



EXPERIENCIA DE ATENCIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES:

“PROGRAMA DE CUIDADO A PERSONAS TRABAJADORAS EN SORTARAZI”

Miércoles, 14 de Diciembre de 2016

*Estudio de Riesgos Psicosociales en el Tercer Sector de Acción
Social de Euskadi, Seminario Final*

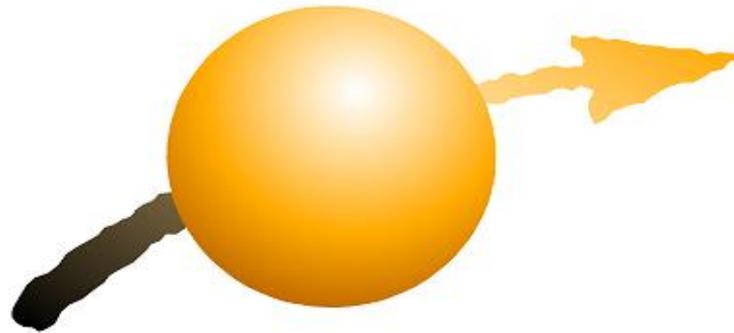
bizkaiko hirugarren
sektorearen behatokia
observatorio del
tercer sector de bizkaia





ASOCIACION CLARETIANA PARA EL DESARROLLO HUMANO

20 años arte 1996-2016



Sortarazi



MISIÓN



En Sortarazi trabajamos por la **inclusión social** de las personas en situación o en riesgo de exclusión en Bizkaia a través del **desarrollo integral** de sus capacidades para el fomento de **su dignidad y autonomía** desde un **enfoque comunitario**.

Siendo fieles a nuestra identidad **claretiana**, esto lo realizamos para promover la **transformación social** desde lo “**más urgente, oportuno y eficaz**” y desde la **sensibilización y denuncia** de las realidades existentes.



VISIÓN



Queremos ser una organización a la que las personas **acudan para ser escuchadas, atendidas y acompañadas en sus procesos personales de inclusión social, desarrollando sus capacidades personales y sociales.** Por ello seremos una organización reconocida y que genere confianza en nuestro ámbito geográfico de actuación.

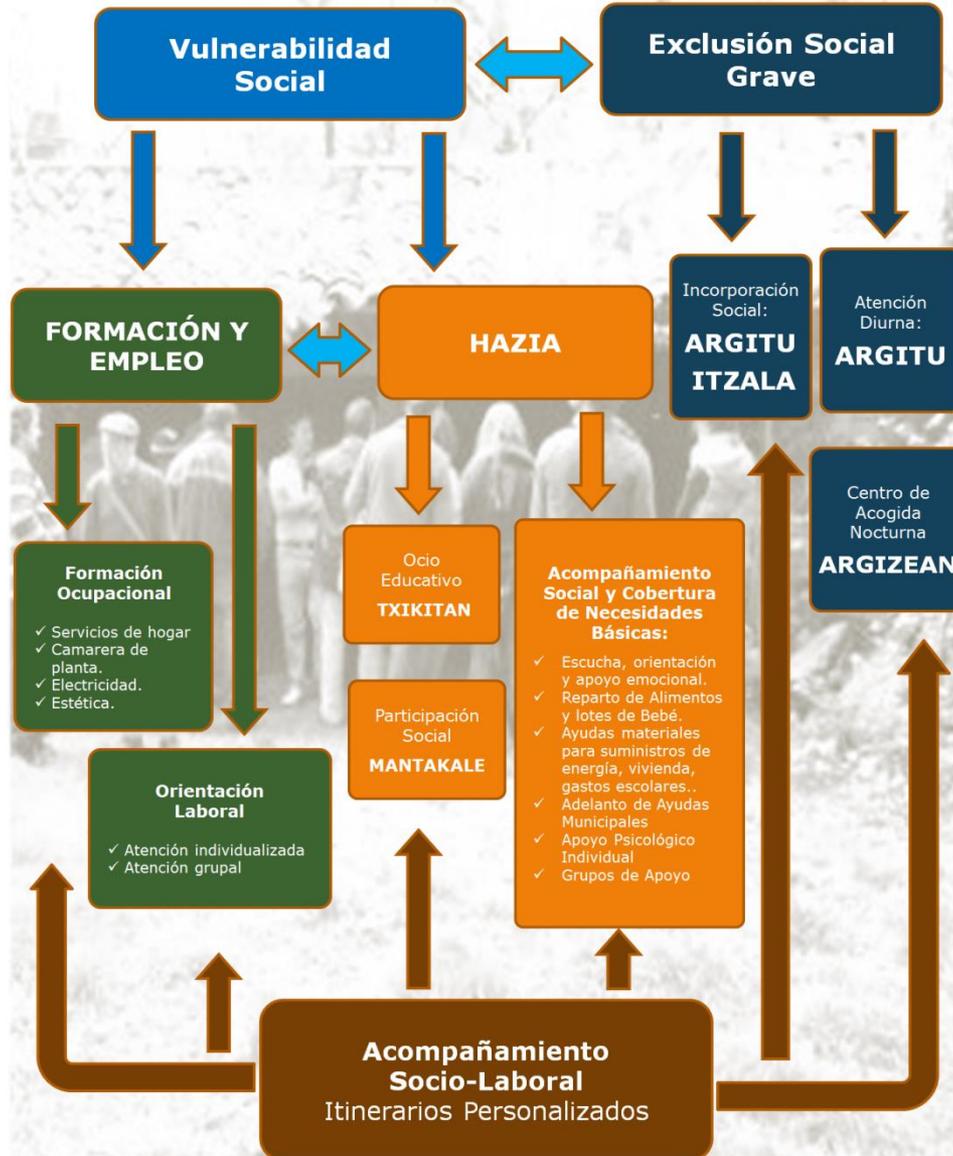
También queremos ser **valorados/as** por:

