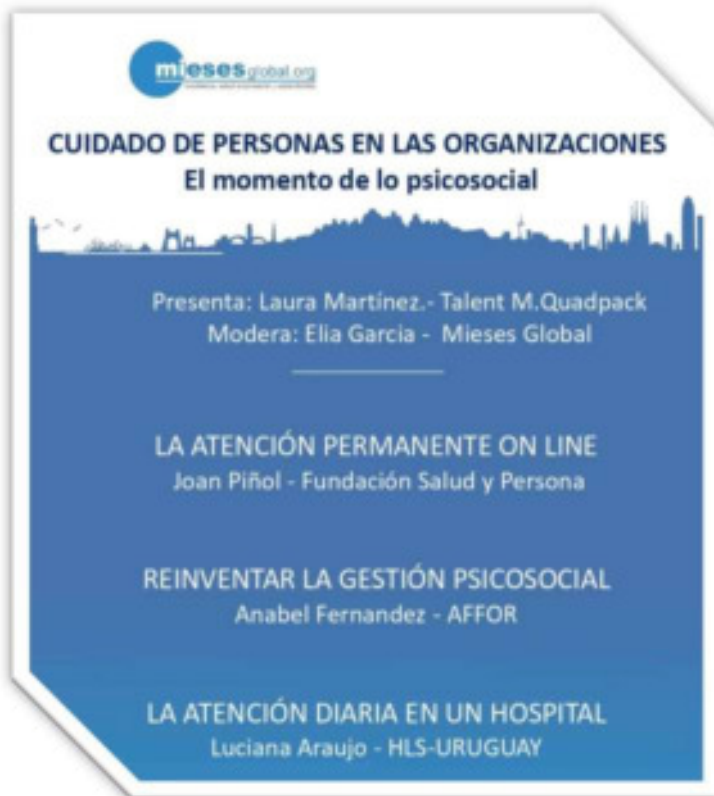


Resumen del 4º Webinar



“Cuidado de las personas en las organizaciones – El momento de lo psico-social”

Al analizar las exigencias y retos del trabajo, es importante no confundir los factores psicosociales con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Debieran considerarse tanto los factores favorables como los que no lo son por la propia organización del

trabajo, de acuerdo a las competencias de los trabajadores, los cuales demandan, además de un trato digno y respetuoso de acuerdo a sus necesidades e intereses, la asunción de logros para el bien común asegurando su crecimiento personal y profesional. Los empresarios deben entender que gestionar los aspectos psicosociales es determinante para el éxito del proyecto empresarial.

Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

¿Qué son los riesgos psicosociales y el estrés?

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

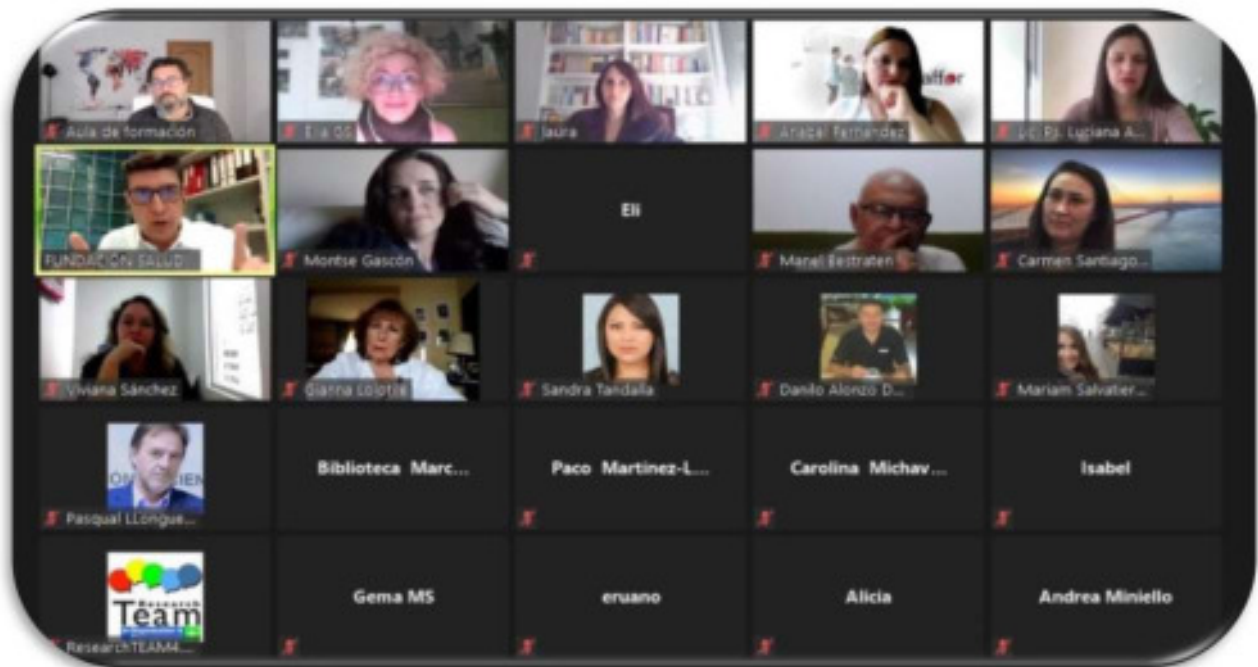
- cargas de trabajo excesivas;
- exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.
- Etc.

