

# Orientaciones para trabajar con personas en Lantegi Batuak



Orientaciones



Coelva

bbk

# Orientaciones para trabajar con personas en Lantegi Batuak

## INDICE

### PREÁMBULO

- ❑ ¿POR QUÉ UNAS ORIENTACIONES PARA TRABAJAR CON PERSONAS?
- ❑ OBJETIVOS
- ❑ CONDICIONANTES PARA EL ÉXITO EN LA APLICACIÓN DE LAS ORIENTACIONES
- ❑ ALCANCE Y ESTRUCTURA DE LAS ORIENTACIONES
- ❑ CONSIDERACIONES GENERALES

CAPITULO I.- ORIENTACIONES GENÉRICAS EN TORNO AL LIDERAZGO /DINAMIZACIÓN DE EQUIPOS

CAPITULO II.- ORIENTACIONES PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

CAPITULO III.- ORIENTACIONES PARA VENCER LOS PREJUICIOS

CAPITULO IV.- ORIENTACIONES EN RELACIÓN CON EL RECONOCIMIENTO

CAPITULO V.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

CAPITULO VI.- ORIENTACIONES PARA EL TRABAJO CON PERSONAS EN EL ÁMBITO DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPITULO VII.- ORIENTACIONES PARA ACTUAR ANTE SUGERENCIAS Y QUEJAS

CAPITULO VIII.- OTRAS ORIENTACIONES PARA UNA MEJOR GESTIÓN DE PERSONAS

ANEXO.- METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA GUÍA “ORIENTACIONES PARA TRABAJAR CON PERSONAS”

La elaboración de estas orientaciones surgen de una reflexión, que con carácter estratégico, se llevó a cabo en nuestra organización en el año 2.003. Con la pretensión de establecer líneas comunes de actuación, al objeto de ir configurando un modelo de liderazgo propio y pretendido por Lantegi Batuak, se empezó a trabajar en la definición de este trabajo. Contribuirá a mejorar la integración laboral de personas con todo tipo de discapacidades en Lantegi Batuak y ayudará a los y las profesionales que tienen responsabilidades sobre otros y otras, a mejorar su labor profesional y en definitiva, a contribuir de una manera más decidida en el desarrollo de las personas con las que trabajamos. La aportación de BBK Obra Social ha servido para que enmarcáramos esta herramienta de buenas prácticas en algo más ambicioso, pues forma parte de una investigación para desarrollar nuevos modelos de atención, laborales y sociales, en Lantegi Batuak.

## A) ¿POR QUÉ UNAS ORIENTACIONES PARA TRABAJAR CON PERSONAS?

La necesidad de tener y manejar unas “Orientaciones para trabajar con personas” por el conjunto de profesionales de la organización ha ido quedando de manifiesto de diferentes formas y maneras a lo largo de nuestra historia y evolución.

Dicha necesidad se ha podido observar en la disparidad de actuaciones y en la falta de criterios comunes, en ocasiones, a la hora de trabajar con personas en Lantegi Batuak.

El principal valor de disponer de una herramienta de gestión que proporcione “Orientaciones para trabajar con personas”, además de transmitir los principales valores culturales de la organización, consiste en facilitar la toma de decisiones en el día a día de sus profesionales. En definitiva, se trata de avanzar pasos en relación con la creación de un estilo de liderazgo.

La necesidad de contar con unas “Orientaciones para trabajar con personas” como herramienta de gestión ha salido a escena en el proceso de reflexión estratégica que se llevó a cabo en 2003.

Las “Orientaciones para trabajar con personas” (OTPs, en adelante) son un conjunto de pautas de comportamiento y/o criterios de actuación, formalizados y compartidos, que tienen por objeto clarificar las actuaciones de las personas que tienen bajo su responsabilidad a otras personas.

¿Pero, para qué sirven las “OTPs”? Las personas saben por qué sus esfuerzos y contribuciones son valorados, y esto a su vez, genera seguridad al ver que hay un sistema detrás. Se refuerza la necesidad de logro que todos/as tenemos.

Las personas responsables, a su vez, saben qué valores desea reforzar la organización, tienen una herramienta que les ayuda a dirigir, conducir y orientar a las personas y equipos, los criterios para tomar decisiones en el día a día de su actividad. Les aporta claridad y les ayuda a desarrollarse como gestores/as de personas.

La organización, a través de las OTPs identifica, define y da a conocer los valores y comportamientos que desea reforzar, a la vez que contribuye a la mejora de su imagen interna y de clima social ya que se refuerza la adhesión de las personas.