- la **coherencia con nuestra identidad** y con nuestro papel de **sensibilización y denuncia**,
- nuestro **trabajo en colaboración y en red con otras organizaciones**, públicas y privadas, fomentando el fortalecimiento del tejido asociativo en nuestras zonas de trabajo y por,
- nuestra **capacidad de respuesta realista y equilibrada a las distintas necesidades sociales existentes.**

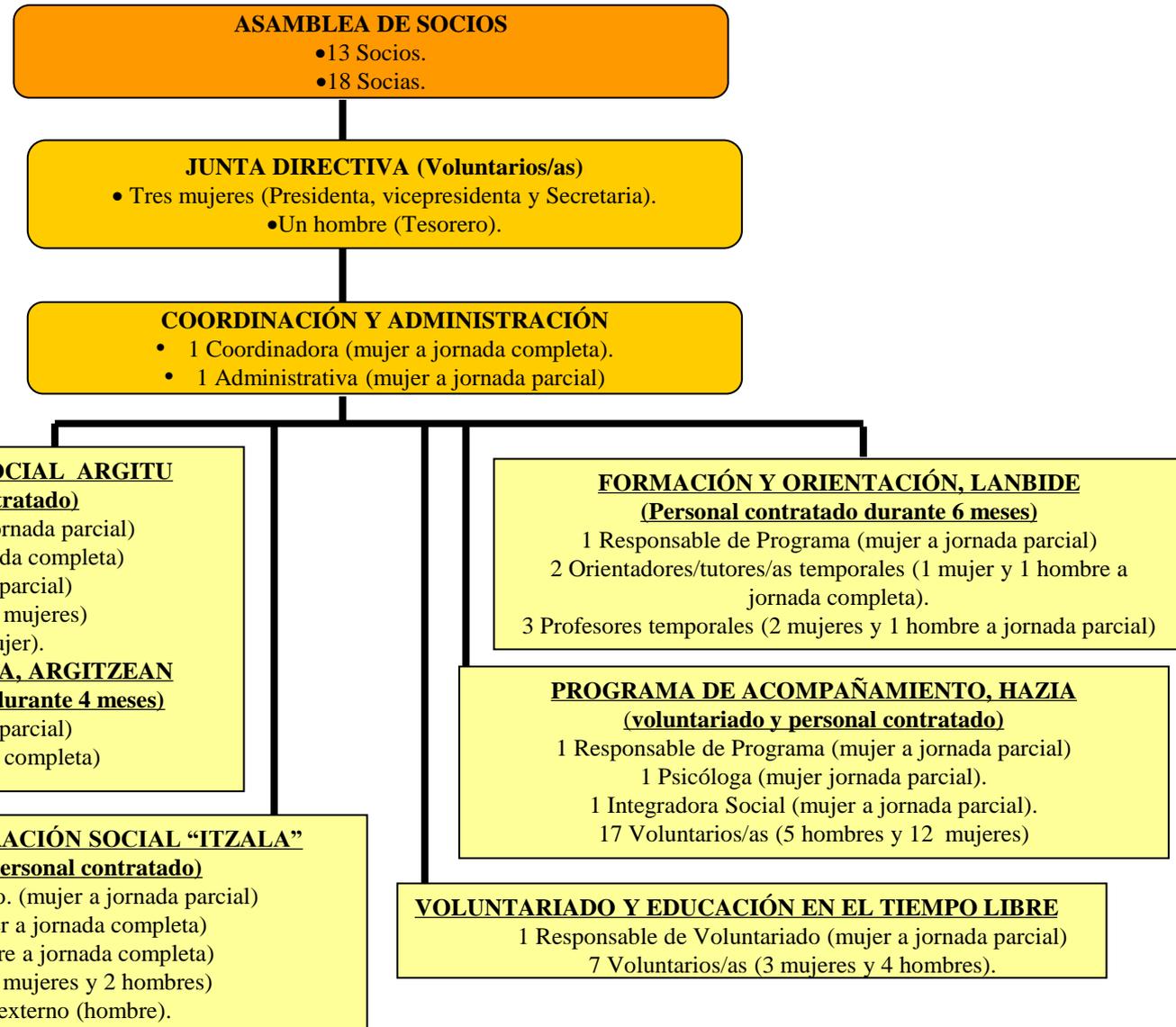
Para todo ello, contaremos con:

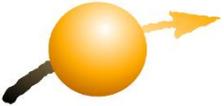
- un **equipo humano profesional y eficaz**,
- una **base social y un voluntariado con alto nivel de compromiso y participación**,
 - una **organización cohesionada internamente**,
 - **recursos materiales adecuados y estabilidad económica**,
 - **proyectos y metodología innovadores.**

INCLUSIÓN SOCIO-LABORAL



ORGANIGRAMA





CONTEXTO

- ❖ Por los **valores** que quiere primar la organización de: compromiso con las personas, coherencia e integridad, profesionalidad, transparencia, trabajo en equipo y trabajo en Red.

(En la selección de personal llevamos varios años primando la motivación por este trabajo, y actitudes de identificación con los valores de la entidad, implicación, participación y apertura en la forma de trabajar. La existencia de estos valores entre las personas trabajadoras y en la cultura laboral, facilita que en los espacios de supervisión individual o grupal haya participación, que las personas se expongan y que los efectos del feed back de otros/as compañeros/as sean más positivos).

- ❖ Por las **experiencias de desgaste emocional** que implica nuestro trabajo.
- ❖ Por la propia **demanda** de las personas trabajadoras.
- ❖ Por la **búsqueda de mecanismos de eficiencia** en el trabajo social.



VALORES



Compromiso con las personas

- **Empatía** y cercanía.
- **Apertura** a las diferentes circunstancias sociopersonales, familiares y comunitarias.
- **Confianza** en las potencialidades de cada persona y **respeto** por sus decisiones.
- **Exigencia** de evolución a personas y comunidades.
- **Valoración** de la individualidad y la diversidad (género, raza, cultura...).
- **Defensa de los derechos humanos** de todas las personas como ciudadanos/as de pleno derecho.

Coherencia e Integridad

- **Sensibilidad y denuncia** de injusticias sociales.
- **Atención al cumplimiento de la misión y valores.**

Profesionalidad

- **Competencia profesional y formación** profesional y actualizada y especializada.
- **Autonomía y responsabilidad** profesional.
- **Compromiso con la organización** y sus objetivos.
- **Espíritu de innovación**, adaptación y **mejora** continua.
- **Eficacia y eficiencia.**

Transparencia

- **Información actualizada**, periódica y accesible (sobre las líneas estrategias, nuevas iniciativas, estado de los proyectos, cuentas,...)
- **Explicación de las decisiones.**

Trabajo en Equipo

- **Confianza** mutua para el crecimiento y la búsqueda compartida.
- **Diálogo** interpersonal empático, honesto y sincero.
- **Apoyo y colaboración** mutuos.

