



Buen Trato Laboral

MPsS Claudio Latorre Pavez
Ps Gonzalo Bravo Salinas



Principales Conceptos Relacionados a Ambientes Laborales.

MPsS Claudio Latorre Pavez
Ps Gonzalo Bravo Salinas





Procedimiento Acoso Laboral y/o Sexual

MPS Claudio Latorre Pavez
Ps Gonzalo Bravo Salinas



PROCEDIMIENTO:

Instructivo para orientar y regular el proceso interno de denuncia de acoso laboral y/o acoso sexual, entregar marcos conceptuales para ambos temas regulando sus etapas, y estableciendo los mecanismos por los cuales se instruirán las sanciones o medidas disciplinarias que devengan de dicho procedimiento.



COBERTURA:

Funcionarios/as Titulares y Contrata de las leyes 18.834, 19.664 y 15.076, personal a Honorarios y Compras de Servicio, que a la fecha de denuncia se desempeñen en el Servicio de Salud Maule.

Acoso Laboral



Toda conducta que constituya *agresión u hostigamiento reiterado*, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación o bien que perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo (Ley 20.607)

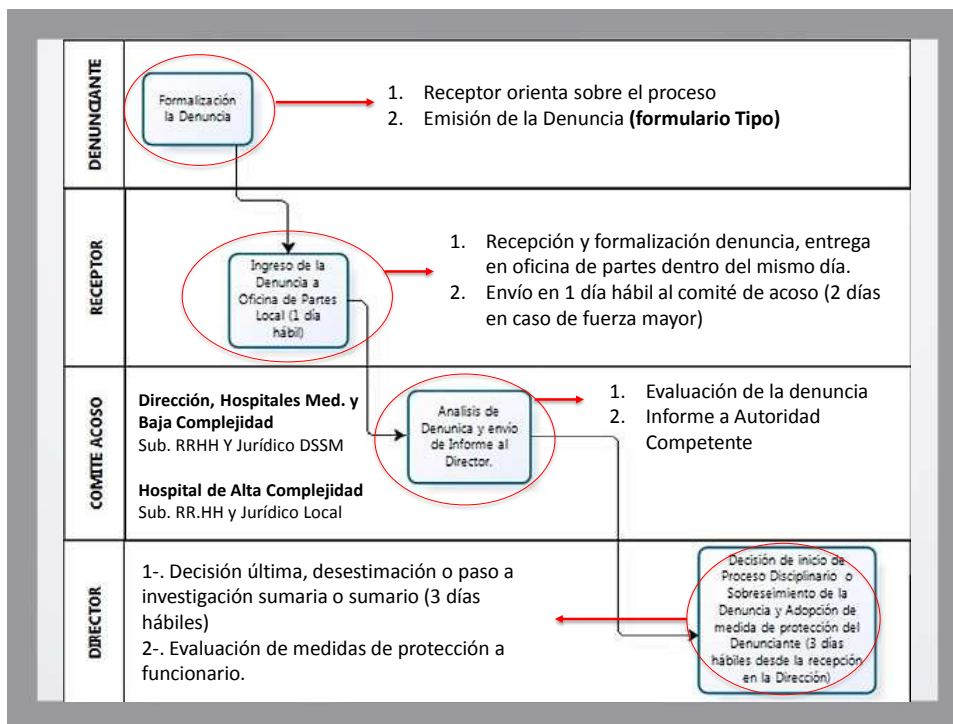
Comprende también una manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan afectar la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral (Orientaciones Normativas DNSC 2008)

Acoso Sexual



Realización en forma indebida y por cualquier medio, de requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo (Ley 20.005)

Constituyen conductas de Acoso Sexual entre otras, los gestos con connotación sexual, apretones de hombros, roces, abrazos (aparentemente casuales), proposiciones verbales de carácter sexual, utilización de lenguaje soez, sexual u obsceno, cartas, correo electrónico, misivas, conductas no verbales (exhibición de fotos obscenas, con características sexuales) (Ley 20.005)



