



LA IMPORTÀNCIA DE LES EMOCIONS EN LA GESTIÓ D'UNA RESIDÈNCIA

CATEGORIA: Millora de la qualitat en l'atenció a la dependència i promoció de
l'autonomia personal

ÍNDEX

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓ | 4 |
| 2. OBJECTIUS | 12 |
| 3. METODOLOGIA..... | 12 |
| 3.1. FASE I: Sensibilització i formació (2015 al 2017)..... | 13 |
| 3.1.1. <i>Formació Individual</i> | 13 |
| a. Practionner en programació neurolingüística (PNL)..... | 13 |
| b. Expert en el Mètode de Validació de Naomi Feil..... | 14 |
| c. Dementia Care Mapping (DCM) | 14 |
| d. Dignitat, ètica i valors | 15 |
| 3.1.2. <i>Formació grupal</i> | 16 |
| a. Norma Libera-Care..... | 16 |
| b. Espai de reflexió..... | 16 |
| c. Formació de desenvolupament i creixement personal | 17 |
| d. Viatge al País Basc | 17 |
| 3.1.3. Observació | 17 |
| 3.1.4. Entrevistes, qüestionaris i enquestes de satisfacció | 18 |
| 3.2. FASE II: Creixement personal i gestió d'emocions (2017 al 2018)..... | 18 |
| 3.2.1. <i>Formació grupal:</i> | 18 |
| a. Formació teòric-pràctic en el mètode de Validació de Naomi Feil..... | 18 |
| b. Taller experiencial utilitzant la PNL | 19 |
| 3.2.2. <i>Formació individual</i> | 19 |
| a. Practionner en programació neurolingüística (PNL)..... | 19 |
| b. Expert en el Mètode de Validació de Naomi Feil..... | 19 |
| c. Dementia Care Mapping (DCM) | 19 |
| d. Sessions individuals PNL | 20 |
| 3.2.3. <i>Entrevistes, qüestionaris i enquestes de satisfacció</i> | 20 |
| 4. RESULTATS..... | 20 |
| 6. BIBLIOGRAFIA | 24 |

1. INTRODUCCIÓ

En els darrers anys, han aparegut diferents filosofies de treball que pretenen transformar els models d'atenció dels centres residencials enfocats a afavorir que les persones que hi viuen segueixin tenint un control sobre la seva pròpia vida, per tal de poder trencar la idea d'institucionalitzacions rígides i amb manca de presa de decisions. Això, implica caminar cap a una desregularització dels horaris i pautes de vida en els centres, oferint la possibilitat de planificar des de la diversitat per a que les persones disposin de diverses opcions i escullin aquella que més prefereixen.

A resultes de l'estudi realitzat al 2014 vers la qualitat de vida de les persones que viuen a la residència, va precipitar la reflexió de generar un canvi en el model d'atenció portat fins aleshores. A l'any 2015 s'inicia un projecte -que continua a l'actualitat- que pretén millorar la qualitat de vida de les persones que viuen en el centre, basant-se en els principis del Model d'Atenció Centrat en la Persona (en endavant MACP). Dins d'aquest marc de referència, apoderar als professionals és un dels principis en el que hem basat la nostra intervenció.

En un principi, es va observar que hi havia dues realitats diferents; per una banda, estructures dins l'organització jeràrquiques on predominava una comunicació vertical, estant tot protocol·litzat, dirigit i on l'equip professional, estava poc valorat... Per altra banda, per part de l'equip tenia una manca de coneixement de com identificar les necessitats reals de les persones i com atendre-les sense la intervenció d'un professional més especialitzat o directiu.

L'objectiu inicial del projecte era el de millorar el benestar emocional de les persones que viuen al centre, potenciant un treball en equip centrant-nos en una atenció individual enfocada a satisfer les necessitats reals i cobrir les seves emocions (*Fase I. Sensibilització i formació*). A mesura que anava avançant el projecte, vam adonar-nos de la importància en l'acompanyament dels treballadors en la gestió de les pròpies emocions. Ja que vam observar que s'havia millorat la identificació de les necessitats reals així com l'expressió emocional, per contra havien incrementat els nivells d'ansietat i estrès dels treballadors per una manca d'eines en la gestió de les pròpies emocions generades en aquest procés de canvi. Ens trobem amb treballadors que eviten implicar-se, posant barreres per evitar involucrar-se, resistir-se a nivell personal.