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de la jubilación anticipada. Los costes que acarrea a las empresas y a la sociedad son cuantiosos y se han estimado en miles de millones de euros a nivel nacional.

Los aspectos psicosociales deben ser evaluados con la participación activa de los trabajadores y aplicando metodología reconocida oficialmente por especialistas en la materia. Lamentablemente, aún muchas organizaciones, sobre todo pymes no han evaluado tales factores de riesgo.

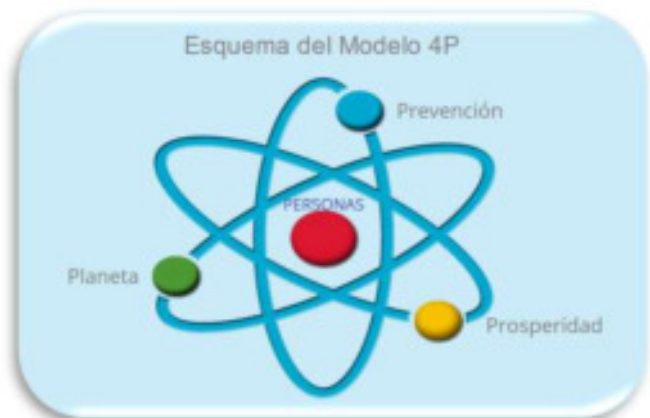
Se considera que lo más eficaz para la gestión de los riesgos psicosociales es un enfoque holístico y sistemático.



Mieses Global, con su Modelo 4P desarrolla un sistema de diagnóstico para autoevaluar la cultura de Excelencia empresarial con un plan de acción para mejorarla en la dirección correcta y dar cumplimiento a los ODS, Agenda 2030:

LAS PERSONAS, en el corazón de los sistemas, dentro de una Nueva Cultura Empresarial fundamentada en valores y actuando bajo principios de Excelencia. **LA PREVENCIÓN** de todo tipo de daños en el trabajo. **EL PLANETA** para prevenir daños ambientales en pro de la Sostenibilidad. **Y LA PROSPERIDAD** para garantizar el futuro de la organización con un crecimiento armónico, justo e inclusivo.

De esta forma, para seguir con nuestro objetivo como grupo transversal de Mieses Global, el *leitmotiv* de este cuarto *webinar* gira entorno a la gestión psicosocial en las organizaciones para contribuir al debido cuidado de las personas



Como es habitual, los tres ponentes que nos han acompañado en esta jornada están vinculados a MIESES Global.



La presentadora de los ponentes ha sido nuestra asociada en Barcelona, Laura Martínez. Psicología y coaching de la Universitat de Barcelona (UB). Posgrado de Recursos Humanos en la Escuela de Administración de Empresas (EAE). Desde una posición de Management en Quadpack ha aceptado el nuevo reto como Head of talent en la aerolínea Volotea. Cuenta con más de 15 años de experiencia en *Talent acquisition and*

development, change management así como en programas de *well-being* y sostenibilidad en el ámbito internacional.