Formato Denuncia



1. IDENTIFICACION DENUNCIANTE
2. IDENTIFICACION DENUNCIADO
3. MOTIVO DE LA DENUNCIA (Descripción de Hechos)
4. CONSECUENCIAS O EFECTOS DEL ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL.-
5. MEDIOS DE PRUEBA DE LOS HECHOS DENUNCIADOS (cartas, correos electrónicos, Testigos, etc.)
6. NOMBRE Y FIRMA DENUNCIANTE



Procedimiento de Maltrato

“Protocolo de Abordaje de eventos de
Maltrato Laboral del Servicio de Salud del
Maule”



Maltrato Laboral

Conducta atentatoria contra un funcionario(a) o funcionarios (as), específicamente, comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra su dignidad o integridad física y psíquica.

Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que el acoso laboral es una conducta que implica agresión, puede ejercerlo una jefatura, un par o un conjunto de compañeros de trabajo. El efecto de esta acción puede ser el menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales.

Principales diferencias entre Maltrato y Acoso Laboral

Maltrato Laboral	Acoso Laboral
Conducta es generalizada, es un patrón que se da con muchas personas	Conducta es selectiva, solo a una persona o unos pocos
Acción evidente y observable por otros	Acción silenciosa, que en forma intencionada busca dañar a otros/as
No existe un objetivo común	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
Agresión esporádica	Conducta u Hostigamiento reiterado
Afecta la dignidad de las personas	Afecta la dignidad de las personas

Expresiones comunes de Maltrato

La conducta violenta es generalizada, ya que no existen distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales.

La acción es evidente, debido a que las conductas de maltrato son acciones no encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar.

No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.

Es esporádica, es decir, no se tiene una víctima ni un objetivo común. La persona que ejerce maltrato podría estar motivada por un estado anímico o situacional, no siendo un comportamiento sistemático con la intencionalidad de dañar y vulnerar la dignidad de la persona.