## B) OBJETIVOS

---

A través de las OTPs, se pretende el enunciado de una serie de orientaciones que sirvan para:

- Ayudar a las personas que manejan equipos, como vía para mejorar el grado de satisfacción de las personas que se encuentran bajo su responsabilidad.
- Establecer criterios y pautas de actuación con el colectivo de personas con discapacidad en general, y de las personas con discapacidad intelectual en particular.
- Integrar al colectivo de profesionales que comienzan a trabajar en Lantegi Batuak, especialmente a aquellos que van a hacerlo con personas.
- Contribuir a mejorar la integración en la organización de colectivos sin discapacidad intelectual
- Poner a disposición de los y las profesionales, un manual de buena práctica profesional que les oriente sobre las pautas de actuación más adecuadas al correcto desempeño de sus funciones, conforme propone el Decreto 64/2004, regulador de los “derechos y obligaciones de los profesionales y personas usuarias de los servicios sociales” en su artículo 24, en orden a mejorar la calidad del servicio.

Se ha optado por no desarrollar criterios y pautas de actuación diferentes en función de colectivos, ya que esto iría contra los principios de igualdad, pues lo importante es gestionar bien las personas, con independencia de si tienen o no una discapacidad.

## C) CONDICIONANTES PARA EL ÉXITO EN LA APLICACIÓN DE LAS ORIENTACIONES

---

El recopilar toda una serie de orientaciones no tiene sentido si no se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

1. **El Liderazgo en las OTPs:** La cultura de una organización está fundamentalmente modelada por el carácter, modo de ser y comportamiento de quienes la dirigen y tienen responsabilidades sobre otros. Sin el ejemplo tenaz de los líderes de una organización, sin un apoyo decidido y sostenido, cualquier intento de implantación de unas OTPs puede resultar en vano.
2. **Coherencia con las prácticas habituales:** La implantación de las OTPs exige una coherencia entre el contenido de estas y las prácticas habituales de gestión de personas.
3. **Participación en la elaboración y comprensión por las personas implicadas:** Cómo se llega a obtener unas OTPs es tan importante como su propio contenido. Unas OTPs útiles deben ser claras y comprensibles por todos/as. El consenso moviliza recursos, compromete a las partes y favorece el afianzamiento de criterios en la actividad de la organización. Para la recogida de las OTPs se ha utilizado una metodología participativa. Se ha seleccionado un equipo compuesto por personas significativas de Lantegi Batuak; personas que desde su experiencia y vivencias

en la organización han aportado distintas orientaciones para trabajar con personas.

4. **Comunicación y difusión de las OTPs:** es importante dar a conocer las OTPs y compartirlas, creando un estilo homogéneo y coherente de actuación en la organización. Este proceso exige conocer las razones por las que conviene y deben darse este tipo de conductas en la organización.

La socialización de las OTPs es un modo de extender el conocimiento y de concretar aprendizajes significativos. Se trata de exponer de manera abierta, en diversos foros de la organización, los ejemplos dignos de emularse y, en su caso, los comportamientos a mejorar, para que, incluso los errores supongan una oportunidad de mejora.

#### **D) ALCANCE Y ESTRUCTURA DE LAS ORIENTACIONES**

---

Las OTPs van dirigidas a todos aquellos profesionales que, en Lantegi Batuak, tienen responsabilidad sobre personas, tengan éstas o no alguna discapacidad.

Estas orientaciones han sido elaboradas sobre la base de una serie de ámbitos que serían los siguientes:

- Agrupación por capítulos
- Breve explicación introductoria del capítulo
- Descripción de las OTPs
- Notas informativas, comentarios a OTPs

#### **E) CONSIDERACIONES GENERALES**

---

Nuestros servicios se centrarán en las necesidades, aspiraciones y circunstancias de la persona y en el desarrollo de sus capacidades.

Toda actuación de un/a responsable de personas debe ir encaminada a favorecer la seguridad, competencia y desarrollo profesional de las personas que tiene bajo su responsabilidad, de acuerdo con los objetivos de la organización.

Las personas deben recibir atención como seres únicos con diferentes aptitudes, intereses y preferencias. Por tanto, las personas no deberían agruparse en base al diagnóstico, tipo o grado de discapacidad, nivel de funcionamiento, o conveniencia de apoyo.

La discriminación con base en el sexo, salud, raza, religión, etc. no tiene cabida en la organización, por lo que todo tipo de comportamientos discriminatorios serán censurados y sancionados. Lantegi Batuak respeta y promueve la no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social de las personas que la integran.