Aquest fet ens ha fet veure la necessitat de redefinir l'objectiu enfocant-lo cap al benestar emocional i creixement personal de l'equip professional, per tal de millorar l'atenció a les persones que viuen al centre a partir del Mètode de Validació de Naomi Feil i el treball de les emocions mitjançant la Programació Neurolingüística (PNL).

“Un cuidador tranquil, és un cuidador que tranquil·litza”

Les emocions dels treballadors tenen una forta càrrega en l'atenció a les persones. Per tant, per a nosaltres, aquest és el punt clau, innovador del nostre projecte de canvi (Fase II. Creixement personal i gestió d'emocions). No podem parlar de benestar de la persona cuidada si no sabem allò que està sentint el cuidador. Atendre i comprendre les emocions dels cuidadors tindrà efectes de benestar sobre els propis treballadors i sobre la persona que acompanyem. Comprendre les emocions dels altres ens porta a entendre les seves necessitats i a humanitzar-lo. Si la persona es sent compresa empatitzarà amb molta més facilitat, es convertirà en una relació bidireccional on tots dos es sentiran respectats com a persona i ens atorgarà l'oportunitat de créixer (Sánchez, 2013).

Si en les relacions entre les persones cuidades i els cuidadors s'estableix una connexió emocional posarem l'atenció en la persona que tenim al davant i no en les malalties o les pròpies expectatives, al mateix temps els treballadors, segurament, es sentiran més lligats a donar una atenció individual i centrada en les necessitats d'aquella persona.

Creiem que millorar l'estat emocional dels treballadors i la satisfacció en l'entorn laboral, influeix directament en l'atenció que aquests ofereixen a les persones que viuen al centre.

Fruit de la nostra experiència en la implementació del projecte, s'ha constatat i es reafirma la necessitat d'emfatitzar no només les competències professionals de tipus funcionals, sinó aquelles competències centrades en la gestió i autoconeixement emocional dels treballadors (competències cognitives i emocionals). Fins aquest moment, a l'hora de la selecció del personal o en l'anàlisi dels llocs de treball ens havíem centrat només en les competències funcionals. Després de la implementació del projecte ens adonem que sense la gestió i autoconeixement emocional de cadascun dels treballadors, aquestes competències podrien no haver estat suficients per a l'apoderament i satisfacció personal en el procés de canvi.

Per tal de poder implementar el projecte, aquest ha constatat de dues fases que exposem a continuació:

Fase I. Sensibilització i formació (2015-2017):

Aquesta primera fase es centra en la implementació del MACP ja que el nostre objectiu final estava enfocat a obtenir una millora en el nivell de satisfacció per part de les persones que viuen al centre i dels seus familiars. Per part dels treballadors esperem poder disminuir la sensació d'insatisfacció a la feina, de manera que aquests se sentin molt més valorats per les tasques que estan realitzant i que això els porti a una millora i a un creixement a nivell personal i emocional. Per assolir aquests objectius, va ser necessari realitzar un anàlisi per a determinar el punt de partida i poder visualitzar, projectar a on volíem arribar i quins canvis calien realitzar. Els resultats obtinguts ens van mostrar que partíem:

- Organització rígida, estructurada i estàtica.
- Predomini de comunicació vertical i jeràrquica.
- Desconeixement dels valors, missió de l'empresa per part dels treballadors.
- Baixa motivació per el treball.
- Alt % de baixes laborals.
- Manifestació necessitats no satisfetes per part de les persones que viuen al centre.
- Treball des d'una planificació clàssica on la persona no pot prendre decisions sobre la seva pròpia vida, essent el model de referència el rehabilitador.
- Espais poc acollidors i càlids.
- Manca d'informació sobre les històries de vida de les persones que viuen al centre.
- Priorització d'una atenció centrada en les tasques i no en les necessitats de la persona.
- Manca de reconeixement de la labor professional.