Acciones que pudieran ser consideradas como Maltrato Laboral

Descalificar o menoscabar el trabajo del otro

Dar órdenes con gritos

Insultos o amenazas entre funcionarios

Discriminar o ignorar a un funcionario en actividades laborales

Desautorizar una orden en público de manera inapropiada

Obligar a un funcionario a mentir o engañar a un usuario o a otro funcionario

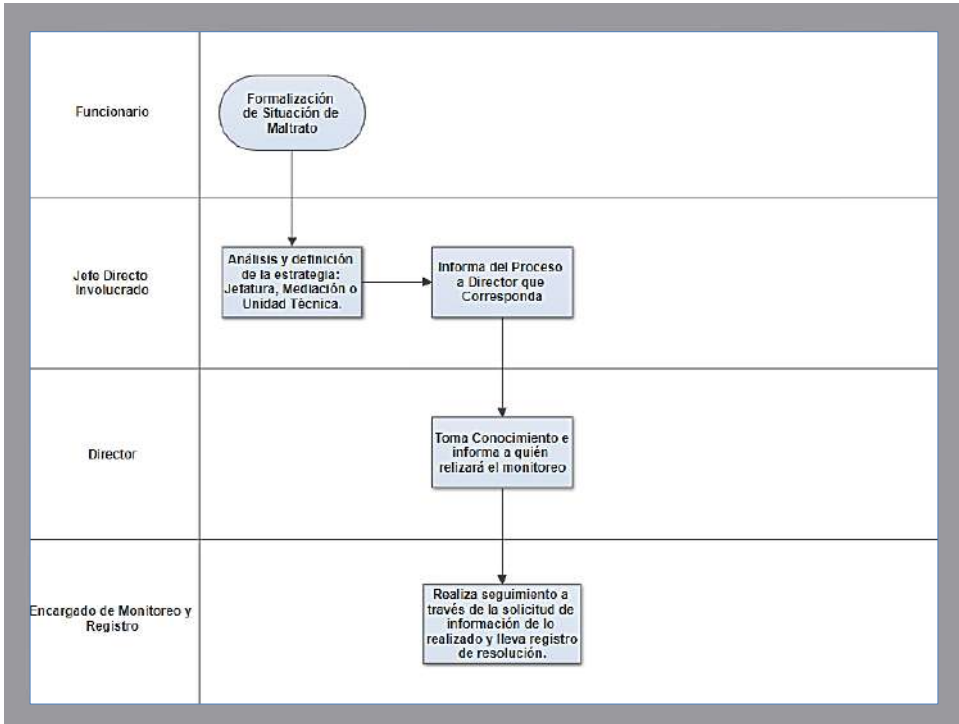
Disposiciones Legales

Ley N° 18.575 Orgánica
Constitucional de
Bases Generales de la
Administración del
Estado, Artículo 52º

• *Principio de probidad administrativa.*
"Observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular"

Artículo 84 letra I. del
Estatuto
Administrativo

• *Estatuto Administrativo.* Prohíbe a todo funcionario: "realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios."



ANEXOS

Anexo 1. Formato tipo para formalización de situaciones de Maltrato.

Individualización de las partes involucradas:

Nombre: _____

Servicio o Unidad: _____

Relación Jerárquica: _____

Nombre: _____

Servicio o Unidad: _____

Relación Jerárquica: _____

Nombre: _____

Servicio o Unidad: _____

Relación Jerárquica: _____

Descripción de los hechos:

Nombre y Firma del responsable de la formalización: _____

Anexo 2. Formato tipo para entrega de información a Director.

Fecha recepción de situación de Maltrato:	
Estrategia a seguir:	
<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura - Mediador - Unidad Técnica 	
Gestiones realizadas, según estrategia se requiere la siguiente información:	
<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura: Nombre, Servicio y gestión - Mediador: Nombre de Mediador designado - Unidad Técnica: Documento con petición formal de apoyo 	
Etapas en la que se encuentra con breve descripción:	
<ul style="list-style-type: none"> - Resuelto: - En proceso: - En evaluación: 	
Nombre y firma Responsable de la gestión.	



Contacto

Departamento Calidad de Vida

Mediadores y Unidad Técnica
 Claudio Latorre Pavez, Jefe Departamento Calidad de Vida
 Gonzalo Bravo Salinas, Desarrollo Organizacional

MINSAL 756266 o 756052

Correo Electrónico:
clatorre@hospitalcurico.cl



Estilos de Interacción y Buen Trato

MPS Claudio Latorre Pavez
Ps Gonzalo Bravo Salinas



Comunicación

Elementos que no debemos olvidar



- Es imposible no comunicar.
- Tipos de comunicación: Verbal y No Verbal.
- La comunicación no termina en la transmisión de información.
- La comunicación es un proceso que involucra dos partes y que culmina cuando ambas partes han logrado entenderse.





