



**Colegio Oficial de  
Enfermería de Valencia**

# Cómo promover un ambiente de trabajo saludable y evitar casos de *mobbing* a través de un liderazgo compasivo y culturalmente competente

Ascensión Doñate & Verena Schaefer

Valencia, 11 de mayo de 2016

*Actividad realizada bajo el proyecto IENE4  
financiado por el programa Erasmus+ (ref.: 2014-1-  
UK01-KA202-001659)*



# Contenido

- Presentaciones e introducción al curso
- Definición de conceptos clave
- Gestión de la igualdad y la diversidad cultural en el personal sanitario

## *Descanso*

- Ejercicio práctico: “Análisis de casos”
- Ejercicio práctico: “Establecemos nuestro plan de acción”
- Instrucciones para las actividades de puesta en práctica

# ¿Quiénes somos?



Instituto de Investigación en **Políticas de Bienestar Social**, es un instituto público de investigación perteneciente a la Universitat de València de referencia internacional, especializado en investigación, innovación y tecnología social, asesoramiento técnico y formación en el ámbito de las políticas sociales.

**NUESTRA VISIÓN:** Mejorar el bienestar, la sostenibilidad y la calidad de vida de la sociedad.

**NUESTRA MISIÓN:** Conseguir una mayor eficacia y eficiencia de las políticas públicas mediante propuestas innovadoras, integrales e interinstitucionales a través de un equipo con un enfoque interdisciplinar y multicéntrico.

**NUESTRO RETO:** Innovar las políticas públicas a través de las tecnologías de la información y la comunicación, TICs.

[www.polibienestar.org](http://www.polibienestar.org)

@Polibienestar



Strengthening the nurses and health care professionals' capacity to deliver culturally competent and compassionate care

<http://www.ieneproject.eu/>

@IENE4\_project

# Definiciones



# Compasión

Capacidad de *comprender* o ser consciente del sufrimiento de otra persona y *actuar* para tratar de ponerle fin (Schantz, 2007).