Per a portar a terme aquesta implementació, ens vam basar en el programa *Avançar AGCP*, que ens va proporcionar un conjunt d'instruments i documents pensats per a facilitar el procés de canvi en centres com el nostre (Martínez, 2015). Aquesta primera fase estava orientada en la reorganització assistencial,

personal i d'espais, propiciant espais més acollidors. No entrarem àmpliament en detallar les fases d'implementació, degut a que és un procés estandarditzat en quant a les fases a seguir definides per *Martínez, T. (2013). Avanzar en atención gerontológica centrada en la persona. Marco y fases para liderar un cambio de modelo.* Per tant, simplement, destacarem aquells elements diferenciadors del procés estandarditzat en la implementació del model ACP que ens caracteritzen.

Partíem creient que era de vital importància atorgar un apoderament a l'equip professional per a la gestió del canvi a l'hora d'implementar el nou mètode de treball; reorganitzant personal, espais i organització assistencial. Calia facilitar la presa de decisions, trencant amb l'anterior estructura jeràrquica on predominava la comunicació vertical.

Es va iniciar amb la formació i assessorament de tot l'equip per una empresa especialitzada en la implementació del model. Un cop finalitzada aquesta formació, ens vam adonar que volíem seguir una altra línia més centrada en la nostra identitat i no tant en un model estandarditzat amb una temporització concreta. Es decideix crear un equip gestor de canvi -liderat per direcció, educadora social i psicòleg- per iniciar la implementació del model. És aquest equip qui va realitzar la formació a tot el personal en el **model d'atenció centrada en la persona**, amb el suport d'una experta en processos d'implementació del model, Lourdes Bermejo.

Aquest grup gestor de canvi havia de tenir eines per liderar, gestionar i promoure canvis, ensenyant a relacionar-se des d'una altra mirada. La metodologia emprada és el **modelatge**.

Aquest modelatge es centrava en l'acompanyament a tot el personal -de totes les categories professionals- en totes les situacions que es generaven en els espais de vida i no es realitzaven des de el model ACP. Aquest equip ja estava format en el model ACP i lideratge per tal de propiciar el canvi intern dels treballadors des de l'empatia, l'escolta activa i l'assertivitat.

En el procés de modelatge amb els treballadors, ens adonàvem de les dificultats per a gestionar demandes relacionades amb la comunicació amb les persones i/o relacionats amb la resolució davant de dilemes ètics. Per aquest motiu, es va realitzar formació molt més específica:

- **Formació en ètica, valors i bones pràctiques en l'atenció assistencial** que propicia la necessitat de crear uns **espais de reflexió** on l'equip de

manera voluntària debat, explica, comparteix aquelles situacions quotidianes que els generen debats interns. En aquestes reunions, sorgeix la necessitat d'elaborar un document intern **“Coneixe'm millor”** per tal d'ampliar els coneixements sobre les preferències de cada persona que viu al centre i d'aquesta manera, iniciem la participació activa d'aquestes.

- **Dementia Care Mapping (DCM)** ens ajudava a observar els potenciadors i detractors per avaluar si s'estava treballant encaminats a l'atenció centrada en les necessitats reals de les persones. Aquesta eina, ens va ajudar a reorganitzar la part més assistencial de l'atenció a les persones.
- **Expert en el Mètode de Validació** ens va ajudar a establir una comunicació efectiva, empàtica i eficient amb les persones, canviant-nos la mirada, aproximació i comunicació amb les persones que vivien al centre comprenent que cada conducta té una raó de ser, essent necessari l'acceptació incondicional de cada una d'elles per a poder realitzar una atenció única i personal.

Posterior a aquesta formació, es realitza el major punt d'inflexió en la implementació del projecte. En aquest moment, és quan som conscient i es fa més visible que als treballadors els atrau la manera com resolem les situacions que apareixen quan fins ara eren difícils de comprendre i acceptar. Som el seu model a seguir davant l'intent de resolució per la seva part d'aquestes situacions.

- **Practitioner en Programació Neurolingüística (PNL):** sorgeix al percebre la importància d'establir un model de comunicació que es centri en identificar models de pensament que influencien sobre el comportament d'una persona com una manera de millorar la qualitat i l'autoconeixement. Aquesta eina de comunicació va generar un nou canal d'expressió que va propiciar una proximitat, coneixença entre qui es va formar i la resta de companys, emfatitzant la comunicació horitzontal i reducció dels conflictes interns pel treball personal que va aportar la formació en l'autogestió de les emocions.