Lantegi Batuak rechaza cualquier manifestación de acoso –físico, sexual, psicológico, moral u otros- y de abuso de autoridad en el trabajo, y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para con los derechos de las personas que la integran.

## CAPITULO I.- ORIENTACIONES GENÉRICAS EN TORNO AL LIDERAZGO /DINAMIZACIÓN DE EQUIPOS

Es importante tomar conciencia de que las personas líderes de Lantegi Batuak son la clave para transformar la cultura de la organización hacia la Misión previamente definida y a través de los valores que se quieren desarrollar. Los/as líderes deberán fomentar estos valores desde la cercanía, credibilidad y autenticidad, siendo referente en todo momento. Hablamos de “influir dejándonos influir” para lograr la implicación activa de las personas en el proyecto de Lantegi Batuak.

Las orientaciones en este ámbito las hemos enunciado así:

- Nunca pierdas de vista la MISIÓN de Lantegi Batuak en el desempeño de tu función:

Somos una organización no lucrativa que genera oportunidades laborales, lo más normalizadas posibles, con el fin de lograr el máximo desarrollo de las personas con discapacidad, preferentemente intelectual y de Bizkaia.

Estas oportunidades son generadas creando y gestionando actividades industriales y de servicios, que posibilitan a las personas seguir un itinerario de inserción sociolaboral, que abarca desde la orientación y la formación, a los centros ocupacionales y especiales de empleo, hasta el empleo ordinario

- Recuerda que los VALORES que tenemos enunciados no son sólo una declaración de principios, sino que pretenden guiar nuestra actuación:

Nuestros valores, entendidos como los criterios y pautas de actuación que nos han de guiar para la toma de decisiones, siguen vigentes. Tal y como hemos enunciado en la misión, nos basamos en un sistema sin ánimo de lucro, que reinvierte sus beneficios en los fines de la organización.

Además, pretendemos seguir apoyándonos en una gestión ética, solidaria, participativa, dinámica y eficiente, que potencie la estabilidad laboral, trabajando para conseguir la satisfacción de las personas, los clientes y la comunidad que nos rodea.

- Sólo si crees en el proyecto, lo trabajarás con ilusión.
- Individualiza el trato con las personas, desde la observación constante, a la hora de dar respuesta a su situación.

Hay que observar al propio equipo y a los/as colaboradores/as, sondeando en el día a día las necesidades individuales. La función como persona responsable será seleccionar y priorizar a las personas que más atención necesiten..

- Sé accesible y muéstrate cercano/a.

Es importante que no se pierda el contacto directo con las personas del entorno y que la persona líder comparta su tiempo con ellas. Le ayudará a conocer sus problemas, necesidades, sentimientos, ...

- Siempre que puedas, adelántate y adopta medidas preventivas.
- Procura ser flexible y ante las diferentes circunstancias intenta dar una respuesta equilibrada a tu equipo (que no se sienta desprotegido pero cuidando también el exceso de protección).
- Explora alternativas antes de adoptar medidas drásticas respecto a las personas.

**No olvides con quien trabajas, en qué contexto y cuál es nuestro objetivo, sobre todo con personas que tienen problemas de integración.**

- Enseña por modelo, siendo referente, evitando confundir el mostrar cercanía con no ejercer la autoridad que exige tu función.

**Las personas con responsabilidad son modelos de actuación de las personas que tienen a su cargo. La actuación de estas personas referentes debe ser coherente y constante así como vigilante de las normas que se han establecido.**

**La consecuencia de no hacerlo es la pérdida de credibilidad como dirigente del grupo. Los ejemplos más sencillos de esto podrían verse fácilmente en la puntualidad, limpieza,**

**...**

- Piensa que priorizar a las personas en lugar de a la tarea no es perder el tiempo ya que pararnos de vez en cuando y planificar, relacionarnos, ... es básico para lograr buenos resultados.
- Recuerda que el futuro de un taller, servicio, área, ... está en manos de todo un equipo bien cohesionado y profesional y no en manos de una sola persona.

**Un equipo es más que un grupo: se trata de compartir experiencias, conocimientos y habilidades además de potenciarlas. Se trata de trabajar la “conciencia de equipo” compartiendo responsabilidades, fomentando la toma de decisiones pero sin perder de vista las individualidades, tanto en lo laboral como en lo humano.**

**Si no se logra un consenso en el equipo y este tiene suficiente madurez, es importante que la persona líder deje que se implante la propuesta del equipo. Éste tiene derecho a equivocarse y a aprender de ello.**

**Recuerda también que trabajar en equipo, en el ámbito de una organización como Lantegi Batuak, es colaborar entre equipos desarrollando una relación de interdependencia.**

- Sé paciente y marca para ti y tu equipo unos objetivos y plazos realizables.
- Ante momentos de soledad, busca personas que sean un referente para ti en el entorno.

