

IV JORNADA DE REFLEXIÓN SOBRE EL ACOSO EN LA UNIVERSIDAD

De la Prevención Primaria a la Cuaternaria en el Acoso Propuestas de Actuación

14 de diciembre de 2023

Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
Universidad de Sevilla



Francisco J. Medina
Facultad de Psicología
Universidad de Sevilla

Agenda

- 1. Conflicto, acoso y PRL
- 2. La universidad, la ley 3/2022
- 3. La mediación en la Universidad

YO OPINARÍA QUE...
PERO MEJOR NO
TOCAR EL TEMA ¿NO?



Conflicto, acoso y PRL

Conflictos y Riesgos Psicosociales

The Emerald Research Register for this journal is available at
www.emeraldinsight.com/researchregister

The current issue and full text archive of this journal is available at
www.emeraldinsight.com/0268-3946.htm

Types of intragroup conflict and affective reactions

Francisco J. Medina, Lourdes Munduate and Miguel A. Dorado
Department of Social Psychology, University of Seville, Seville, Spain
Inés Martínez
Department of Psychology, University Pablo de Olavide, Seville, Spain, and
José M. Guerra
Department of Social Psychology, University of Seville, Seville, Spain

Types of
intragroup
conflict

219

Abstract

Purpose – Seeks to evaluate the link between task and relationship conflict, and their influence on some employees' affective reactions such as satisfaction, wellbeing, and propensity to leave a job; and to analyse the mediated and moderated role of relationship conflict.

Design/methodology/approach – The study involved 169 employees from six service organizations (hotels) in Andalucía (Spain). A questionnaire was used containing different measures: task and relationship conflict, wellbeing, job satisfaction, and propensity to leave the job.

Findings – The two types of conflict have different consequences. Data show that relationship conflict is negatively associated with affective reactions, while task conflict does not relate directly to affective reactions in a predictable way; relationship conflict has a positive influence on the desire to leave the current job, while task conflict does not affect it negatively; the interactive effect of relationships and task conflict shows that this interaction contributes substantially to predict the propensity to leave the current job; and relationship conflict mediates in the link between task conflict and affective reactions.

Research limitations/implications – A high level of task conflict may backfire by boosting relationship conflict as well, thus having a negative effect on affective reactions. Thus some conclusions can be drawn with a view to improving conflict management in teams. First an attempt must be made to understand the type of conflict that is taking place. Second, managers should encourage open discussion of task-related issues. Third, special attention should be paid to the level of each conflict because of its interactive effects on some affective outcomes. Thus, in spite of the generally beneficial effects associated with task conflict, the intensification of task-related conflict may backfire when interacting with dysfunctional affective dissent.

Originality/value – Serves too analyze the mediated and moderated role of relationship conflict and to test the role of types of conflict on affective reactions such as wellbeing and propensity to leave the job.

Keywords Conflict, Organizational conflict, Job satisfaction, Spain

Paper type Research paper

One of the most outstanding aspects of conflict is that it is practically intrinsic to the life and dynamics of teams. Conflict is present in interpersonal relations (Pruitt and Carnevale, 1993), in intragroup and intergroup relations (Jehn, 1995), in strategic decision-making (Amason, 1996), and other organizational episodes. As many authors

The authors would like to thank Miguel A. Matías for facilitating access to the sample. The authors are especially grateful for the valuable feedback provided by Carsten De Dreu. This research was sponsored by the Ministerio de Educación y Ciencia (DGES), grant number: SEC-2000-0531.

Journal of Managerial Psychology
Vol. 20 No. 3, 2005
pp. 219-230
© Emerald Group Publishing Limited
0268-3946
DOI: 10.1108/JMP-04-2005-0009



International Journal of Conflict Management
Vol. 15, No. 1, pp. 6–26

Invited Essay

CONFLICT AT WORK AND INDIVIDUAL WELL-BEING

Carsten K. W. De Dreu
Dirk van Dierendonck
Maria T. M. Dijkstra
University of Amsterdam

Conflict theory and research largely ignored the possible relationships between conflict at work, and individual health, well-being, and job satisfaction. We present a model that argues that poor health and well-being can trigger conflict in the workplace, and reduce the extent to which conflict is managed in a constructive, problem solving way. The model further proposes that conflict, especially when managed poorly, can have negative long-term consequences for individual health and well-being, producing psychosomatic complaints and feelings of burn-out. We review research evidence and conclude, among other things, that the model is more likely to hold up when conflict involves relationships and socio-emotional, rather than task-related issues. Avenues for future research and implications for policy and organizational design are discussed.