Amb tot això que havíem fet, vam considerar incongruent atendre mitjançant subjeccions físiques i químiques i creiem en la necessitat de poder treballar

des d'una visió més digna i respectuosa amb les persones, atorgant seguretat i professionalitat. Fruit d'això, vam conèixer la **Norma Libera-Care** que ens proporcionava les eines per a poder eliminar aquestes contencions i, al mateix temps, obteníem una acreditació oficial que demostrés d'atendre des de la dignitat, respecte i humanitat, concordant amb els valors de l'entitat.

Es decideix formar a tots els treballadors de l'empresa i realitzar la **implementació de la norma Libera-Care**. Al novembre de 2017, ens acrediten com a centre lliure de contencions.

Al finalitzar aquesta primera fase, es va fer palès una millora de la implicació per part de l'equip professional;

- Increment en l'autogestió de tasques i funcions.
- Major consciència en la nova metodologia de treball, malgrat no saber explicar en paraules els canvis que s'estaven produint.
- S'incrementa l'autoeficàcia en la seva participació i resolució de problemes, millorant la participació de processos.
- Increment del pensament crític que fa que oferim un tracte més digne, respectuós i humà.

Per contra es va observar que en les enquestes de satisfacció laboral, s'havien augmentat els nivells d'ansietat i estrès.

- L'equip de treball verbalitzava una manca d'autogestió en competències emocionals.
- Manca de cohesió grupal en algun torn de treball.
- Es mantenen els nivells d'individualitat professional, havent diferències entre els nivells d'assimilació de la nova metodologia de treball.
- Apareixen dubtes, incerteses i pors a donar respostes inadequades davant les dificultats d'identificar les necessitats reals de les persones que viuen al centre, així com la manca de comprensió i acceptació dels comportaments.
- Creença en la necessitat d'assessors externs. Ja que han aparegut conflictes d'equip que no han sabut resoldre sols.
- Falta de competències cognitives (resolució de problemes) i emocionals.

A diferència, les persones que van formar-se en l'expert del mètode de validació i programació neurolingüística (PNL), els seus nivells d'ansietat i estrès eren inferiors donat que havien desenvolupat eines per la:

- Millora de la capacitat d'empatització i escolta activa, connectant amb l'emoció.
- Millora en la identificació de les necessitats reals de les persones que viuen al centre, facilitant la comunicació i autenticitat d'aquestes.
- Acceptació de cadascuna de les expressions conductuals que les persones manifesten (“darrere de cada conducta hi ha una raó de ser”).
- Acceptació incondicional de cada persona.
- Facilitació de la comprensió i acompanyament dels conflictes emocionals dels treballadors, resolent preocupacions quotidianes.
- Millora en l'autogestió emocional.

Les **conclusions** obtingudes van ser:

- Importància de realitzar un pla formatiu centrat en la millora de la comunicació, treball en equip, habilitats socials, emocionals i resolució de conflictes.
- Necessitat de canviar l'enfocament de la selecció del personal, centrant-nos en cercar persones amb les competències emocionals i cognitives que s'ajustaven als valors de l'entitat.
- Aprofundir en la missió i valors de l'entitat com a eina de consciència i punt de partida, per tal d'oferir una atenció centrada en la dignitat, humanitat i el respecte.

És important per a nosaltres destacar que malgrat la intenció inicial era finalitzar amb la implementació del model d'atenció centrat en la persona, les conclusions obtingudes i els resultats que observem en la implementació del model (fase I), ens precipiten a reflexionar sobre la necessitat de realitzar una segona fase donat que no s'ha evidenciat el creixement personal i la gestió d'emocions que creïem aconseguir amb la implementació del model ACP.

Fase II. Creixement personal i gestió d'emocions (2017-2018):

Tenint en compte els resultats obtinguts en la fase anterior ens adonem de la forta càrrega que tenen les emocions dels treballadors en l'atenció a les persones, així com les emocions de les persones que cuidem ens ressonen en nosaltres. És per això, que centrem la segona fase en proporcionar eines per a l'acceptació incondicional de les persones que atenem i de nosaltres mateixos, per tal es

realitzi un creixement personal i al mateix temps s'afavoreixi un tracte centrat en les necessitats reals de la persona.