PARTICIPANTES del 4º. WEBINAR “CUIDADO DE PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES- El momento de lo psico-social”



Joan Piñol, Psicólogo.

Director General de la Fundación Salud y Persona

Licenciado en Psicología por la Universidad de Barcelona

PDG por el IESE Business School

20 años de experiencia como directivo en el sector asistencial y de la salud

Autor del libro *El Bienestar Emocional*

Actualmente es el Director General de la Fundación Salud y Persona, entidad que presta servicios de atención psicológica en empresas (clientes, asegurados y/o empleados) a 3.000.000 de personas.

PONENCIA: “La atención permanente on-line”

Joan nos ha hablado de lo que hacen desde la Fundación Salud y Persona en las organizaciones, específicamente en el Programa de Prevención, Salud y Bienestar

Emocional, explicando las distintas realidades de la gente y el enfoque que se está dando a la salud psicológica.

Ante el acrecentamiento de la tensión psicosocial a la que están expuestas las personas por la crisis sanitaria actual de la Covid, que va asociada a una profunda crisis económica y a un modelo de desarrollo que se hace insostenible, la acción personalizada hacia las personas se convierte en una necesidad. Las organizaciones deben estar muy atentas a la realidad de su equipo humano que cada persona vive y siente a su manera. Los sistemas de gestión deben favorecer entornos participativos y humanizados para que las personas encuentren sentido en sus cometidos y se sientan apoyadas. Pero además de ello, una atención permanente on-line con todas las garantías de confidencialidad, como la que ofrece esta Fundación, puede resultar de gran utilidad y complementariedad para muchas personas que demandan entornos de plena confianza, independientemente de la propia organización en la que trabajan.

La Fundación Salud y Persona ha establecido alianzas muy diversas con organizaciones de todo tipo, aunque las grandes se suelen aprovechar más de ello al contar con más recursos para prestar diferentes tipos de asistencia, Es crucial mostrar sus resultados para evaluar y demostrar la calidad de los servicios prestados. Joan Piñol destacó la magnífica relación de cooperación con la siguiente ponente, Anabel Fernández, CEO de Affor en la prestación de atención psicosocial a las organizaciones.



Anabel Fernández, CEO en AFFOR HEALTH.

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas, cuenta con más de 15 años de experiencia en Gestión de RRHH y Organización de Empresas.

Con objeto de especializarse a lo largo de su trayectoria, es Técnico Superior en PRL especialidad Ergonomía y Psicosociología por la Universidad de Sevilla; ha cursado Máster en Sistemas Integrados de Gestión: Calidad, Prevención y Medioambiente; es Experta Universitaria en Liderazgo y Empoderamiento femenino; y Auditora interna de Sistemas Integrados por AENOR.

En 2010 decide crear Affor, detectando necesidades de consultoría específicas en el área psicosocial para ofrecer soluciones que contribuyan al cuidado de la salud psicosocial de las personas en sus entornos de trabajo.

Durante este último año ha participado como ponente en más de una veintena de foros profesionales, nacionales e internacionales, sobre la importancia de la gestión psicosocial en las organizaciones, especialmente en el contexto del COVID-19.

PONENCIA: “Reinventar la gestión psicosocial”.

¿Cómo reinventamos la gestión psicosocial en el contexto COVID-19 que ha traído nuevos desafíos en la salud psicosocial de las organizaciones?

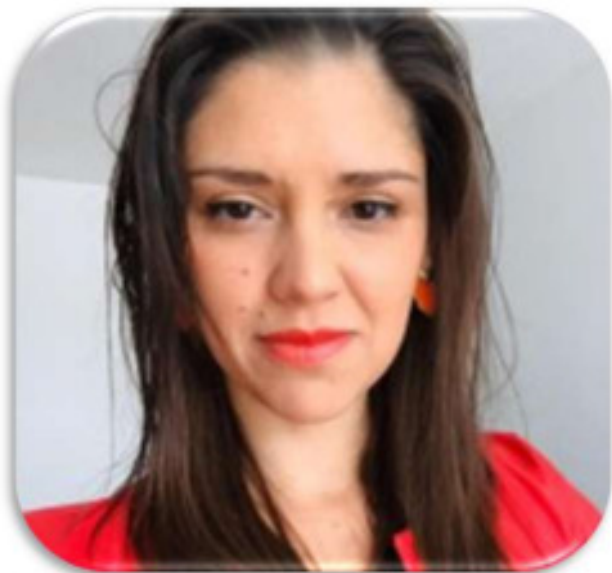
Desde el actual escenario laboral provocado por la COVID-19 han aparecido nuevos desafíos en la salud psicosocial de las personas y las organizaciones. Se han acrecentado los problemas, y a la vez también se abren nuevas oportunidades de intervención.