Keywords: Conflict, conflict management, burnout, organizations, health, well-being, personality

Conflict often plays a pivotal role in work organizations, and past research and theory has greatly advanced our understanding of the roots of conflict at work,

Note: Dirk van Dierendonck is currently at the Erasmus University Rotterdam. Preparation of this article was supported by a grant provided by the *Nederlandse Stichting voor Psychotechniek* (NSVP; Dutch Society for Applied Psychology) to the first and second authors. We thank Judi McLean Parks for her comments on a previous version of this article. Correspondence concerning this article should be addressed to Carsten K. W. de Dreu, University of Amsterdam, Department of Psychology, Roeterstraat 15, 1018 WB Amsterdam, The Netherlands. (c.k.w.dedreu@uva.nl)

EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
2009, 18 (4), 405–423

Psychology Press
Taylor & Francis Group

Passive responses to interpersonal conflict at work amplify employee strain

Maria T. M. Dijkstra
VU University, Amsterdam, The Netherlands

Carsten K. W. De Dreu and Arne Evers
University of Amsterdam, The Netherlands

Dirk van Dierendonck
RSM Erasmus University, Rotterdam, The Netherlands

Interpersonal conflict at work correlates with stress related outcomes such as psychological strain and exhaustion. Consistent with conflict theory, we argued that this relationship is moderated by the way conflict is managed. Cross-sectional data collected in The Netherlands, from students with part-time jobs (Sample 1, $n = 104$), healthcare workers (Sample 2, $n = 191$), and mid-level administrative personnel (Sample 3, $n = 161$) indeed revealed that conflict was related to psychological strain and exhaustion especially when interpersonal conflict was managed passively (through avoiding and yielding). Active conflict management strategies (forcing and problem solving) did not moderate the relationship between interpersonal conflict and employee strain. Implications for conflict theory, for future research, and for practice are discussed.

Keywords: Conflict; Conflict management; Stressor-strain relationship; Coping.

According to the European Agency for Safety and Health at Work (2007), stress was the second most reported work-related health problem in 2005, affecting over 20% of workers from the EU-15, and costing an estimated €20,000 million. Common stressors include workload conditions, job

Correspondence should be addressed to Maria T. M. Dijkstra, VU University, De Boelelaan 1081, Room N-322, 1081 HV Amsterdam, The Netherlands. E-mail: mtm.dijkstra@fsw.vu.nl

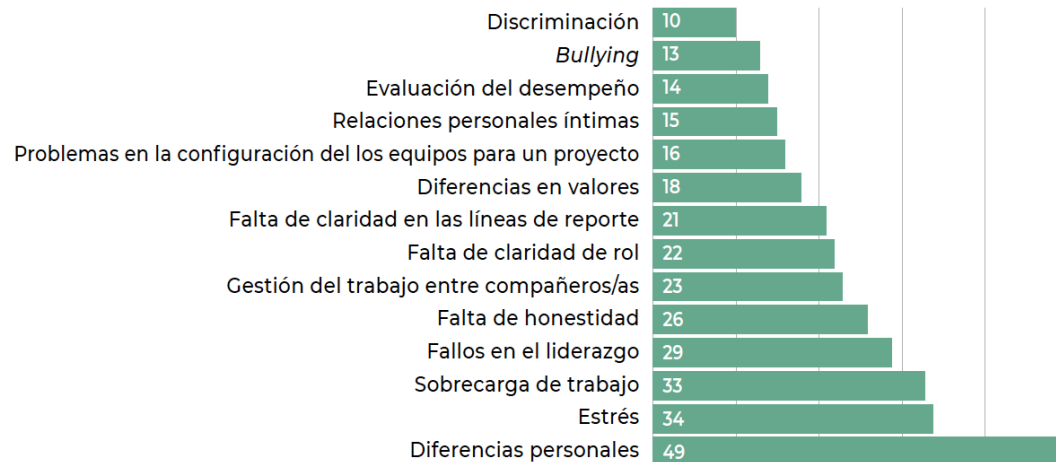
© 2009 Psychology Press, an imprint of the Taylor & Francis Group, an Informa business
<http://www.psypress.com/ejowp> DOI: 10.1080/13594320802510880



Causas del conflicto

Figura 1

Causas más habituales de los conflictos



Nota. Basado en CIPD (2015).