## CAPITULO II.- ORIENTACIONES PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación es la competencia que está en la raíz de las relaciones, tanto personales como profesionales, y condiciona enormemente la efectividad del día a día de Lantegi Batuak y de sus proyectos de futuro ya que, como en cualquier otra organización, el presente y futuro lo construyen las personas. Personas que trabajan en equipo, compartiendo visiones e ideas, informando y transmitiendo, creando e implicando en sus proyectos, haciendo realidad estos proyectos, ...

Las orientaciones en este ámbito las hemos enunciado así:

- Escucha como punto de partida y como una constante en el día a día. Antes de tomar cualquier iniciativa, escucha a las personas implicadas.

**En Lantegi Batuak, sabemos que es muy importante escuchar a las familias y mantenerlas informadas en todo lo que afecte a sus hijos/as, o en otros aspectos generales y, en la medida de lo posible, responder a sus expectativas, porque cada vez son mayores las exigencias de calidad de servicio que se imponen en la sociedad, así como la necesidad de seguimiento y evaluación en todos los aspectos.**

- Es importante que conozcas las necesidades de apoyo de las personas que trabajan contigo para que puedas marcar pautas de conducta, tanto personales como para otros/as profesionales.
- Fomenta sesiones estructuradas de intercambio. Es importante que te reúnas periódicamente para valorar la evolución y dinámica del equipo, así como para transmitir las conclusiones del proyecto en el que estén involucrados.
- Trabaja con empatía, intenta ponerte en el lugar de las personas que trabajan contigo ya que de esta forma resulta más fácil entender sus necesidades, sus preferencias, y predecir la forma de actuar. Intenta ser empático/a, tratando a las personas con talante positivo y constructivo, independientemente del ámbito o colectivo.

**Es importante adecuar los contenidos y el lenguaje al colectivo receptor. Si es necesario habrá que plantearse el cambiar de método para transmitir y recibir información y por ejemplo, reunir a las personas usuarias en pequeños grupos, según intereses, capacidades...**  
**La persona emisora de la información deberá constantemente intentar implicar a las personas receptoras para que desarrollen una escucha activa.**  
**Se debe hacer un seguimiento para tener noción de la efectividad de la comunicación, teniendo en cuenta determinados hitos: si se ha transmitido, la percepción de cómo se ha entendido, si se ponen en marcha los objetivos, si se trabajan, ...**



- Comprueba siempre que las personas con las que trabajas han entendido tu mensaje, pidiéndoles que lo expresen con sus propias palabras, viéndoles trabajar, ...

La formación puede ser una buena forma de mejorar la efectividad de la comunicación adecuándola a cada persona o colectivo. Es una forma de evitar muchos errores sobre todo en las primeras etapas de desarrollo en el puesto de trabajo.

Es clave dedicar un tiempo a conversar, escuchar y observar a la persona con la que trabajamos con el fin de poder detectar sus puntos fuertes y los aspectos a mejorar. Esta información será útil para aplicarla en el aprendizaje de la tarea, haciendo que ésta sea lo más adecuada posible, pudiendo descomponer dicha tarea en pequeños pasos.

La formación básica es también una importante medida preventiva, para saber cómo actuar en diferentes situaciones (situaciones de conflicto, relaciones afectivas, por ejemplo, ...)

- Clarifica y extiende los objetivos de Lantegi Batuak, aplicando los mismos derechos y obligaciones para todas las personas, buscando su implicación mediante la información y participación en la vida y evolución de la empresa y el reconocimiento justo en todos los ámbitos.

### CAPITULO III.- ORIENTACIONES PARA VENCER LOS PREJUICIOS

Los prejuicios son una importante barrera psicológica para el logro de una comunicación efectiva y de un comportamiento basado en los valores que quiere potenciar Lantegi Batuak y, normalmente, actúan de forma no consciente. Por lo tanto, habrá que hacer un esfuerzo importante en tomar conciencia de si se está actuando en base a prejuicios y las consecuencias de ello, e intentar regular el comportamiento desde la comprobación: investigando, hablando, observando antes de emitir juicios.

Trata a las personas con absoluto respeto, trátalas como quieres que te traten a ti. Para ello debes centrarte en sus puntos fuertes y no en los déficit o la minusvalía.