La Psicología, como especialidad preventiva, se enfrenta a un nuevo reto que estará marcado por la innovación de los procesos, una mayor riqueza en la gestión psicosocial y la digitalización del trabajo que se realiza en esta área, con objeto de brindar una información más ágil y un acompañamiento inmediato a las personas que puedan verse afectadas.

Como preventivistas, tenemos la oportunidad de procurar nuevas herramientas y estrategias que sean eficaces, aportando mayor valor a nuestras organizaciones.

La ponente fue crítica ante la situación en la que han de desenvolverse los profesionales de la psicología laboral por la falta de cultura preventiva en las organizaciones y el carácter excesivamente legalista en que se desenvuelve la PRL. También destacó la necesidad de que tales profesionales tengan una visión holística e integral empleando el necesario lenguaje empresarial que facilite el desarrollo de esta disciplina preventiva para la generación de valor en las organizaciones y a su vez poder demostrarlo. Son tiempos de cambios profundos en el desarrollo de las organizaciones en pro de la salud y la sostenibilidad como valores estratégicos, y todos han de tomar consciencia de ello.

Luciana Araujo, delegada de MIESES Global en el "ILO SKILLS CORE GROUP" para desarrollar una Red de innovadores en competencias, promovida por tal Organismo Internacional.



- Licenciada en **Psicología** se formó además en **derecho, relaciones laborales, RRHH y salud laboral**.

- Actualmente es **Directora de Health Leader Solution - HLS** Uruguay, empresa dedicada a la asesoría y consultoría internacional en evaluación, diagnóstico y prevención del riesgo psicosocial y bienestar.

- Coordina la **Unidad de Salud Laboral del Hospital Pasteur** en el que ha creado el Programa saludable para el personal sanitario, un programa de cuidado a quienes cuidan para la promoción de la salud psicosocial, y también ejerce como docente colaboradora en temas de psicología de la Administración de Servicios de Salud del Estado.

PONENCIA: "La atención diaria en un hospital".

Nos habla de cómo han adaptado el programa saludable en el contexto COVID para ofrecer asesoramiento y formación en la materia, no solo a los profesionales de la salud.

Para ponernos en contexto sobre tal programa saludable, fue éste el primero en el país que desde la mirada de la PR daba respuesta a las necesidades de soporte psicosocial de los médicos de urgencias (primer eslabón de la cadena asistencial).

"Antes de la pandemia se presenta el programa saludable, con el fin de poder dar respuesta a una necesidad que tiene el sistema de salud en Uruguay y sobre todo, los médicos de urgencias que son el primer eslabón en la cadena asistencial. Ya que es el primer programa en el país que engloba la mirada desde la PRL, en el soporte psicosocial del personal sanitario.

Con el advenimiento de la pandemia, la realidad hizo que debiéramos implementar nuevas estrategias sin perder el foco, que es el cuidado de quienes cuidan."

En tal sentido, la ponente mostró cómo, desde el propio programa, se han desarrollado diferentes acciones de asesoramiento y formativas para extender la ayuda en el cuidado de personas en ámbitos universitarios y entornos indirectamente relacionados con el ámbito sanitario del Hospital. De esta forma se puede lograr una mayor implicación con la sociedad y demostrar nuestros compromisos y nuestra responsabilidad social.

Luciana abrió un debate sobre el uso que se está haciendo de la psicología por parte de técnicos y organizaciones, tratando de diferenciar lo propiamente derivado de lo personal, de lo organizacional, siendo importante la integración de diversas miradas profesionales, porque eso es, en esencia, la empresa.