El conflicto como el principio de una espiral

Article

Identifying Victims of Workplace Bullying by Integrating Traditional Estimation Approaches Into a Latent Class Cluster Model

Journal of Interpersonal Violence
2014, Vol. 29(7) 1155–1177
© The Author(s) 2013
Reprints and permissions:
sagepub.com/journalsPermissions.nav
DOI: 10.1177/0886260513506280
jiv.sagepub.com
SAGE

Jose M. Leon-Perez,¹ Guy Notelaers,^{2,3} Alicia Arenas,⁴
Lourdes Munduate,⁴ and Francisco J. Medina⁴

Abstract

Research findings underline the negative effects of exposure to bullying behaviors and document the detrimental health effects of being a victim of workplace bullying. While no one disputes its negative consequences, debate continues about the magnitude of this phenomenon since very different prevalence rates of workplace bullying have been reported. Methodological aspects may explain these findings. Our contribution to this debate integrates behavioral and self-labeling estimation methods of workplace bullying into a measurement model that constitutes a bullying typology. Results in the present sample ($n = 1,619$) revealed that six different groups can be distinguished according to the nature and intensity of reported bullying behaviors. These clusters portray different paths for the workplace bullying process, where negative work-related and person-degrading behaviors are strongly intertwined. The analysis of the external validity showed that integrating previous estimation methods into a single

¹ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa, Portugal
²Radboud University Nijmegen, Netherlands
³University of Bergen, Norway
⁴University of Seville, Spain

Corresponding Author:
Jose M. Leon-Perez, Department of Human Resources and Organizational Behavior, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa, Av. das Forças Armadas, 1649-026 Lisbon, Portugal.
Email: Jose.Leon-Perez@iscte.pt

Leon-Perez et al.

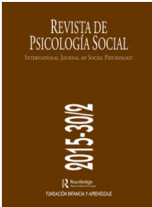
1167

Table 4. Pairwise Comparison of Latent Class Clusters for Standardized Criterion Variables (z Values).

Clusters variables	F (df between, df within)	Not exposed	Rarely exposed	Negative working conditions	Work-related bullying	Severe bullying	Bullying and aggression
Task conflict	94.22 (5, 1324)	-0.26	-0.14	-0.49	0.83 ^a	1.41	0.82 ^a
Relationship conflict	185.52 (5, 1325)	-0.41	-0.14	-0.52	1.06 ^a	1.63	1.25 ^a
GHQ	68.96 (5, 1327)	-0.18	0.11 ^a	-0.55	0.11 ^a	1.56	0.91

Note. GHQ = General Health Questionnaire. All differences are significant at the .05 level except the pairs indicated by superscript “a.”

El conflicto como el principio de una espiral (1)



Revista de Psicología Social
International Journal of Social Psychology



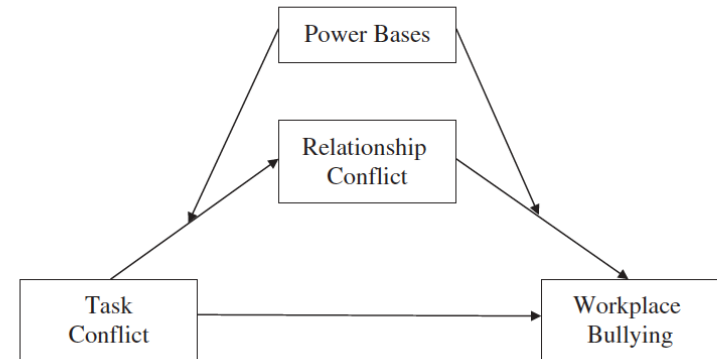
ISSN: 0213-4748 (Print) 1579-3680 (Online) Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/rrps20>

Workplace bullying and interpersonal conflicts: the moderation effect of supervisor's power / Acoso laboral y conflictos interpersonales: el papel moderador de las bases de poder del supervisor