Las orientaciones en este ámbito las hemos enunciado así:

- Piensa en clave de **CAPACIDAD** en lugar de DISCAPACIDAD.
- No pierdas la profesionalidad en tu trato diario con las personas al confundir la relación cercana con la burla o permitir burlas acerca de las limitaciones o deficiencias de una persona. Aprende a distinguirlo y cuida de no herir a las personas que trabajan contigo.

**Recuerda para ello que las personas que entran a trabajar en Lantegi Batuak con determinada discapacidad llevan asociada a ésta, en algunos casos, una especial sensibilidad. Trabaja teniendo en cuenta esta sensibilidad.**

**Cada uno/a de nosotros/as tenemos que asumir nuestras limitaciones e intentar hacérselas ver a las personas que no son conscientes de las suyas (limitaciones psicológicas, físicas, mentales, formativas, ...).**

**Habrà que hacer visible que Lantegi Batuak, como organización, trabaja en la continua adecuación de los entornos y los puestos de trabajo a las personas.**

- Reflexiona antes de separar físicamente a las personas por su grado de discapacidad. No caigas en el estereotipo de crear un escalafón en base al modelo de “personas útiles” y “menos útiles”.
- Recuerda los beneficios de compartir espacios y procesos para facilitar el desarrollo de las personas hacia otros modelos (de ocupacional a empleo, o hacia empleo ordinario, ...).
- Piensa que todas las personas son capaces de hacer algo y que toda persona puede progresar si cuenta con el apoyo adecuado. Será labor de la persona responsable de cada grupo el conseguir que se realicen tareas, adecuando los puestos de trabajo a cada persona, sea ésta del nivel que sea.
- Aporta ideas sobre la eliminación de barreras, no sólo físicas, sino sociales, culturales o de comunicación que puedan ayudar a mejorar la integración de nuestro colectivo.

- Recuerda que aunque estés apoyándoles para que vean las consecuencias de su decisión, deben decidir por sí mismos y autogestionarse. También ten en cuenta que algunas de las decisiones, por su naturaleza, deberán ser consensuadas con la familia/tutores.

**No caigas en el error de pensar que las personas no tienen capacidad de decidir (especialmente las personas con discapacidad intelectual).**

**No decidas por ellas intentando evitar que fracasen ya que de esta forma no desarrollan su capacidad para tomar decisiones de forma autónoma, no se autodeterminan,**

- Respetar la profesionalidad de todas las personas que trabajan en Lantegi Batuak y no pienses que las acciones responden a estrategias personales (mala voluntad); quizá en todo caso, a criterios erróneos. Los y las profesionales de Lantegi Batuak también analizan las cosas y tienen datos. No los juzgues sin datos y sin escucharles.
- Da las mismas oportunidades tanto a hombres como a mujeres a la hora de asignar tareas, funciones, .... Los trabajos no tienen género.
- Recuerda que cada persona es un mundo y que cada día es distinto. No des todo por sabido o por hecho.
- No pierdas de vista que todos y todas somos humanos y que tenemos días mejores y peores y eso también se lo tenemos que hacer ver a las personas con las que trabajamos.

#### CAPITULO IV.- ORIENTACIONES EN RELACIÓN CON EL RECONOCIMIENTO

En el reconocimiento hay un ámbito que habitualmente no se trabaja y tiene una enorme trascendencia para lograr la implicación y el compromiso de las personas: el reconocimiento verbal, personal e intransferible, oportuno, cordial y sincero a la aportación de las personas que trabajan con nosotros/as.

Las orientaciones en este ámbito las hemos enunciado así:

- Piensa que toda persona tiene derecho a que se le valore por sus aportaciones personales más allá de las estrictamente obligatorias por el trabajo.
- Tú como responsable puedes y debes diferenciar a tus colaboradores en función de las aportaciones reales en el trabajo. Deberás para ello estar lo suficientemente “cerca” de tu equipo para saber lo que aporta cada persona y saber además cómo dar reconocimiento a cada una de ellas.
- Recuerda que reconocer es valorar justamente y dar muestras manifiestas de aprecio al colaborador/a que se lo merece. Haz que las personas se sientan valoradas, que sepan que te importa su realidad.
- El auténtico reconocimiento es sincero, sencillo y oportuno.
- Aunque no lo admitamos, a todos nos gustan las felicitaciones, las distinciones y los ritos.
- A medida en que se vayan consiguiendo los objetivos, deberás privilegiar los logros obtenidos por el grupo.
- Lo mejor que puedes hacer por las personas que trabajan contigo es favorecer su evolución profesional.
- Recompensa la creatividad, la colaboración, la eficacia, la lealtad, el riesgo, la decisión, la constancia y el rigor.
- No premies la rutina, el enfrentamiento, el cumplir, el amiguismo, la cautela inhibitoria, la parálisis.
- Tus colaboradores/as son igual que tú: les encanta oír en todo detalle lo que hicieron bien. Motiva desde lo positivo. Reconoce y refuerza la labor de las personas.