Aportaciones surgidas en el debate final

En el debate se realizaron algunas aportaciones aclaratorias relevantes que se apuntan a continuación:

Fco. Martínez-Losa, pionero y experto de la gestión psicosocial en las organizaciones, y miembro de Junta de Mieses, apuntó lo siguiente: *“Muchas de las intervenciones psicosociales no son tanto preventivas como reactivas. Todo el mundo parece saber de psicología y que abunda el <café para todos>, llámase <curso de intrreligencia emocional> o <reiky de oficina>”. Lo que realmente importa en <Prevención de riesgos psicosociales> es la persona, su rigor, su capacidad y profesionalidad, y que su primer interés sea atajar, cuando sea posible (que son muchas de las veces), las condiciones que generan el riesgo (es decir, hacer intervención primaria, esa tan cara de ver, reducir o minimizar el riesgo en el origen, ¿a alguien le suena eso de algo?), más que darle formación a alguien para que se saque las castañas del fuego por sí mismo, ayudarle a relajarse o a que vea las cosas de otra manera cuando no puede más y siente que quiere mandarlo todo a la porra”.*

Anabel Fernández añadió que *“en prevención hablamos de **salud** y deberíamos ser muy exigentes en cuanto a quién está habilitado para evaluar e intervenir”*

Carles Salas, coordinador de Profit de Mieses, insistió *“en que una cosa es necesitar un psicólogo y la otra es hacer psicología organizacional... Es por eso que el intrusismo o las malas praxis hacen mucho daño, confundiendo aunque más a la gente que no tiene por qué saber exactamente de qué va y a las empresas... donde se necesita actuar como agua de mayo”*

Elena de los Ángeles, de Mieses-Canarias, psicóloga y especialista en peritajes judiciales, coincidió con el planteamiento de Fco. Martínez-Losa, destacando que a estas alturas es mucho más importante el hacer que el decir.

Algunas cuestiones y recomendaciones de la moderadora

¿CÓMO PODEMOS COLABORAR PARA DISMINUIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN NUESTRO AMBITO LABORAL?

Con la aceptación de la incertidumbre y el riesgo de error.

La aceptación de que en estos tiempos las cosas no son blancas o negras

Con flexibilidad

Requiere de una gran transparencia y honestidad en la toma de decisiones. Hay que dejar claro a los equipos de trabajo que se están tomando las mejores decisiones posibles con la información y los medios de que se disponen en cada momento.

Con simplicidad

No es tiempo de lujos ni grandilocuencias. La gestión en tiempos de incertidumbre requiere de **efectividad, inmediatez y cercanía**. Debemos ser conscientes de que la información debe ser clara y concisa, que sea comprendida por toda la comunidad educativa.

Con información

Es fundamental mantener una **comunicación fluida y diaria**. Se recomienda sinceridad, transparencia, y practicidad en la información que tengamos que transmitir.

Con confianza y delegación

Otro aspecto clave para el éxito es el **facilitar todos los materiales y herramientas que se necesiten**. En este tiempo de cambios es importante contar con la información y la confianza completa en nuestras decisiones. Es imprescindible dejar las expectativas claras. No preguntar quién tomó la decisión, sino preguntar por qué se tomó esa decisión.

Con la valoración de los nuevos aprendizajes

En tiempos de cambios e incertidumbres, es muy **importante compartir y valorar los aprendizajes del equipo**. Facilitar que estos aprendizajes se compartan y distribuyan entre el resto de los compañeros y compañeras de trabajo para que ayuden a tomar las mejores decisiones posibles en cada situación. La codecisión debería culminar el proceso participativo en la asunción de las medidas a adoptar.

Con el interés por la persona

Hay que recordar que todos estamos viviendo situaciones particulares y muy demandantes que generan mucha presión. Entre todos y todas podemos ayudar a que las personas no se rompan y superen estos retos de la mejor manera. Se debe **potenciar el autocuidado**, asegurando que todo integrante de un equipo de trabajo conoce sus tareas y lo que se espera de ellos y ellas. Se reitera la importancia de priorizar la sinceridad y la confianza y asumir el error no como una culpabilidad sino como una verdadera oportunidad de aprendizaje

Con el agradecimiento

Es muy importante que nos mostremos el agradecimiento por nuestro interés y colaboración. El **reconocimiento sincero** hace más llevadero el trabajo diario.