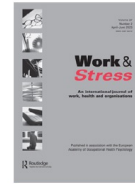
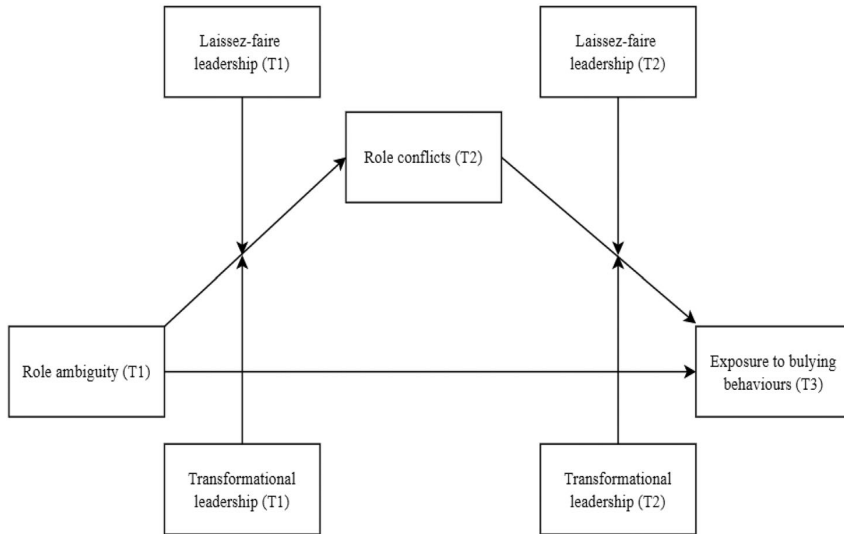
Alicia Arenas, José-María León-Pérez, Lourdes Munduate & Francisco J. Medina

To cite this article: Alicia Arenas, José-María León-Pérez, Lourdes Munduate & Francisco J. Medina (2015) Workplace bullying and interpersonal conflicts: the moderation effect of supervisor's power / Acoso laboral y conflictos interpersonales: el papel moderador de las bases de poder del supervisor, *Revista de Psicología Social*, 30:2, 295-322, DOI: [10.1080/21711976.2015.1016753](https://doi.org/10.1080/21711976.2015.1016753)

To link to this article: <https://doi.org/10.1080/21711976.2015.1016753>



El conflicto como el principio de una espiral (2)



Work & Stress

An International Journal of Work, Health & Organisations

ISSN: (Print) (Online) Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/twst20>



The role of leadership practices in the relationship between role stressors and exposure to bullying behaviours – a longitudinal moderated mediation design

Kari Wik Ågotnes, Morten Birkeland Nielsen, Anders Skogstad, Johannes Gjerstad & Ståle Valvatne Einarsen

To cite this article: Kari Wik Ågotnes, Morten Birkeland Nielsen, Anders Skogstad, Johannes Gjerstad & Ståle Valvatne Einarsen (2023): The role of leadership practices in the relationship between role stressors and exposure to bullying behaviours – a longitudinal moderated mediation design, *Work & Stress*, DOI: [10.1080/02678373.2023.2226635](https://doi.org/10.1080/02678373.2023.2226635)

To link to this article: <https://doi.org/10.1080/02678373.2023.2226635>

El conflicto como el principio de una espiral (3)

1

The Concept of Bullying and Harassment at Work: The European Tradition

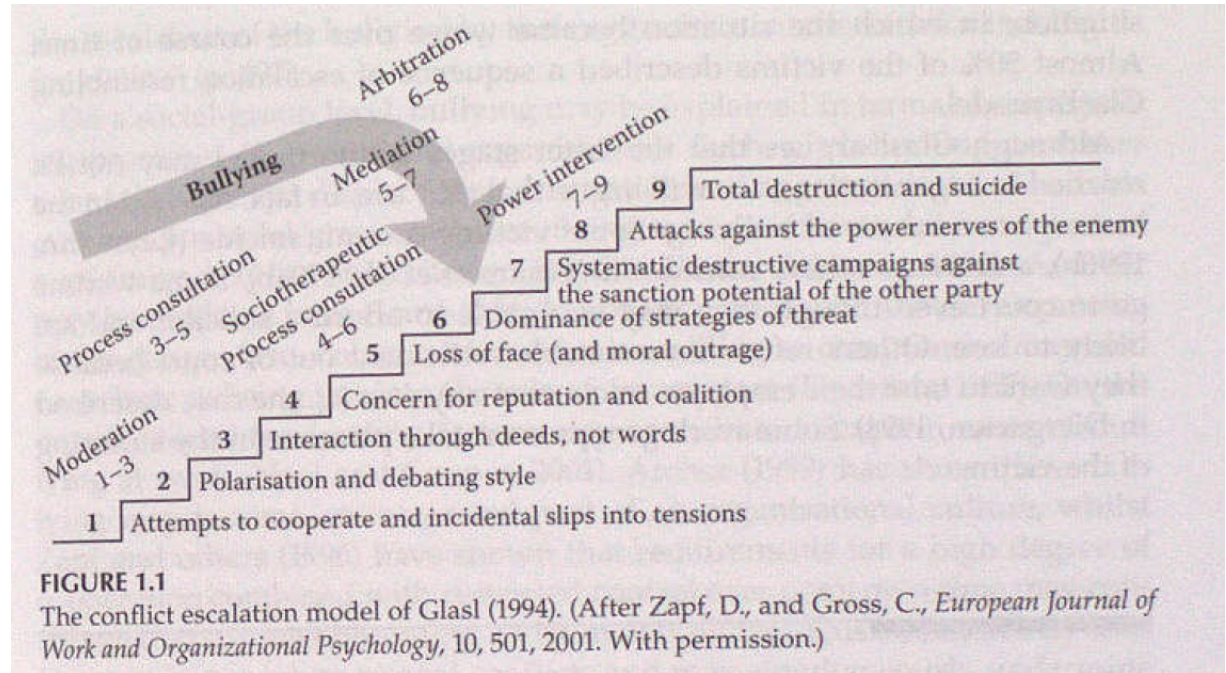
Ståle Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf, and Cary L. Cooper