La base serà el treball de l'empatia, per una banda l'acceptació incondicional de l'altre farà que davant situacions de conflicte sapiguem trobar el motiu de la indignació de la persona i per tant poder acompanyar amb més facilitat des de la seva necessitat, deixant de banda la nostra pròpia. Per altra banda, saber gestionar la meua pròpia emoció, farà que no es generi cap conflicte en mi mateix i en l'altre.

Per poder assolir l'objectiu d'aquesta fase que és obtenir benestar emocional i creixement personal de l'equip professional, per tal de millorar l'atenció a les persones que viuen al centre, es realitzen les accions següents:

- **Formació base i experta en el Mètode de Validació:** es valora el fet de formar a dues persones més expertes en el mètode de validació per ampliar el ràtio de persones que modelin des d'aquest mètode, així com formar a la resta de l'equip professional en una formació base en el mètode de Validació (*veure metodologia*). El curs està centrat en donar a conèixer les tècniques específiques de la validació i en l'acompanyament al canvi en la manera de comunicar-nos. D'aquesta manera compartirem una cultura comuna davant l'actitud a prendre davant les persones grans, una visió uniforme que complementada amb els 4 experts seran el recurs per a gestionar situacions de difícil resolució.
- **Dementia Care Mapping (DCM):** es forma una persona més en aquesta eina observacional, per a facilitar la detecció de potenciadors i detractors que ajudin a centrar-nos en la millora de l'atenció.
- **Formació experiencial i especialitzada en PNL:** es creu la necessitat de formar una persona més en l'expert en PNL per a facilitar eines en la selecció de personal, així com en l'acompanyament i resolució de conflictes emocionals de l'equip professional.

La formació experiencial ajuda a l'equip de treball a conèixer-nos millor, resoldre conflictes emocionals, empatitzar amb l'altre i amb un mateix des del respecte i l'acceptació, afavorint la cohesió de grup.

Per aquest motiu, es va realitzar un taller experimental amb la base de la programació neurolingüística. On es realitzaven dinàmiques de treball que

facilitaven l'aprenentatge i permetien generar competències de comunicació verbal i no verbal, entendre la perspectiva sistèmica de l'organització i la complementarietat dels perfils.

També es treballa amb la definició dels conceptes de missió, personal i empresarial i es va generar un espai segur per poder prendre consciència de comportaments actuals i detecció de patrons de pensament que els generen, així com la detecció de les habilitats individuals pel benefici global de l'organització.

2. OBJECTIUS

GENERALS:

- Millorar la qualitat de l'atenció en les persones que acompanyem.
- Facilitar l'escolta empàtica.
- Fomentar l'apoderament.

ESPECÍFICS:

- Proporcionar eines a l'equip de treballadors per a gestionar les emocions pròpies i dels altres.
- Oferir espais de reflexió als treballadors per a expressar les emocions.
- Facilitar la comunicació i expressió del treballador amb la persona cuidada.
- Reduir els nivells d'ansietat i pors dels treballadors.

3. METODOLOGIA

La metodologia que s'ha utilitzat en aquest projecte és de caire mixta, quantitatiu i qualitatiu ja que s'han emprat les tècniques següents:

- **Formació individual:** les persones que conformaven l'equip gestor de canvi, van realitzar formacions especialitzades per tal de traslladar-la a la resta de l'equip del centre.
- **Formació grupal:** s'ha prioritzat aquesta metodologia per tal de facilitar una mateixa cultura, valors i objectius entre els diferents treballadors del centre.
- **Espai de reflexió:** es va propiciar aquests espais davant la necessitat de compartir inquietuds i cercar solucions ètiques i dignes entre tots.
- **Observació:** ens ha ajudat a identificar aquells processos de treball en els quals se'ls hi havia de canviar la mirada a una més centrada en la persona.

Ens ha ajudat a prendre consciència del camí a seguir per assolir els objectius.

- **Entrevistes, qüestionaris i enquestes de satisfacció:** es fan servir per a poder realitzar la foto del punt de partida per a iniciar el projecte i, al final, per a l'avaluació de resultats.