¿ALGUNAS PROPUESTAS DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA AUTOGESTIÓN EN MINIMIZAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y AUMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DURANTE ESTA SITUACIÓN LABORAL DE PANDEMIA?

- **Construir un entorno laboral agradable:**

- * Tratemos de ver las tareas y los contratiempos como desafíos que permitirán evolucionar, y no como situaciones amenazadoras. Además, busquemos el apoyo del equipo de trabajo para superarlos o minimizar sus efectos perjudiciales.
- * Ante esta nueva situación modulemos nuestras capacidades, sin violentarnos intentando hacer algo más allá de nuestras posibilidades. Evitemos "exprimirnos" hasta el agotamiento.
- * Respetemos nuestras propias motivaciones e intentemos adaptarlas en la medida de nuestro gusto y necesidades en esta nueva situación.
- * Tratemos de realizar las tareas que nos resulten más interesantes y placenteras. Si una actividad nos resulta desagradable, intentemos encontrarle alguna utilidad y solicitemos ayuda para su ejecución.

- **Cuidar las relaciones interpersonales en el trabajo:**

- * En esta nueva situación de pandemia algunas tareas nos pueden resultar más complicadas de lo habitual por lo que se hará necesario apoyarte en las personas de tu entorno. Pedir ayuda es una muestra de reconocimiento a la otra persona, además el desahogo con terceros mitiga frustraciones.
- * Dejar reposar los problemas. Tener una correcta percepción de la realidad, una lectura ajustada de aquello que pasa en la ejecución del trabajo, sin infravalorar la propia faena y sin euforias. Estar presente y ser realista, la objetividad nos impide alimentar posibles fantasías o paranoias.

* No esconder los problemas profesionales, sino abordarlos de forma reflexiva, apoyándonos en el trabajo en equipo, con actitud de búsqueda, y afrontándolos como retos.

* A veces hay que decir "No". Resulta imposible complacer a todo el mundo. Al mismo tiempo, no permitamos que los demás nos presionen, manipulen, ni impongan unos criterios en contra de nuestros propios principios.

- **Mejorar nuestro estado de ánimo:**

* No permitir que ninguna circunstancia ni persona rebaje nuestra dignidad. Una autoestima alta minimiza y relativiza el impacto de cualquier estrés.

* Valorarse, ejercitar la eficacia ante situaciones nuevas y ser indulgente consigo mismo, sin que esto signifique aislarse del resto o construirse un mundo ficticio y perfecto.

* Respetemos nuestras auto-motivaciones y fomentemos las actividades que realmente nos gustan.

* Facitemos el propio autoconocimiento, las reacciones y reflexiones sobre el porqué de los sucesos, siempre con la idea de construir. Reconocer nuestros límites y aprender de nuestros errores es una posibilidad de fortalecimiento.

* A veces lo trágico no son tanto las situaciones como el modo de interpretarlas. Es posible que, cambiando la forma de ver los conflictos, se reduzca el malestar y podamos elaborar otras soluciones.

- **Recordemos siempre cuidar nuestro cuerpo mediante hábitos de vida saludables:**

* Practicar algún deporte y/o realizar paseos al aire libre.

* Dormir siete u ocho horas diarias y, en caso de necesidad, echar una siesta no superior a 15 minutos.

* Basar la alimentación en la dieta Mediterránea, evitando comidas copiosas.

* Reducir las cantidades de sal, café, té, mate, tabaco y alcohol.

Nos despedimos con la alegre aportación musical de nuestro socio Carles Salas, miembro del grupo Ambos- Two of us!

¡Gracias de nuevo a los participantes y asistentes a este cuarto webinar, a Javier Alvarez Villaescusa por haber gestionado la plataforma digital de la sesión y a todos los que lo han hecho posible!

Firmado: Elia García Saura, coordinadora del grupo transversal "Cuidado de Personas-MIESES Global" e impulsora de las Relaciones Ubuntu, "yo soy porque nosotros somos", la manera de vivir en solidaridad, cooperación, humanidad como base de las nuevas relaciones interpersonales de hoy y para con nuestro mañana, en armonía con la Naturaleza, con nuestro sistema viviente Gaia.