*¿Es lo mismo sentir compasión que lástima?*

## COMPASIÓN

- *Sufrir juntos; lidiar con emociones*
- Acción
- Equidad



## LÁSTIMA

- Observar a quien padece
- Pasividad
- Desigualdad

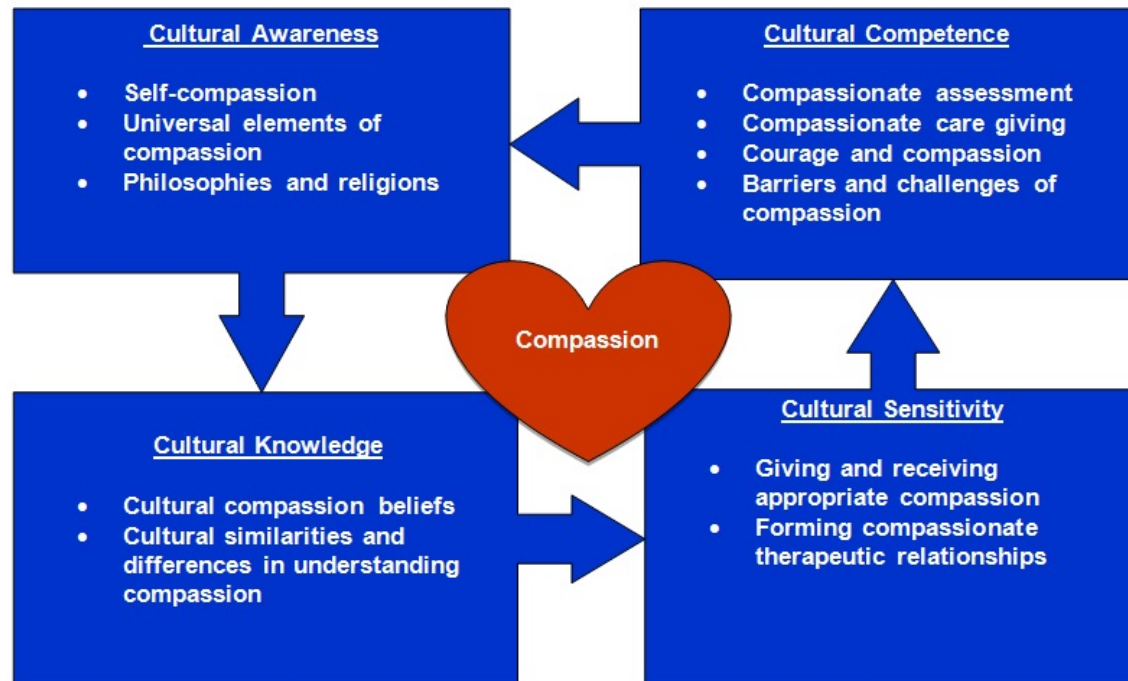


*¿Qué es para ti la Compasión Culturalmente Competente?*

*Comentamos la actividad del **mapa conceptual***

# Compasión culturalmente competente

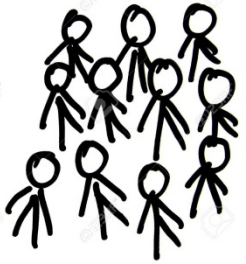
Cualidad humana de *comprender* el sufrimiento de los demás y *querer hacer algo* al respecto con intervenciones de enfermería/salud *culturalmente apropiadas* y aceptables que tengan en cuenta tanto los *antecedentes culturales* de los pacientes y los cuidadores como el *contexto* en el que se proporciona el cuidado (Papadopoulos, 2011).



<https://www.youtube.com/watch?v=zjKzO94TevA>



# Mobbing (o acoso laboral)



Comportamiento *repetido* verbalmente y/o físicamente en el *lugar de trabajo* considerado *humillante, intimidante, amenazante o degradante* dirigido a una o varias personas con el objetivo de hacerle/s daño

## CONDUCTAS MÁS HABITUALES

- Excesiva carga de trabajo.
- Objetivos y plazos inviables.
- Ser ignorado o excluido.
- Rumores.
- Infravalorar nivel de competencia.
- Ignorar la opinión profesional.
- Ocultar información relevante.
- Ser humillado o ridiculizado.

## CONSECUENCIAS

- Salud física y psicológica.
- Fatiga, dolores de cabeza.
- Estrés, irritabilidad, ansiedad.
- trastornos del sueño.
- Preocupación excesiva.
- Habilidades sociales alteradas.
- Pérdida de concentración.
- Seguridad de paciente.

# Liderazgo culturalmente competente y compasivo

*Estándares de liderazgo culturalmente conscientes, informados, sensibles, competentes y compasivos. Adopta y aplica **principios y valores directores**, **virtudes morales** de liderazgo, **inspira** a otros con su ejemplo y visión; proporciona **calidad**, cuidado sanitario apropiado y **equitativo**, se convierte en un **modelo** y actúa dentro de un entorno de trabajo competente y compasivo al que ayuda a desarrollar y nutrir.*



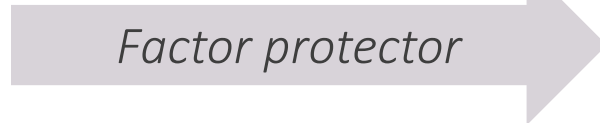
¿Qué es para ti al *mobbing*?  
¿Es frecuente en el ámbito sanitario?