A continuació, s'exposen les tècniques emprades en la primera fase;

3.1. FASE I: Sensibilització i formació (2015 al 2017)

3.1.1. Formació Individual

a. Practitioner en programació neurolingüística (PNL)

Duració: 90h en format intensiu.

Destinataris: Direcció i Psicòleg

És el primer nivell en l'aprenentatge de la PNL i se centra en la comprensió del funcionament humà i l'ús dels principals models d'autoconeixement, comunicació i canvi. El programa formatiu contempla els fonaments de programació neuro-lingüística i serveix com a base per a les ensenyances superiors d'aquesta disciplina.

Així mateix, l'equip de formadors de l'Institut Gestalt, aportant les pròpies experiències personals i formació, facilita que cada curs es desenvolupi basat en els següents objectius:

- Desenvolupar el poder personal, entesa com la congruència interna completa, harmonització dels objectius i valors personals i la capacitat d'acceptar el que som i prendre riscos per fer els canvis pertinents en les nostres vides i medi ambient.
- Per ajudar a altres a entendre millor qui són, de canviar els seus comportaments, maneres de pensar o emocional experiències, així que optimitzar el seu desenvolupament i enfortir la seva identitat.
- A les persones que volen un compromís de l'aprenentatge constant i desenvolupament personal, en la recerca de una major satisfacció i qualitat de vida.
- Desenvolupar una qualitat profunda de relació amb si mateix i amb els seus éssers estimats, amics, companys, clients, etc., incrementar el seu autoconeixement i la dels altres.

- Entendre com la gent crea les nostres experiències i resultats i així ser capaç de descobrir i modelar les capacitats de la gent efectiva en diferents àmbits: afectiva, teràpia, societat, creativitat, esport, formació, etc.
- Desenvolupar les seves qualitats com a comunicador.

b. Expert en el Mètode de Validació de Naomi Feil

Duració: 72 hores en format cap de setmana durant 9 mesos.

Destinatari: psicòleg i direcció

Des d'una formació semi-presència professional estudia els fonaments psicològics i pot classificar els comportaments de les persones majors desorientat en els quatre etapes progressives de resolució.

Els objectius generals del títol són:

- Conèixer el desenvolupament del mètode de validació a persones desorientades.
- Adquirir habilitats per aplicar les tècniques de resolució en cadascuna de les fases i les fases de suport.

Les competències transversals són:

- Per estudiar els fonaments de la validació de Psicologia conductual, analític i humanista (S. Freud, E. Erikson, A. Maslow, C. Rogers, J. Piaget,...)
- Establir i integrar els principis de la validació en les diferents fases de resolució segons les etapes.

c. Dementia Care Mapping (DCM)

Duració: 24h en format intensiu.

Destinatari: Educadora Social i Psicòleg

El *Dementia Care Mapping (DCM)* ofereix un mètode d'identificar l'excel·lència de l'atenció des del punt de vista de la persona amb demència, receptora d'aquesta atenció. La formació en DCM Bàsic va dirigida a qualsevol professional que estigui en contacte amb persones amb deteriorament cognitiu i vulgui millorar la qualitat de la pràctica assistencial, sota l'Atenció Centrada en la Persona.

Els objectius de la formació són:

- Facilitar la presa de decisions per millorar l'atenció assistencial a nivell individual i grupal
- Reconèixer que oscil·lacions es produeixen en els nivells de benestar i malestar de grups i individus al llarg del dia.
- Identificar com passen el temps les persones amb demència i quina relació té això amb el benestar i el malestar relatius.
- Valorar quines actituds del personal fomenten l'atenció centrada en la persona i què la debiliten.
- Capacitar els participants d'un instrument de valoració que els permeti reconèixer la interdependència entre la qualitat de l'atenció i la qualitat de vida relativa de les persones amb demència, d'acord amb els paràmetres de l'atenció centrada en la persona.
- Dotar els participants de valors que ens ajudaran a elaborar plans d'atenció individualitzats, de manera que puguin millorar la qualitat de vida a les persones que pateixen demència.
- Capacitar, a través de les anàlisis dels diferents tipus de dades del DCM, de reconèixer una perspectiva equilibrada de l'atenció que s'ofereix al centre.

d. Dignitat, ètica i valors

Duració: 100h en format online.