**Recuerda que sentirse escuchado/a por parte de nuestros responsables es un importante motivo de satisfacción.**

- Ya sabes que las personas que se sienten bien consigo mismas producen buenos resultados, y la gente que produce buenos resultados se siente bien consigo misma.

## CAPITULO V.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Manejamos información muy sensible sobre las personas con las que trabajamos. El certificado de minusvalía, su diagnóstico y algunos datos de su historia personal, son algunos ejemplos de esto. Es necesario que tomemos conciencia de que estos datos los debemos manejar con sumo cuidado, para salvaguardar el derecho que tienen las personas a la privacidad y a que su situación se trate con la confidencialidad debida.

Las orientaciones en este ámbito las hemos enunciado así:

- Sé muy cuidadoso/a con la información. Como responsable debes asegurar la privacidad y confidencialidad en el uso de la información. Los datos sobre usuarios/as, trabajadores/as, antiguos empleados/as, etc., sólo deben ser utilizados para los fines propios de su actividad, y no son cedidos a terceros sin el consentimiento expreso de los interesados/as.

**Lantegi Batuak se compromete a no divulgar datos individuales de las personas que la integran, salvo por la aceptación previa y por escrito de las mismas y salvo obligación legal, administrativa o judicial.**

- Respetar y mantener la confidencialidad de las experiencias personales de la vida de los individuos desde la profesionalidad.

**Lantegi Batuak respeta el derecho a la intimidad de las personas que la integran, en especial en lo referido a datos personales, datos económicos y en general en cualquier dato confidencial.**

**Los y las profesionales de Lantegi Batuak que por su actividad accedan a datos personales de otras personas de la organización, se comprometerán por escrito a mantener la confidencialidad de los mismos.**

- No hables de temas confidenciales fuera de contexto. Trátales en los espacios adecuados (salas, ...) y evita hablar de ellos en el café, comida, delante de terceros (gente ajena), ...
- Desplázate a los espacios adecuados para tratar los temas confidenciales.

## CAPITULO VI.- ORIENTACIONES PARA EL TRABAJO CON PERSONAS EN EL ÁMBITO DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El trabajo es una actividad social organizada que busca satisfacer una serie de necesidades, incluidas las de desarrollo profesional y personal. Sabemos por otro lado que el trabajo desarrollado en malas condiciones puede llegar a ocasionar una merma en nuestra salud. La prevención sería el conjunto de actividades previstas en la empresa con objeto de evitar los riesgos derivados del trabajo y encaminadas a promocionar la salud.

Las orientaciones en este ámbito las hemos enunciado así:

- Asume y transmite una concepción integral de la salud como bienestar físico, psíquico y social. Fomenta y practica la salud en el trabajo. Trabajar no implica asumir riesgos.
- Adecua el puesto de trabajo a la persona, teniendo en cuenta sus capacidades para establecer las exigencias del puesto de trabajo (y no a la inversa). Valora junto con la persona trabajadora la adecuación realizada.

**La planificación y el diseño de los trabajos con las personas con discapacidad precisa de una exquisita atención en cuanto al proceso de adecuación de los puestos de trabajo.**

**Este deber es la base del compromiso de nuestra organización y no puede utilizarse como pretexto para no emplear personas con discapacidad.**

- Examina aquellos aspectos que pudieran perjudicar la salud de las personas en el lugar de trabajo. En este proceso debes recabar la opinión del/la trabajador/a. La persona trabajadora es quien mejor conoce su puesto de trabajo; su opinión, sea inicial como experimentada, se debe tener en cuenta para mejorar las condiciones de trabajo.
- Recuerda que en caso de detectar un riesgo para una persona, no se debe suponer que todas las personas con la misma discapacidad correrían el mismo riesgo.
- Ejercita junto con el/la trabajador/a la percepción del riesgo y fomenta el cambio de actitud, necesaria a veces.