# El papel del líder





Reconocimiento y valoración por parte del líder



DESGASTE PROFESIONAL

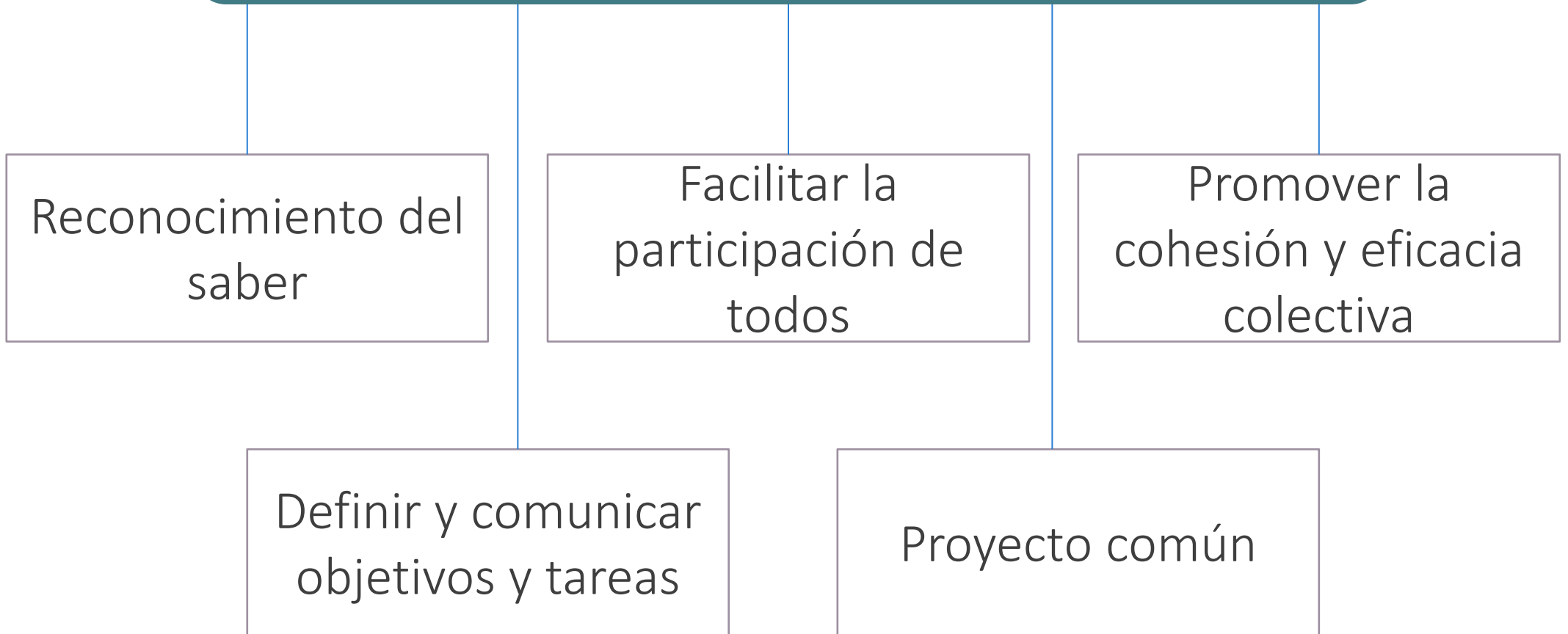
LIDERAZGO

MODELO DE GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL

- Comunicación interna.
- Cauces de participación.
- Estilos de motivación.
- Calidad de las relaciones entre el equipo.
- Reconocimiento del saber profesional.

CLIMA EMOCIONAL

# Competencias cognitivas y motivacionales



Excesiva carga de trabajo  
Cambios constantes  
Escasez de recursos  
Ambiente competitivo