Comunicación Conceptos Centrales

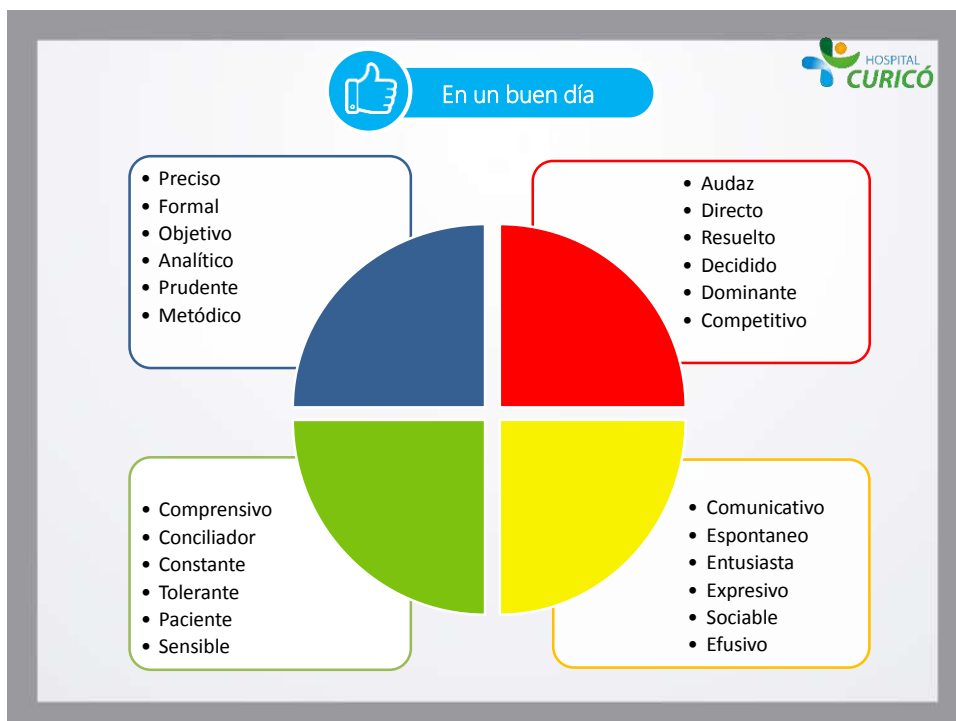
- Un supuesto peligroso es creer que vemos lo mismo.
- Miramos desde lugares internos distintos.
- El sentido del mensaje no esta en las palabras, sino en las personas

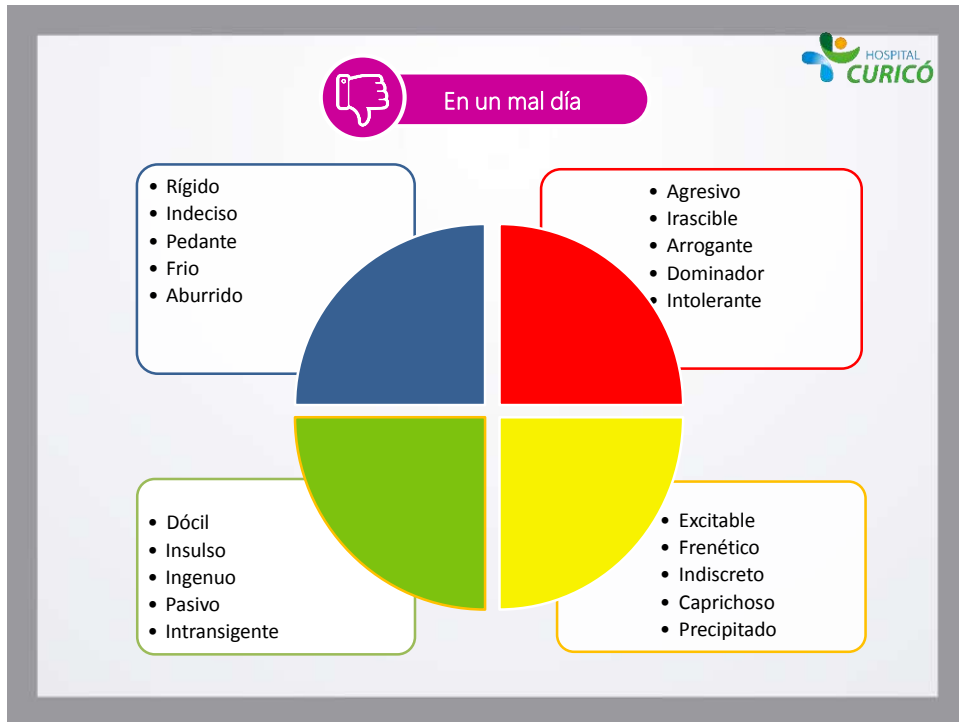
Debemos crear «Sentidos Comunes»

Nuestro estilo de interacción condiciona en gran medida el lugar desde el cual observamos.



Reconozcamos nuestro estilo de Interacción...





HOSPITAL CURICÓ

Señales para identificar personas con estilo

ROJO

- Su postura física es firme y muestra seguridad.
- Mantienen el cuello erguido, la cabeza alta y la barbilla mira hacia arriba.
- Miran directamente a los ojos.
- Hablan con energía y rapidez, haciendo inflexiones en ciertas palabras.
- Usan un lenguaje directo y sin ambigüedades.
- Piden las cosas en calidad de urgentes.