CONTENTS

Introduction	3
The Development of a New Concept: Some Historical Notes	5
A Case of Moral Panic? From Organisational Psychology to an Interdisciplinary Field	7
The Concept of Bullying at Work	9
Target Orientation	10
The Frequency of Negative Behaviours	11
The Duration of Bullying	12
The Nature of Behaviours Involved	13
The Imbalance of Power between the Parties	15
Subjective versus Objective Bullying	16
Intentionality of Bullying	18
Interpersonal versus Organisational Bullying	20
Bullying as a Process	21
A Definition of Bullying at Work	22
Conceptual Models of Bullying at Work	23
The Leymann Model	25
Predatory Bullying	26
Dispute-Related Bullying	26
A Theoretical Framework	28
Conclusion	31
References	32

Introduction

During the 1990s, the concept of bullying or mobbing at work found resonance within large sections of the European working population as well as in the academic community. A wide range of popular as well as academic books and articles were published in many European languages (e.g., Ege, 1996; Einarsen et al., 1994b; Field, 1996; Leymann, 1993; Niedl, 1995;

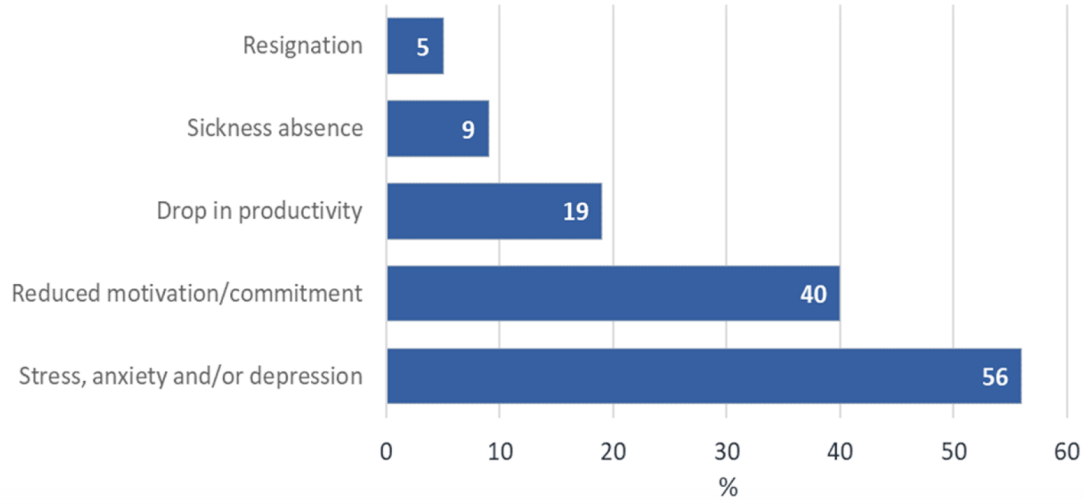


Costes económicos del conflicto

acas working
for everyone

Estimating the costs of workplace conflict

11 May 2021

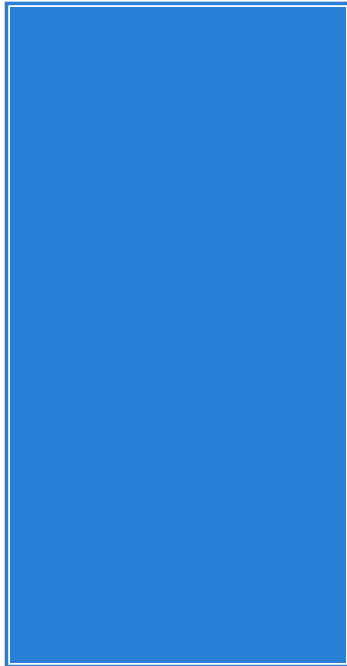


- This analysis estimates the overall total annual cost of conflict to employers (including management and resolution) at £28.5 billion. This represents an average of just over £1,000 for every employee in the UK each year, and just under £3,000 annually for each individual involved in conflict (see endnote 1). It points to a clear link between the wellbeing of employees and organisational effectiveness.



