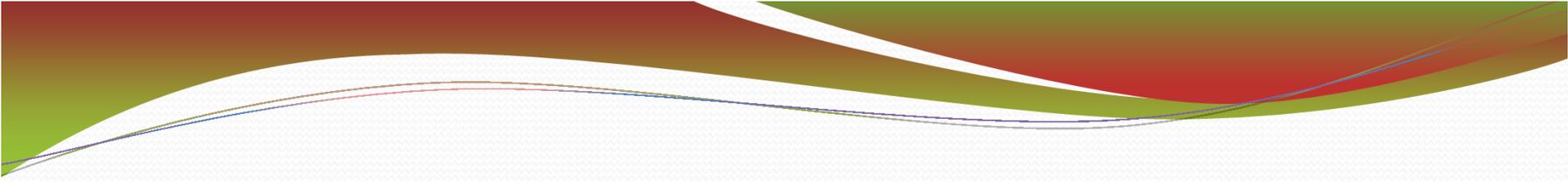
Manejando la diversidad

- Cuando hablamos de las diferentes manifestaciones del discrimin el respeto a la diversidad se hace imprescindible.
- Algunos autores reclaman que manejar la diversidad involucra factores que van más allá que aumentar la representatividad racial, por nacionalidad, de género, etc.
- Debe focalizarse en los beneficios que traerá a la sociedad en general y a las organizaciones los conocimientos, la experiencia, las destrezas, las perspectivas y los antecedentes de estas personas.



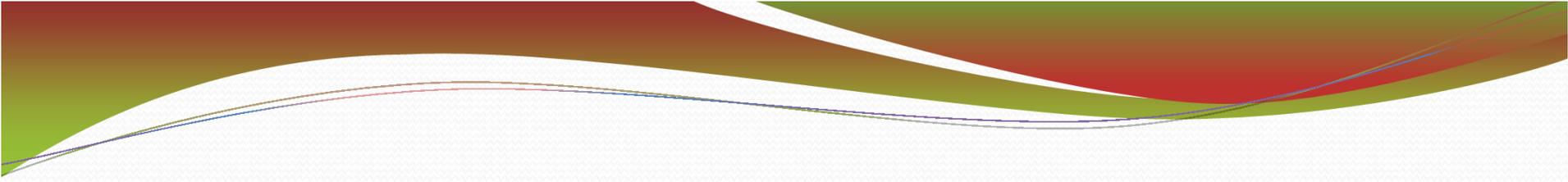
Manejando la diversidad

- Weaver y Oliver(2008) exponen un Plan de Siete Pasos para un manejo del cambio en relación a la diversidad.
 - Mensaje debe venir desde las altas esferas a nivel social y organizacional. Debe ser claro, visible, los beneficios de la diversidad deben hacerse evidentes.
 - El comportamiento de los líderes deben reflejar los valores hacia la diversidad.



Manejando la diversidad

- El trabajar con la diversidad debe ser parte integral del trabajo de las personas consigo mismos y en la organizaciones a las cuales pertenecen.
- Debe estar ligado a los objetivos personales y organizacionales.
- Debe involucrar a todos. Se debe hacer llegar el mensaje tanto a nivel formal (educación y adiestramientos) como informal.



Manejando la diversidad

- Para superar las diferentes manifestaciones de la violencia se requiere de un compromiso personal, social y organizacional.
- Las diferentes manifestaciones de la violencia requieren asertividad de las personas que las viven.
- Deben ser expuestas y denunciadas.
- Se requiere educación, autoevaluación y compromiso personal para superar las conductas que dañan a la persona y a otros en su entorno.