Señales para identificar personas con estilo

AZUL

- Físicamente tienden a moverse poco.
- Muestran bajo nivel de expresión facial.
- Su conducta es reservada, lenta y controlada.
- Hablan con voz monótona.
- Para concentrarse al hablar con otros, dejan de mirar a los ojos.
- Usan un lenguaje preciso y se concentran en los detalles.
- Hacen muchas preguntas.
- Comunican datos y antecedentes que fundamentan su opinión.

Señales para identificar personas con estilo

VERDE

- Su expresión corporal es tranquila y cálida.
- Sus movimientos no son agresivos ni exagerados.
- Sonríen con facilidad.
- Miran a los ojos al escuchar.
- Suelen reflejar los gestos de los demás (asienten con la cabeza).
- Hablan despacio y con suavidad.
- Utilizan un lenguaje amable.

Señales para identificar personas con estilo

AMARILLO

- Su apariencia física es alegre y con altos grados de energía.
- Se mueven permanentemente y lo hacen de manera exagerada.
- No pasan desapercibidos, acompañan su discurso con gestos faciales y ademanes.
- Hablan fuerte y rápido, con marcadas inflexiones de voz.
- Su lenguaje es convincente y persuasivo.

Estilos de Interacción y Comunicación Eficaz

Acercarse con empatía

1º IDENTIFICAR SU ESTILO DE INTERACCIÓN

2º ACERCARSE

Para esto es útil mimetizarse, es decir igualarse o complementarse con el otro con el fin de reducir la distancia e incrementar la sintonía.

Corporal

- Igualar postura, gestos, distancia.

Lenguaje

- Usar palabras que usa el otro.

Contenido

- Dar relevancia a los temas que para el otro son importantes.



Necesidades en la comunicación de cada Estilo

Azul

- Prefiere un entorno formal y profesional.
- Le gusta que el enfoque que Ud. haga sea independiente, objetivo y centrado en el tema.
- Parte de la base de que una reunión es para tratar temas profesionales.

Estrategias para tratar objeciones

- Formular preguntas para descubrir qué es lo que le preocupa y cómo puede ayudarle la solución planteada.
- Evitar presionarle, ya que podría tomar una decisión precipitada.
- Cuenta con que necesitará tiempo para reflexionar sobre la propuesta que Ud. haga.

Estrategias para abordar cada estilo

- Interacciones Efectivas con personas de estilo **AZUL**

Que Hacer

- Escuchar atentamente
- Mostrarse formal y hablar en forma pausada
- Ser preciso mediante la entrega de datos e información detallada
- Apoyar cada afirmación recurriendo a la lógica y al raciocinio
- Detallar los pasos que se darán a continuación
- Si espera que tome decisiones acuerde con él para un fecha límite

Que Evitar

- Interrumpirlo y no dejar que explique con detalle su posición
- Hablar rápido o apurado a responder
- Plantear una opinión sin fundamentos
- Impacientarse con su silencio o lentitud
- Mostrarse desorganizado y confuso
- Ser ambiguo en los acuerdos
- Proponerle saltarse el procedimiento establecido.

Necesidades en la comunicación de cada Estilo

Energía del Verde Tierra

- Prefiere la compañía de personas sencillas y amigables, como él.
- Prefiere a las personas que demuestran una actitud auténtica, honesta y sincera.
- Teme que quieran aprovecharse de él.

Estrategias para tratar objeciones

- El silencio no implica aceptación, de manera que trate de descubrir los temas que le preocupan.
- No trate de cerrar el tema como sea.
- No espere una respuesta entusiasta.