PARTE 2. LA UNIVERSIDAD

Características



Federalismo asimétrico

Dualidad organizacional

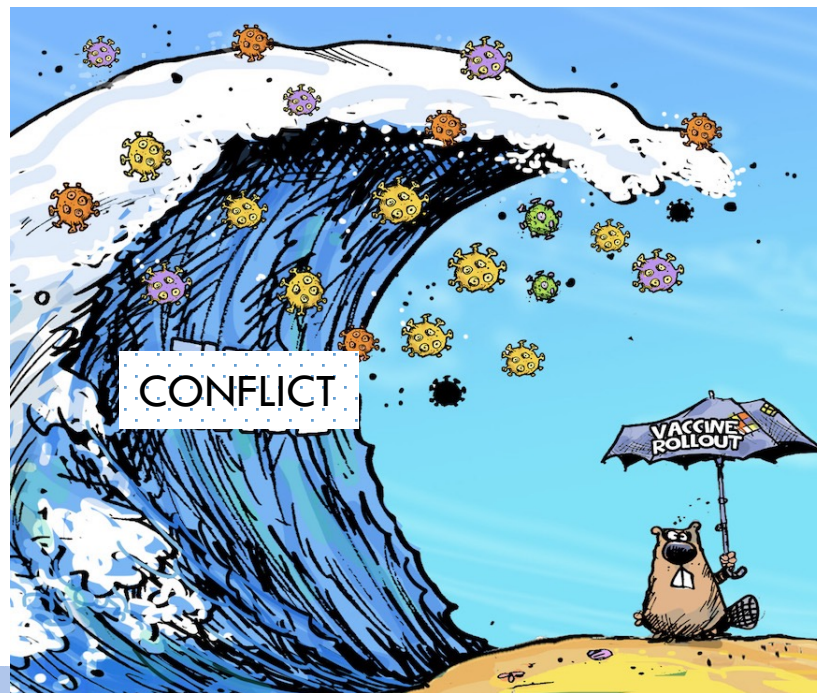
Relaciones de poder

Estabilidad e Interdependencia

Negociación tácita

¿A dónde llegan los conflictos?

- Intervención de 3as partes
 - ▣ Las/os decanos/as (comisiones varias)
 - ▣ Defensoría
 - ▣ PRL
 - ▣ RRHH





Mediación



Mediación en el trabajo.

La mediación aparece demasiado tarde



¿Después de la mediación?

- Reparar el daño
- Ventilar emociones



El marco legal...



BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO



Núm. 48

Viernes 25 de febrero de 2022

Sec. I. Pág. 22379

I. DISPOSICIONES GENERALES

JEFATURA DEL ESTADO

2978 *Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.*

Artículo 3. *Normas de Convivencia.*

1. Con el fin de favorecer el entendimiento, la convivencia pacífica y el pleno respeto de los valores democráticos, los derechos fundamentales y las libertades públicas en el ámbito universitario, las universidades públicas y privadas aprobarán sus propias Normas de Convivencia, que serán de obligado cumplimiento para todos los miembros de la comunidad universitaria, tanto respecto de sus actuaciones individuales, como colectivas.

Artículo 5. *Medios alternativos de solución de los conflictos de convivencia.*

Sin perjuicio del desarrollo que en el ámbito de sus competencias pudieran llevar a cabo las Comunidades Autónomas, las universidades desarrollarán en sus Normas de Convivencia medios alternativos de solución de los conflictos de la convivencia basados en la mediación, para ser aplicados antes y durante el procedimiento disciplinario. Los medios que se desarrollen se ajustarán, en todo caso, a los principios de voluntariedad, confidencialidad, equidad, imparcialidad, buena fe y respeto mutuo, prevención y prohibición de represalias, flexibilidad, claridad y transparencia.

Artículo 4. *De las medidas de prevención y respuesta frente a la violencia, la discriminación o el acoso.*

1. Las Normas de Convivencia establecerán disposiciones relativas a las medidas de prevención y respuesta frente a la violencia, discriminación, o acoso por las causas señaladas en el artículo 3.2.c), que serán de aplicación al estudiantado, al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios, cualquiera que sea el instrumento jurídico de vinculación con la universidad, sin perjuicio de la aplicación de la normativa laboral o del régimen disciplinario que corresponda.