Destinatari: Educadora Social i Direcció

Objectiu general:

- Conèixer els fonaments teòrics de la Bioètica i els seus principis.
- Adquirir la competència ètica necessari per abordar els conflictes ètics que apareixen en l'àmbit socio sanitari.

Objectius específics:

- Presentar els elements principals de l'ètica de la cura.
- Formació en el mètode de la deliberació i la presa de decisions en conflictes ètics.

- Oferir estratègies d'afrontament per a determinats problemes ètics.
- Reflexionar sobre els principals problemes ètics que sorgeixen en l'atenció a les residències.
- Analitzar des d'un punt de vista ètic algunes situacions quotidianes de benestar en l'àmbit social
- Conèixer la voluntat de vida, el seu significat i la seva potencialitat humanització al final de la vida i al llarg.

3.1.2. Formació grupal

a. *Norma Libera-Care*

La **Norma Libera-Care** és la primera norma de treball que aconsegueix mesurar la qualitat de vida des de la Gestió de la Qualitat de Vida. Permet identificar, quantificar i valorar els indicadors que l'organització o nivell assistencial pot aconseguir mitjançant eines que l'apropen a l'Atenció o Planificació Centrada en la Persona i la Cura Sense Subjeccions (Fundación Cuidados Dignos, 2018).

Donat l'avançat procés en la implementació del model d'atenció centrat en la persona i el la formació teórico-pràctica des de la dignitat, humanitat i respecte, vam poder rebre la certificació en un període de 6 mesos.

b. *Espai de reflexió*

Es van crear espais de reflexió on s'exposaven diferents situacions que apareixien en el dia a dia del centre i generaven angoixa, incertesa a l'equip professional. D'aquesta manera, es promovia un espai de participació que incrementava la autonomia de l'equip professional, impulsant la construcció de propostes alternatives i innovadores que anaven alineades amb la filosofia i forma de treball del centre.

Aquests espais eren de tres tipus;

1. **Voluntari:** a partir de les devolucions realitzades del Dementia Care Mapping (DCM). Fruit dels resultats observats en el mapeig, es plantejaven casos on l'equip professional havia d'identificar els elements detractors i proposar intervencions de millora.
2. **Obligatori:** a partir de les reunions setmanals d'un hora de durada, s'exposaven els casos que més angoixa i incertesa generaven i es

promovia la cerca d'intervencions alternatives i, al mateix temps, un espai on expressar les emocions viscudes per part dels treballadors.

- 3. Assessorats:** acompanyats per la Lourdes Bermejo, amb una freqüència semestral. En aquesta es realitzen sessions grupals on es debaten i s'exposen diferents situacions que ocorren en el dia a dia. En aquestes es treballaven conceptes de dignitat, ètica, valors i comunicació.

c. Formació de desenvolupament i creixement personal

Al segon període de 2016, es va demanar a tot l'equip professional que fossin ells qui sol·licitessin la formació que més necessitaven per al seu desenvolupament i creixement personal -podien estar o no relacionades amb l'entorn laboral-. Arrel de les idees i demandes de l'equip, es van portar a terme 4 tastets formatius de 3-4h. Els cursos varen ser;

- Risoteràpia
- Gestió d'emocions
- Tastet PNL
- Assertivitat

d. Viatge al País Basc

El 3 de juny de 2017 es realitza un viatge de 9 persones durant 4 dies on es van visitar 5 centres per tal de compartir i aprendre d'altres experiències en relació al mètode Libera-Care i al model d'Atenció Centrat en la Persona.

3.1.3. Observació

Es va utilitzar l'observació com a eina per a recollir informació sobre l'entorn assistencial del centre per part del grup gestor. En aquest sentit, distingiríem els quatre tipus d'observacions que s'han realitzat;

Per una banda, s'exposaria la **observació directe**, ja que en un primer moment l'equip gestor del canvi va estar analitzant el procés de relació amb les persones per tal d'identificar quines relacions no s'ajustaven al model a implementar.

Per altra banda, la **observació indirecte** es va realitzar a través de la lectura de llibres, visionat de vídeos, conferències i assessorament extern relacionat amb la manera de treballar.