Estrategias para abordar cada estilo

- Interacciones Efectivas con personas de estilo **VERDE**

Que Hacer

- Actitud informal y amigable
- Empezar la conversación con un comentario que rompa el hielo
- Generar un espacio cercano, preguntarle como se siente, que necesita, si tiene dudas, etc...
- Escuchar e interesarse por temas personales
- Expresar empatía y comprensión
- Presentar las ideas como propuestas

Que Evitar

- Tratarlo en forma distante y fría
- Desatender sus sentimientos
- Plantear rápidamente el tema
- Imponer su posición y mostrarse categórico
- Presionar para que tome decisiones

Necesidades en la comunicación de cada Estilo

La Energía del Amarillo Sol

- Prefieren a las personas que se parecen a ellos.
- Suelen ser abiertos, extrovertidos, amigables y entusiastas.
- Disfrutan con cosas entretenidas y con las anécdotas personales.

Estrategias para tratar objeciones

- Trate de descubrir las objeciones más importantes o las ocultas.
- Hable como si estuviera haciendo una "presentación".
- No espere que le cuente toda la verdad, quizás para no herir sus sentimientos.

Estrategias para abordar cada estilo

- Interacciones Efectivas con personas de estilo **AMARILLO**

Que Hacer

- Reconocer su presencia
- Dar tiempo para que se exprese
- Hablar con entusiasmo y energía
- Preguntarle su opinión y experiencia acerca de los temas
- Utilizar anécdotas, metáforas e historias

Que Evitar

- Darle poca importancia
- Mostrarse indiferente
- Discutirle
- Actuar con lentitud
- Discursos largos, densos y detallados
- Controlar la conversación

Necesidades en la comunicación de cada Estilo

La Energía del Rojo Fuego

- Prefiere un entorno "profesional".
- No le gusta perder su tiempo.
- Le gusta mantener el control sobre el desarrollo de los acontecimientos.

Estrategias para tratar objeciones

- Pídale que haga un resumen de sus objeciones.
- Venza su resistencia con preguntas directas sobre sus problemas y necesidades.
- No espere que esté de acuerdo con todo, incluso después de una decisión positiva.



Estrategias para abordar cada estilo

- Interacciones Efectivas con personas de estilo **ROJO**

Que Hacer

- Mantener contacto visual directo.
- Plantear lo central del mensaje de manera clara, específica y directa.
- Hablar con seguridad
- Mostrarse organizado y orientado a resultados
- Concentrarse en acciones resolutivas
- Cumplir lo prometido
- Hacer mas que hablar

Que Evitar

- Ser evasivo y poco claro
- Entregar exceso de explicaciones y detalles
- Contradecirlo sin argumentos
- Relativizar las cosas
- Defenderse o justificarse
- Actuar en forma lenta

Atención y Buen Trato al Usuario



La Atención



La atención consiste en un conjunto de actitudes interrelacionadas que se ofrecen con el fin que el usuario obtengan el producto en el momento y lugar adecuado.



Para una buena atención se requiere: ser cortés, atender de manera rápida, se confiable, realizar una atención personalizada, estar informado y atender a las necesidades con entusiasmo y cordialidad



Importancia de saber mirar, escuchar y preguntar.

Mire

- Cuando usted atiende a alguien evite desviar la mirada.
- Si sus ojos se distraen su mente también lo harán.
- Evite distracciones y utilice sus ojos, oídos para concentrar su atención.

Escuche

- No interrumpa a un usuario mientras este habla.
- Esperar que la persona termine de hablar para poder ayudarlo

Pregunte

- Cuando se realizan preguntas se debe analizar que estas sean acorde y pertinentes a lo que el usuario busca o necesita.



¿Qué es el servicio?



Es un conjunto de acciones intangibles, las cuales son realizadas para atender y satisfacer la necesidad de alguien.



¿Qué es la calidad del servicio?

Es exceder las expectativas del usuario, a través del conocimiento de los servicios, mercancías e información general.

Cordialidad

Respeto

Empatía



Elementos que definen una buena calidad de servicio

Fiabilidad:

se relaciona directamente con el cumplimiento de las promesas realizadas al cliente o usuario.

Calidad en la tangibilidad:

Debido a que el servicio es intangible, los usuarios buscan elementos físicos para calificar la calidad del servicio

Responsabilidad:

Es la capacidad de ayudar de manera rápida y eficaz al cliente o usuario ante sus necesidades.