Trabajo en red

- **Proactividad**, cooperación y colaboración con otras entidades.
- **Diálogo, acuerdos y consensos** con entidades sobre intervenciones concretas y estrategias de intervención.

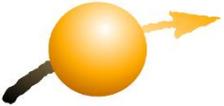


INICIATIVAS EN ATENCIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES

**PROGRAMA DE CUIDADO DE PERSONAS=
RECOGIDA EMOCIONAL + FEED BACK DE COMPAÑEROS/AS**

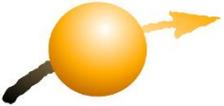
Crear espacios en los que las personas puedan :

- ✓ expresar sus emociones,
- ✓ recibir contraste de compañeros/compañeras,
- ✓ y exponer sus dudas y dificultades.



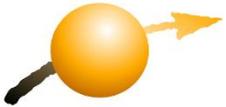
INICIATIVAS Y ACTIVIDADES

- **Reuniones de equipo para contraste de casos:** Se realiza **por equipos de trabajo** siempre que alguna persona trabajadora **lo solicita o cada quince días**, con el **objetivo de buscar consenso en la forma de actuar con una persona usuaria**. Suelen durar **2 horas**, pero también disponemos de **espacios informales de menos tiempo** para ello (también **contactos directos** de toda la organización por si surge una situación imprevista y urgente, whatsapp).
- **Sesiones de supervisión grupal** de **3 horas** con psicólogo externo **una vez por trimestre** (en algunas de ellas participamos todas las personas trabajadoras y en otras determinados equipos de trabajo): en ellas **se tratan emociones profesionales vividas en la coyuntura laboral, casos de personas que nos tienen especialmente bloqueadas o afectadas, actitudes laborales para afrontar situaciones complicadas y herramientas para sacar mayor provecho a nuestro trabajo** (indicadores de evaluación de resultados...)
- **Entrevistas individuales con Responsable de Personas:** Utilizando la metodología de Coaching para **acompañar a la persona en sus dificultades, valorar sus logros y tomar nota de sugerencias**. Cuando la persona trabajadora o la responsable lo **solicita**, y en todo caso, **una vez al año**.
- **Flexibilidad laboral para conciliación con vida familiar:** **De manera continuada**, se examinan siempre las **solicitudes de cambios de horario, puntuales o a largo plazo, la posibilidad de realizar tareas desde casa por motivo de cargas familiares o la propuesta de vacaciones solicitadas**. Se intenta organizar los equipos para que todas las personas puedan disfrutar de las vacaciones solicitadas.



OBJETIVOS

- ❖ Que las personas trabajadoras **se sientan escuchadas, recogidas y valoradas** en las dificultades, expectativas y resultados de su trabajo.
- ❖ Que en la organización impere una **cultura tanto de calidad humana, cuidado de personas y participación, como de búsqueda de resultados consensuados y satisfactorios** para las personas usuarias.
- ❖ Conseguir **seguridad y eficiencia en los procesos de trabajo con las personas usuarias** (especialmente en aquellos con mayor contenido emocional), gracias a las sinergias que genera el contraste y consenso en equipos y la participación de todas las.



PARTICIPANTES Y ESPACIOS

- Todas las **personas trabajadoras** de la entidad:**
 - ✓ Responsable de Personas,
 - ✓ Responsables de Proyectos
 - ✓ y demás personas trabajadoras.

- AGENTE EXTERNO: **Supervisión Externa** por parte de Carlos Argilea (DIRDIRA)**

- Locales de la Asociación y locales de centros cívicos** que reservamos para buscar espacios neutros emocionalmente.



HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

- Encuestas de satisfacción de Sesiones de Supervisión.**
- Encuesta de Satisfacción General anual a personas trabajadoras.**
- Entrevistas anuales de la Responsable de Personas con cada persona trabajadora.**

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN PERSONAS REMUNERADAS

LIDERAZGO	2014	2015
1. Estímulo de mi iniciativa y consideración de mis aportaciones e ideas.	8,70	8,50
2. Fomento de la cohesión (visión compartida) y el trabajo en equipo.	8,50	8,50
3. Consideración y reconocimiento del trabajo y el esfuerzo que yo realizo.	8,40	8,70
4. Existencia de cauces suficientes para poder participar y aportar ideas.	7,80	8,70