**En el trabajo diario en el taller, servicio o enclave, las actividades profesionales de los trabajadores/as han de ser equitativas, estables y seguras posibilitando la progresión profesional y promocionando la integración.**

**Durante la organización y supervisión de los trabajos se evalúan continuamente las situaciones susceptibles de mejorar para preservar la salud.**

- Todos los miembros de la organización tenemos atribuciones en las cuestiones de seguridad y salud y debemos coordinar nuestras funciones a fin de que se tengan en cuenta estos aspectos.

**La evaluación y el control periódico de las actividades son necesarios para evitar que las condiciones de trabajo se deterioren.**

**Esta revisión de las condiciones permitirá la validación o no de las mismas y su adecuación a las normas, estándares aceptados y nuevas tendencias en materia de salud en el trabajo.**

**Esta labor se lleva a cabo en el marco de un sistema de gestión integrado (se realiza de una forma establecida por la organización y con los recursos necesarios disponibles).**

- Las medidas serán colegiadas, participadas y puestas en común. Haz comprender su sentido. No deben constituir una cadena de responsabilidades que terminan en el/la trabajador/a.
- Alienta las acciones específicas de formación orientadas en el área de la salud en el trabajo. Estas acciones son un recurso importante en el impulso de todos los aspectos mencionados con anterioridad.

**Finalmente se puede llegar a actuar para mejorar. Los resultados del análisis para la detección de una situación a mejorar se utilizarán para seleccionar las medidas preventivas más apropiadas.**

**Estas medidas pueden implicar cambios de puestos de trabajo, en los horarios, en las instrucciones o procesos, en la tecnología de apoyo y en la formación.**

## CAPITULO VII.- ORIENTACIONES PARA ACTUAR ANTE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Las sugerencias y las quejas son un componente importante de la comunicación. Su adecuada gestión aporta una información muy interesante para la mejora de la gestión de Lantegi Batuak en cada una de sus actividades, siendo un indicador clave de una gestión de calidad.

- Desarrolla habilidades de comunicación efectiva para saber actuar ante una queja: escucha siempre a quien sugiere o se queja. Ante una queja, párate y toma distancia. No te precipites, ni trates de defenderte. En primer lugar escucha y responde que lo estudiaras. Ponte en el lugar del otro. Toma distancia. Piensa que puedes citar a la persona para el día siguiente, u otro día.
- Desarrolla la capacidad de observación. Investiga causas y busca soluciones.
- En el caso de que la sugerencia/queja exceda a tu competencia o la consideres suficientemente importante, dévala a la persona o área competente. Pide la colaboración de otros profesionales.
- Afronta las situaciones en cuanto se detecten, antes de que se conviertan en algo grave.
- Cuida de que los/as profesionales a tu cargo no estén desprotegidos ni sobreprotegidos ante cualquier alusión o acusación externa. Procura mantener la equidad.
- Es importante que tengas talante de compartir responsabilidades y no de buscar culpables.
- Recuerda que cada una de las personas involucradas en un problema forma parte de la solución de ese problema.
- Aprende a afrontar las sugerencias y las quejas recibidas no como una amenaza, sino como una parte más del trabajo, como una oportunidad de mejora.
- Evita el corporativismo, mantente abierto/a a las sugerencias y las quejas, sé equitativo/a, no pienses que tu ámbito es intocable, por ejemplo ante casos de agresión verbal. Habla con la persona bajo tu responsabilidad que ha tenido este comportamiento para que no se repita. De no hacerlo, piensa que dejas desprotegida a la persona que ha recibido este trato y que se propicia que se consoliden e incrementen comportamientos de este tipo.

**Se trata de actuar y garantizar que se actúe con las personas mediante un trato digno y respetuoso en todo momento. El trato, las formas de llamar, dirigirse y designar a las personas han de estar basados en el respeto, fomentando siempre la autoestima de la persona y su reconocimiento social, con independencia de los logros o de las dificultades que manifieste.**



## CAPITULO VIII.- OTRAS ORIENTACIONES PARA UNA MEJOR GESTIÓN DE PERSONAS

Todas las personas que tienen a su cargo personas son responsables de contribuir a su desarrollo, bien desde su ejercicio del liderazgo, bien desde la colaboración con otras áreas de la organización.

Las orientaciones en este ámbito las hemos enunciado así:

- Como responsable, facilita el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan contigo
- Trabaja activamente para que las personas con discapacidad evolucionen en su proceso de integración.
- Cuida de que las personas de tu equipo tengan la posibilidad de ser formadas para asumir nuevas tareas y funciones propias de su proceso de desarrollo.