Confianza y seguridad:

Ambas buscan la tranquilidad del cliente o usuario del servicio, estas se consiguen a través del tiempo, la experiencia, etc.

Empatía:

Consiste en transmitir la disposición total de la organización en la atención a sus clientes o usuarios. Además de comprender y atender lo que la persona necesita.



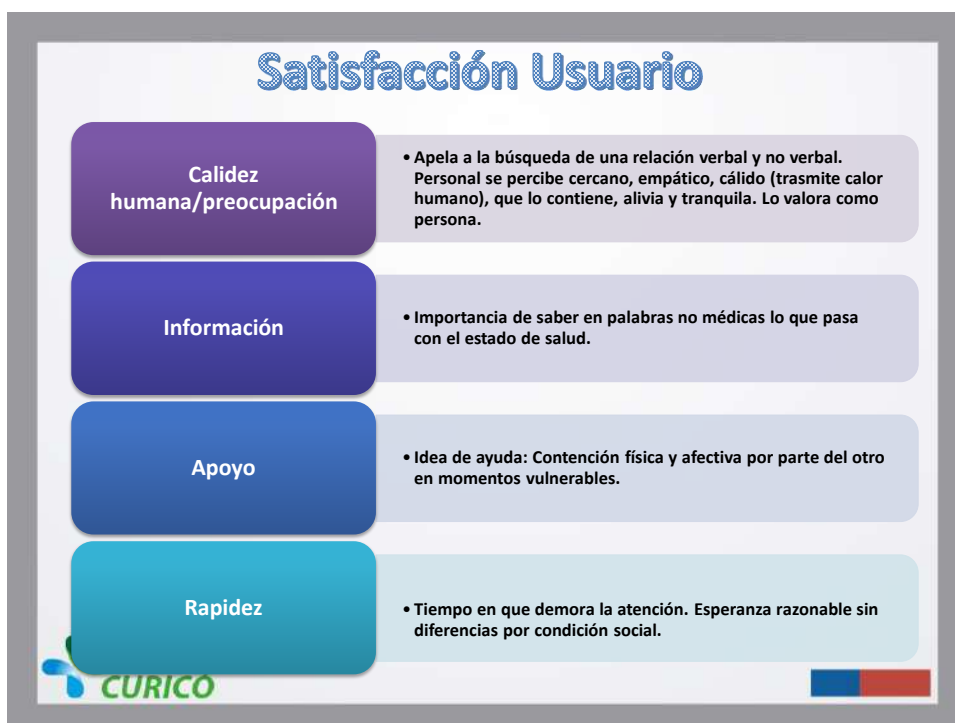
El Paciente

- La experiencia hospitalaria transversalmente es una apertura a un sentimiento de inseguridad, vulnerabilidad, angustia y entrega a algo desconocido, por tanto la necesidad de sentirse protegido y seguro es, percibido por los pacientes como un atenuante de la situación crítica en la que se encuentran al ingreso a un hospital.



“COSIFICACIÓN” DEL USUARIO = DESHUMANIZACIÓN

Persona pierde el valor como “ser humano”, su dignidad, percibe una atención deshumanizada, se vinculándose con el sentimiento de dolor, pena e indiferencia ante la situación que vive y que personalmente afecta aún más su malestar físico.



Mirada desde el usuario

Características ideales de un TENS según los usuarios

Buena disposición al apoyo físico y ayuda

Preocupación por los gastos que tiene al atender

Calidad humana

Empatía frente al dolor

Confianza



Usuarios asocian la mala atención a tres ideas principales:

- 1. Largas jornadas y falta de personal.
- 2. Tiempo que lleva en su cargo y condición contractual
- 3. Falta de vocación



Sugerencias para la atención del usuario

Al hablar, mirar a los ojos.

Tratar con respeto y amabilidad (saludar, agradecer, tono adecuado, no levantar la voz, evitar mostrar apuro).