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA		
5. Comunicación de la Misión	6,89	8,10
6. Comunicación de las líneas estratégicas	5,80	7,50
7. Comunicación del Plan de Gestión	5,22	6,80
8. Comunicación y adecuación de los objetivos anuales priorizados	5,80	7,10
9. Mi posibilidad de contribuir a la mejora de la organización	7,80	8,50

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL		
10. Adaptación de mi puesto de trabajo a mis capacidades e intereses	8,40	8,50
11. Autonomía y capacidad de decisión dentro de mi área de trabajo.	9,00	8,70
12. Mi participación en la definición y en la mejora de mi desarrollo profesional.	7,70	8,30
13. Mi satisfacción general con el plan de formación anual	7,30	7,70

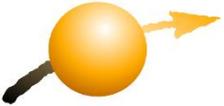
COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIÓN INTERNAS		
14. Comunicación de los aspectos más relevantes de la marcha de la entidad respecto a programas, servicios, alianzas, personas,...	7,80	7,80
15. Reparto eficiente de tareas	7,30	6,80
16. Eficacia y utilidad de las reuniones en las que participo.	7,50	7,50
17. Rendimiento del trabajo en equipo.	8,10	7,80
18. En general, satisfacción con la comunicación interna	7,70	7,70
19. Proceso de acogida que he vivido al llegar a la entidad	7,80	9,13

CONDICIONES DE TRABAJO		
24. Ambiente de trabajo y relaciones entre compañeros.	8,80	8,90
25. Espíritu de equipo y de cooperación.	8,80	9,00
26. Confianza en mantener mi puesto de trabajo.	6,89	7,38
27. Posibilidad de compatibilizar mi vida personal y profesional.	8,50	9,40
28. Retribución y otras compensaciones en relación a las características de la entidad	8,10	8,30
29. Entorno físico y recursos materiales de los que dispongo para trabajar.	6,80	7,50
30. Haciendo una valoración global, mi nivel de satisfacción en el trabajo es:	8,60	8,57

*Todas las valoraciones de esta diapositiva son sobre 10 puntos.

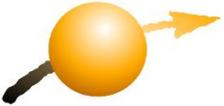
ASPECTOS MÁS VALORADOS POR PERSONAS REMUNERADAS

Resumen de aspectos importantes		
Fomento de la cohesión (2)	2	2
Consideración y reconocimiento del trabajo (3)	1	3
Adaptación del puesto de trabajo a mis capacidades e intereses (10)		2
Autonomía y capacidad de decisión (11)	1	2
Satisfacción con la formación (13)		
Comunicación interna (18)	5	0
Proceso de acogida (19)		0
Ambiente de trabajo (24)	3	10
Espíritu de equipo (25)	4	4
Posibilidad de compatibilizar vida personal y profesional (27)	3	4
Entorno físico y recursos materiales (29)		0
Confianza y delegación de tareas	2	0
Eficacia y utilidad de las reuniones(16)		
Responsabilidad en el trabajo diario	1	0
Condiciones de trabajo	1	0
Organización Interna	1	0
Liderazgo	1	0
Comunicación de líneas estratégicas	1	1
reparto eficiente de tareas (15)	1	1
Confianza en mantener mi puesto de trabajo	1	2
Formacion anual (13)	1	0
Cauce para aportar ideas	1	0
Posibilidad de contribuir a la mejora de la organización		1



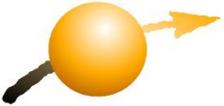
RESULTADOS POSITIVOS

- ✓ **Autoconocimiento** de las personas trabajadoras.
- ✓ **Conocimiento** de las compañeras/os, de la cultura organizacional y de las prioridades de trabajo en la entidad.
- ✓ **Seguridad** que otorga tener consensuados los objetivos de trabajo con cada persona usuaria.
- ✓ Ayuda a **normalizar las emociones** surgidas en las personas usuarias y en las propias personas trabajadoras.
- ✓ **Mejora los resultados de intervención** al contrastar entre las personas participantes de los equipos, proporcionar mayor seguridad y confianza en las personas trabajadoras.
- ✓ Facilita **que se puedan hacer propuestas de mejora** en cualquier procedimiento de trabajo.
- ✓ Proporciona **espacios diferentes y opcionales** en los que poder comentar las dificultades, desfogarse emocionalmente o participar en la propuesta de nuevas iniciativas, actividades, programas...