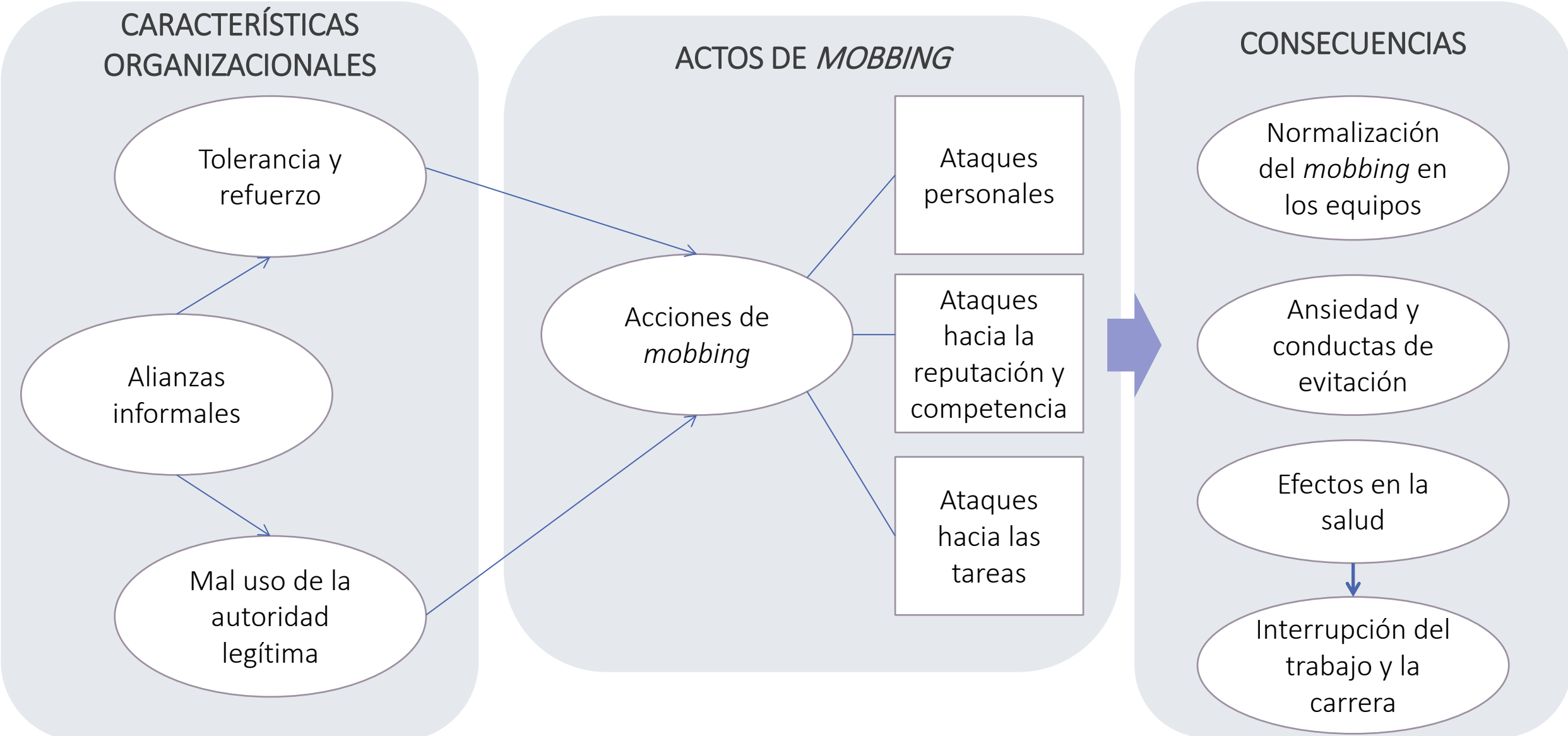
FACTORES QUE FAVORECEN  
EL *MOBBING*

El *mobbing* es un proceso organizativo que surge de una cultura de grupo que se auto-perpetúa (Cleary et al., 2010)

¿Qué opinas? ¿Estás de acuerdo?



# Modelo explicativo del *mobbing* en el contexto sanitario (Hutchinson et al., 2008)



¿Cómo se controlan estos aspectos en tu centro?

¿Son efectivos los métodos?

¿Cómo los mejorarías?

# Ejercicio – Casos prácticos

*A veces, las personas no somos conscientes de que nuestras **actitudes y comportamientos** tienen un **impacto** en las emociones, percepciones, expectativas, satisfacción o eficacia en el lugar de trabajo de nuestros compañeros o equipos.*

*Esta actividad presenta una discusión de **casos breves** que pueden suceder en tu lugar de trabajo.*

# Ejercicio – Plan de acción



*La actividad propuesta implica que describas el **mejor abordaje** para cada una de las **situaciones** que se presentan.*

*Una vez descrito el plan de acción → trata de **extrapolarlo** y **ponerlo en práctica** en tu propio entorno de trabajo.*

# Instrucciones para las actividades de puesta en práctica y la evaluación



- Puesta en práctica del plan de acción
- Ejercicio de auto-reflexión
- Auto-evaluación de la compasión culturalmente competente:  
<http://www.ieneproject.eu/assessment.php>
- Evaluación del curso
- Envío de la auto-reflexión y evaluación a: [ascension.donate@uv.es](mailto:ascension.donate@uv.es)



¡GRACIAS!



*Conozca todas las teorías. Domine todas las técnicas, pero al tocar un alma humana sea sólo otra alma humana*

Carl J. Jung

[www.polibienestar.org](http://www.polibienestar.org)

[ascension.donate@uv.es](mailto:ascension.donate@uv.es)