Escuchar activamente y cuando sea necesario, contener.

Utilizar el humor cuando las condiciones le sean propicias.

Nunca le otorgue poca importancia a lo que es importante para el otro.



Sugerencias para la atención del usuario

Hablar con lenguaje común y adecuado, evitando términos técnicos (traducirlos a lenguaje cotidiano).

Repetir ideas principales que se quieren transmitir.

Tener presente que no todas las personas saben leer y escribir.

Observar los rostros de nuestros interlocutores, para interpretar si comprenden o no el mensaje.



Información al Usuario

Al brindar información, tener presente:

- Estrés por mala noticia puede bloquear la comprensión.
- Nivel escolar y el grado de comprensión influyen en la recepción del mensaje.
- Edad, sexo, los horarios, la ocupación, el estilo de vida, las creencias, motivaciones y otras características de los receptores influyen.

Lo requisitos básicos para una buena comunicación e información al paciente son:



Buen trato laboral



Forma particular de relación caracterizada por el reconocimiento del otro como legítimo. Caracterizado por el uso de la empatía, la comunicación efectiva, la resolución no violenta de conflictos y el adecuado ejercicio de la jerarquía.



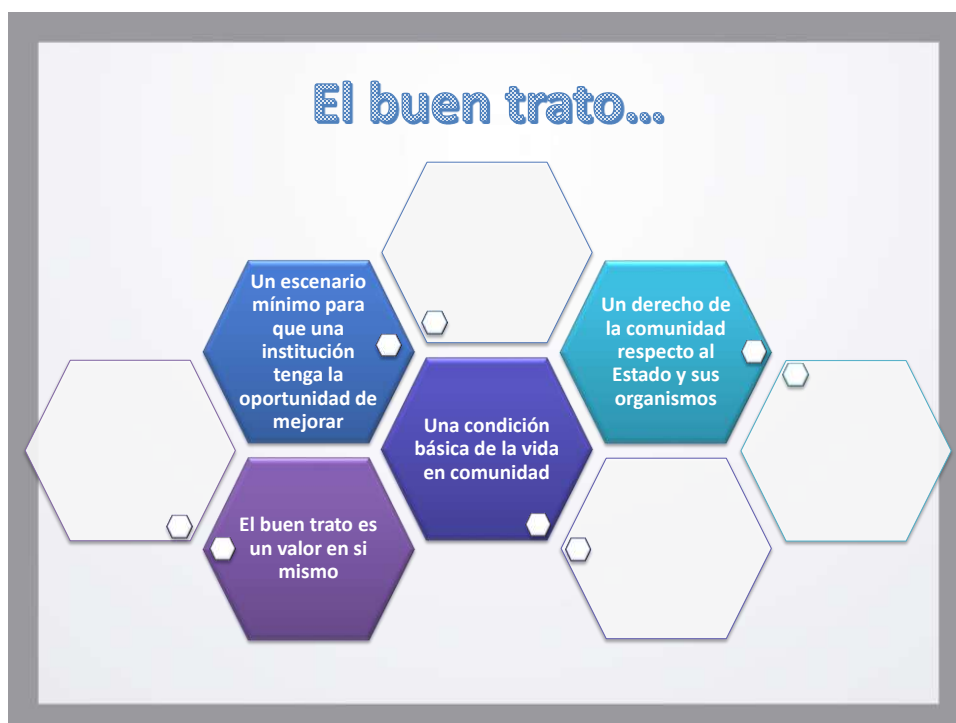
Es el estilo de trato que se da en el trabajo y que promueve las relaciones interpersonales basadas en el respeto, la equidad, el trabajo en equipo y la empatía.



El buen trato laboral no son sólo las conductas concretas con que las personas se relacionan, sino que también, es el conjunto de normas, costumbres, prácticas y valores que existen en relación con esto; constituyen un tipo de cultura organizacional (SSMC, 2016).



*SSMC: Servicio de Salud Metropolitano Central





Buen Trato Laboral

MPsS Claudio Latorre Pavez
Ps Gonzalo Bravo Salinas