RESULTADOS NEGATIVOS O RIESGOS

- Apertura de algunas **heridas**.
- Necesidad de dedicar mucho **tiempo** al contraste, a conversar...
- Necesidad de trabajar de forma individual conflictos que puedan surgir.
- Volvemos una **organización para dentro** (“una ONG para las personas trabajadoras”) sino hay un buen equilibrio entre valoración y exigencia, entre sentirse cuidado y responsable.
- Que exista **confusión en los roles**, si no se aclaran adecuadamente.
- Riesgo de **no poner por escrito lo consensuado** para automatizar situaciones similares.
- Riesgo de querer contrastar situaciones más sencillas y **que no resulte operativo**.



RECORRIDO Y EXPECTATIVAS

- Desde hace 5 años
- con resultados satisfactorios,
- La intención es continuar introduciendo **mejoras pendientes** (por ejemplo: anticipación a conflictos para su prevención, elaboración por escrito de protocolos de actuación...).



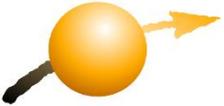
COMENTARIOS PERSONAS TRABAJADORAS

¿POR QUÉ CREES QUE TE SIENTES SATISFECHO EN TU TRABAJO DENTRO DE SORTARAZI A PESAR DEL DESGASTE EMOCIONAL QUE ESTE TIPO DE TRABAJO PUEDE SUPONER?

- "Me siento **identificada con los valores** que se desarrollan dentro de la organización y a pesar del desgaste emocional que en muchos casos supone, no nos podemos olvidar de lo **gratificante que también es trabajar con estos colectivos**.
- "Porque el trabajo con personas, aparte de desgaste emocional, conlleva las **satisfacciones** que aportan las relaciones personales, sobre todo cuando ves que la otra persona va mejorando en su situación."
- "Porque la relación con los y las compañeras es buena, y siento que hay **un clima de colaboración** entre todos."
- "Por el **acompañamiento del resto del equipo**, por tener un espacio donde **poder hablar con libertad** de lo que está sucediendo y nos inquieta, por la **actitud de sentido del humor** pero **sin restar importancia** a lo que está sucediendo, por pensar que estos **hechos forman parte del trabajo habitual que desempeñamos**, por pensar que estos hechos no son algo personal hacia uno sino que forman parte de las dificultades que las personas usuarias tienen."

¿QUÉ MECANISMOS, ACCIONES, INICIATIVAS, ACTITUDES, VALORES QUE SE DESARROLLAN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN/SORTARAZI CREES QUE TE AYUDAN A QUE EL DESGASTE EMOCIONAL POR TU TRABAJO SEA EL MENOR POSIBLE?

- "Creo que el mejor mecanismo con el que funciona Sortarazi es la importancia que le da al **trabajo en equipo**, que compartas los mismos intereses, objetivos, mantengas una **relación de ayuda mutua** para el diagnóstico de las necesidades y que nos repartamos las tareas de forma equitativa, es la clave para que el desgaste emocional sea menor." - Relación entre compañeras/os.
- "**Anticiparnos** al posible conflicto y tratar de poner remedio antes. Hacer una distribución de asistencia al centro, mañana o tarde, en función de **perfiles** que puedan traer conflicto, no juntar perfiles muy conflictivos dentro de la misma franja horaria."
- cuando ha sucedido algún conflicto, hablarlo con la persona pero también con el resto del grupo para trabajar **aspectos emocionales** que hayan podido surgir. **Trabajar con el grupo** actitudes de **No condenar a la persona que ha tenido el conflicto, pensándolo siempre desde el punto de vista de que no estará pasando un buen momento, entender la situación desde la dificultad tratando de empatizar y comprender a la persona.**
- **Sesiones de supervisión Externa.**
- **Facilidad para la conciliación con la vida familiar.**



POSIBLE REPLICABILIDAD

- **Adaptación** al modelo y valores de la organización, al perfil de las personas trabajadoras, al perfil de personas usuarias y a las tareas a realizar.
- Preguntarse primero si este tipo de participación es **la que les hará sentirse más seguros y satisfechos/as en su trabajo.**