En el desarrollo de estas disposiciones, las Normas de Convivencia incorporarán el enfoque de género y deberán ajustarse a las normas sobre igualdad efectiva entre hombres y mujeres y de protección integral contra la violencia de género.

2. Estas disposiciones incluirán medidas de prevención primaria como la sensibilización, la concienciación y la formación, para fomentar el reconocimiento y respeto a la diversidad y la equidad en el ámbito universitario; medidas de prevención secundaria para actuar sobre contextos, circunstancias y factores de riesgo, y evitar que se produzcan las situaciones de violencia, discriminación, o acoso por las causas señaladas en el artículo 3.2.c); y procedimientos específicos para dar cauce a las quejas o denuncias por situaciones de violencia, discriminación, o acoso que pudieran haberse producido. Asimismo, deberán favorecer medidas de acompañamiento a las víctimas en su recuperación.

3. Estas disposiciones incluirán también la posibilidad de que los órganos o unidades responsables de su implementación, en cualquier momento del procedimiento de actuación, adopten las medidas provisionales que se consideren oportunas para evitar el mantenimiento de los efectos de dicha situación, y asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer. Cuando se trate de comportamientos o conductas consideradas como faltas en el régimen disciplinario del personal al servicio de las universidades, se aplicará dicha normativa en materia de medidas provisionales.

Asimismo, deberán prever medidas adecuadas y herramientas oportunas para garantizar a las víctimas, en todo momento, la información sobre sus derechos y un acompañamiento psicológico y jurídico que favorezca su recuperación.

Retos

- Conflictos en procedimientos sancionadores
 - ▣ La ruptura de la confianza
- Con potencial de convertirse en conflictos jurídicos
 - ▣ No cambiar el foco. Atender a los intereses de las partes
 - ▣ Descomponer el conflicto



PARTE 3.

LA MEDIACIÓN EN LA UNIVERSIDAD

¿Dónde aplicar la mediación?

Figure 21.2: Stages of collective conflict and third party interventions



Five phase of conflict development

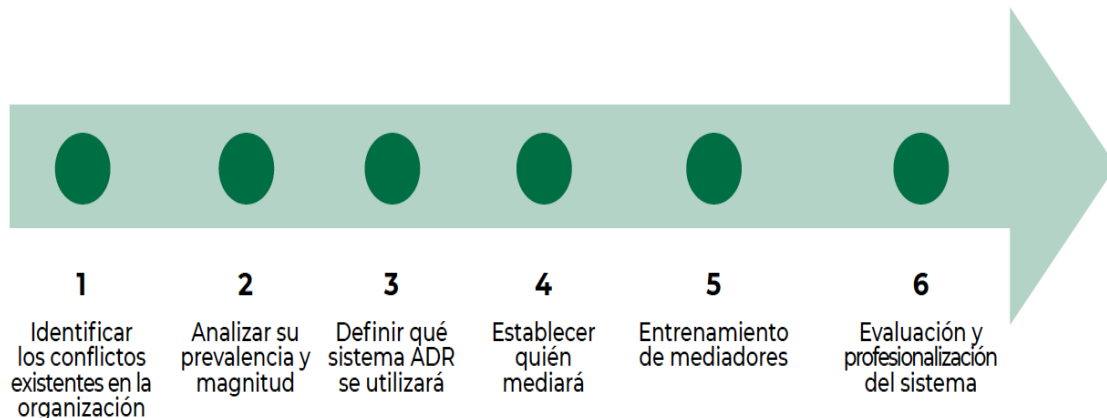
Phase specific third-party intervention



Qué pasos dar...

Figura 3

Proceso de desarrollo de un ADR interno



Entrada libre hasta completar aforo

Los/as asistentes recibirán gratuitamente un ejemplar del libro en papel

Presentación del libro

Procesos psicosociales aplicados a la prevención de riesgos laborales

Lugar

Aula Severo Ochoa
Universidad de Oviedo (Edificio Histórico, Calle San Francisco, 3, Oviedo)

Fecha

30 de noviembre de 2023

17:30 Inauguración

Vicerrectorado de Transferencia y Relaciones con la Empresa, Miryam Hernández, Directora del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales y Antonio León García Izquierdo, Director de la Cátedra Asturias Prevención-Universidad de Oviedo.

18:00 Presentación del libro

José María Peiró, Profesor Emérito -Catedrático- de Psicología Social de las Organizaciones de la Universidad de Valencia. Director fundador del Instituto Universitario de Investigación IDOICAL.