**El que las personas o el grupo en el que trabajan hagan bien un trabajo, no significa que no estén capacitadas para poder mejorarlo o poder hacer otros.**

**Prolongar las tareas o los procesos por tiempo indefinido o para siempre, puede dificultar el desarrollo del grupo y de las personas que lo integran e impedir ver sus potencialidades.**

**El volver a observar, analizar e incluso cuestionar aquello que se ha estandarizado puede ser una buena herramienta no sólo para la mejora del proceso sino para el consenso, la participación y el trabajo en equipo, y sobre todo, para la formación y el desarrollo de las personas que lo forman.**

- Observa, registra y anota los aspectos más reseñables de las personas para que se puedan diagnosticar adecuadamente las necesidades de apoyo y formación
- Colabora estrechamente con otros talleres, servicios y áreas de apoyo, en tu día a día. No dudes en pedir apoyo de otras áreas siempre que lo necesites: formamos un equipo.

**Lantegi Batuak valora de forma importante el trabajo en equipo entre las diferentes áreas de la organización, integrando equipos compuestos por personas de los diferentes ámbitos de Lantegi Batuak.**

**Esta colaboración potencia el aprendizaje compartido y una gestión más plural del conocimiento.**

**No hay que olvidar que son las personas quienes construyen el futuro de Lantegi Batuak desde su aportación en los distintos proyectos.**

- Todas las personas tienen que saber quien es su referente (persona de referencia) y cuáles son sus atribuciones y responsabilidades.
- Fomenta la polivalencia siempre y cuando conozcas las características de la persona.
- Colabora en la incorporación de las nuevas personas para su integración, tutorizando su adecuación al puesto, formándole, informándole sobre su trabajo con personas y colectivos con discapacidad y realizando un seguimiento.
- No subestimes las capacidades de las personas pero tampoco generes falsas expectativas.
- Recuerda que es importante ponerse siempre en el lugar del otro/a.

La guía de OTPs pretende ser una herramienta de gestión **viva y propia**, una referencia constante que transmita los principales valores de Lantegi Batuak y marque unos criterios de actuación claros.

Para ello es importante que las OTPs respondan a las distintas percepciones de los y las profesionales de Lantegi Batuak que tienen personas bajo su responsabilidad. Es importante que se recojan sus vivencias profesionales y queden plasmadas las pautas de comportamiento y criterios de actuación considerados un ejemplo para saber trabajar con personas.

La metodología por lo tanto, busca ser **participativa y basada en la experiencia y conocimiento que ya existe en la organización**.

Se selecciona a un grupo de profesionales de Lantegi Batuak que responden a distintos perfiles que se dan en la organización. Tienen en común que todos y todas son o han sido responsables de un equipo de personas. Es decir; todas estas personas tienen desarrolladas claras competencias de liderazgo, aunque distintas:

- Amaia Molinos, jefa del taller de Amorebieta
- Andoni Garai, preparador laboral de personas con discapacidad intelectual en empresas ordinarias
- Biotza Zulueta, técnica de proyectos del área de técnica asistencial
- Eduardo Milla, jefe del taller de Loiu Bi
- Justo Etxebarria, jefe del servicio de enclaves
- Katy Martínez, jefa del servicio de limpieza de Artatxe
- Sabin Monteverde, director de unidad de negocio de montajes diversos

Con la creación de este grupo se quiere dar una visión lo más completa y equilibrada posible de lo que Lantegi Batuak valora como Orientaciones para trabajar con personas.

El siguiente paso consiste en crear clima de equipo, necesario para trabajar de forma efectiva, dotando de estructura al grupo y explicando a todos sus miembros tanto el alcance del proyecto como la metodología, herramientas, ...

En las distintas sesiones de trabajo y a través de una herramienta narrativa (Historial de Aprendizaje) se recogen las distintas experiencias y vivencias de estas personas como responsables de personas en Lantegi Batuak, se hace un ejercicio de contraste y puesta en común y a partir de este documento se elabora un primer borrador de Orientaciones para trabajar con personas.

Este documento es revisado y completado tanto por el equipo de coordinación del proyecto, compuesto por Txema Franco, director gerente, Oscar Sánchez, director de gestión social, Edurne Elorriaga, coordinadora de técnica asistencial y Aurkene Redondo, consultora de Enbor Consultores, como por otras personas profesionales de la organización (del área de prevención de riesgos laborales, como Miguel Martín y Leire Ansorena, ...).

Con estas aportaciones se redacta el documento definitivo: la guía “Orientaciones para trabajar con personas”.

Fundación Lantegi Batuak

Febrero 2005