18:30 Conferencia

Diseño de sistemas internos para la solución de conflictos y PRL. Francisco J. Medina, Catedrático del Departamento de Psicología Social de la Universidad de Sevilla.

19:30 Clausura

Miryam Hernández, Directora del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales



INSTITUTO ASTURIANO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



CÁTEDRA ASTURIAS PREVENCIÓN

Ha de ser contingente

- Asimetría de Poder
- Relaciones: Corto vs. Largo plazo
- Intensidad del conflicto

Contingente a la intensidad del conflicto

- Momento 1. Evitar que el conflicto escale su intensidad
- Momento 2. Intervenir en conflictos intensos
- Momento 3. Intervenir para Restablecer la confianza.

Basado en competencias



Competencia 1 Análisis e Interpretación

Definición

Identifica y enlaza la información relevante para ayudar a la resolución del p Contribuye a la generación de soluciones, resaltando los puntos clave y las o que deben ser tenidas en cuenta.

Indicadores de éxito

- Identifica rápidamente los asuntos más destacados.
- Construye una imagen completa de la situación o el problema.
- Investiga para identificar los hechos relevantes.
- Recoge información completa y detallada para respaldar las recomer
- Demuestra una rápida comprensión de la información ofrecida.
- Analiza los problemas que están mal definidos estableciendo los lími asunto.
- Interpreta la información de manera precisa estableciendo tendenci relaciones de causa y efecto.
- Evalúa opiniones y soluciones.
- Evalúa y tiene en cuenta los riesgos.
- Desarrolla soluciones efectivas y factibles.
- Ofrece recomendaciones equilibradas y meticolosas que están dirigir satisfacer las necesidades identificadas.



Competencia 2 Comunicación

Definición

Comunica la información relevante de manera clara y concisa tanto de forma oral como escrita.

Indicadores de éxito

- Es claro, conciso y se le entiende adecuadamente cuando habla.
- Resume la información y confirma que las partes lo han entendido correctamente.
- Utiliza un lenguaje y terminología adaptados a la audiencia.
- Se comunica de forma accesible y cercana.
- Escucha activamente a lo que otros tienen que decir.
- La comunicación es precisa, está basada en los hechos y es ofrecida en el momento oportuno.

Competencia 3. Negociación y Gestión del Conflicto

Definición

Ofrece información precisa para influenciar de manera eficaz a otras personas.

Indicadores de éxito.

- Mantiene una actitud profesional y objetiva cuando se enfrentan a situaciones desafiantes.
- Identifica los asuntos cruciales dentro de argumentos opuestos y lo explica a otros.
- Ofrece voluntariamente opiniones y cuestiona asunciones de manera apropiada.
- Afronta los conflictos y las situaciones hostiles con calma y de manera mesurada.
- Responde de manera racional a los retos.
- Establece los objetivos y resultados deseados en la negociación de forma clara.
- Reconoce la posición de la negociación de otros y les ayuda a tomar decisiones.
- Encuentra puntos de acuerdo en posiciones opuestas.
- Evalúa la dinámica de la situación antes de entrar. Por ejemplo, investiga o habla con aquellos que tienen el poder de tomar la decisión.

Competencia 4.
Trabajar en equipo

Definición

Tener capacidad para coordinarse con otros mediadores para realizar la co-mediación

Indicadores de éxito.

- El equipo trabaja de forma efectiva
- Los roles del equipo están bien definidos, de forma que se facilita el desempeño de la tarea.
- No existen discrepancias internas a la hora de actuar de forma colegiada en la mediación
- El clima generado en el equipo de mediación es bueno

Competencia 5.
Uso de las TIC para la mediación.

Definición

Ser capaz de utilizar las tecnologías electrónicas necesarias para la mediación on-line.

Indicadores de éxito

- Es capaz de gestionar el acceso de los usuarios a la plataforma y todos los aspectos prácticos de la misma (sonido, audio)
- Es capaz de gestionar las salas privadas y solucionar los problemas asociados a esta división en salas privadas.
- Es capaz de usar herramientas ofimáticas de las utilizadas en la mediación (Word-powerpoint)
- Es capaz de utilizar las herramientas adicionales que proporciona la plataforma (chat, videos, compartir pantalla, silenciar, fondos virtuales...)

Ético

- Art. 5. Los medios que se desarrollen se ajustarán, en todo caso, a los principios de voluntariedad, confidencialidad, equidad, imparcialidad, buena fe y respeto mutuo, prevención y prohibición de represalias, flexibilidad, claridad y transparencia.



Muchas gracias