Finalment, tot i que en un principi hi havia una major **observació participant** on fèiem de modeladors, amb el temps, s'ha produït una major **observació no participant**, on l'equip professional ha tingut una major autonomia, independència en la resolució de situacions quotidianes.

3.1.4. Entrevistes, qüestionaris i enquestes de satisfacció

S'han realitzat per tal de tenir una mesura prèvia a l'execució del projecte i, al mateix temps, per a tenir una foto d'un punt de partida.

3.2. FASE II: Creixement personal i gestió d'emocions (2017 al 2018)

3.2.1. Formació grupal:

a. Formació teòric-pràctic en el mètode de Validació de Naomi Feil.

Duració: 16h, en 4 sessions formatives.

Destinataris: Dirigit a professionals, des de qualsevol rol professional que busquen enriquir les seves habilitats i la vida quotidiana de les persones grans amb deteriorament cognitiu.

Objectius

- Conèixer el mètode de la validació
- Entendre alguns dels principis de la validació
- Practicar tècniques de comunicació i habilitats socials i comunicatives
- Reflexionar sobre l'actitud necessària davant les persones del centre
- Entendre la perspectiva de la persona desorientada
- Aprendre noves eines per donar resposta a les necessitats

Continguts

- Què és la validació
- L'actitud de la persona formada en validació
- Tècniques de comunicació
- Habilitats socials i comunicatives
- Aproximació a algunes teories humanistes i del desenvolupament

b. Taller experiencial utilitzant la PNL

- Metodologia completament experimental amb la base de la programació neurolingüística.
- La formació és transversal amb dinàmiques de treball que faciliten l'aprenentatge i permeten generar competències de comunicació verbal i no verbal, entendre la perspectiva sistèmica de l'organització i la complementarietat dels perfils.
- També es treballa amb la definició dels conceptes de missió, personal i empresarial
- Generar un espai segur per poder prendre consciència de comportaments actuals i detecció de patrons de pensament que els generen, així com la detecció de les habilitats individuals pel benefici global de l'organització.

Estructura formació

- **FASE 1.** Entrevista individual + qüestionari previ de recollida d'informació.
- **FASE 2.** Es divideix els treballadors en 2 grups, fent 3 sessions formatives de 8h cadascuna. Les dues primeres seguides i la tercera amb un interval de 15 dies.
- **FASE 3.** 3 sessions de treball individual.

3.2.2. Formació individual

a. Practitioner en programació neurolingüística (PNL) (detallat a la fase I)

Duració: 90h en format intensiu.

Destinataris: Psicòleg

b. Expert en el Mètode de Validació de Naomi Feil (detallat a la fase I)

Duració: 72 hores en format cap de setmana durant 9 mesos.

Destinataris: 2 infermeres

c. Dementia Care Mapping (DCM) (detallat a la fase I)

Duració: 24h en format intensiu.

Destinataris: Direcció

d. Sessions individuals PNL

Després de la formació de PNL, es va oferir 3 sessions de treball personal amb la terapeuta. Dos d'aquestes sessions estaven finançades per l'empresa. La tercera anava a càrrec del treballador.

3.2.3. Entrevistes, qüestionaris i enquestes de satisfacció

La selecció i reclutament de personal s'ha realitzat prioritant la importància de la intel·ligència emocional (IE) ja que són persones molt més eficaces en l'àmbit laboral, no tenen por dels canvis, gestionen millor l'estrès, estan més segurs en la presa de decisions, treballen millor en equip, etc (Impacto inteligencia emocional, 2018).

Tanmateix, la IE, es pot correlacionar amb factors de personalitats. La IE és un concepte abstracte i és difícil mesurar-la amb objectivitat (Balance Sociosanitario, 2013). Tenint en compte això, es va elaborar un document intern de competències professionals orientat als treballadors. Això ens ha facilitat acotar les entrevistes, cercant aquelles competències que consideràvem necessàries per a la realització d'aquelles funcions. En les entrevistes s'inverteix més temps en la gestió de les competències emocionals (*COM HO RESOLEM*), ja que considerem més important aquestes capacitats, davant les competències funcionals que a priori, ja venen adquirides per una formació especialitzada.

Els qüestionaris i enquestes de satisfacció ens han permès obtenir dades objectives sobre el nombre de baixes, nivells de satisfacció en l'entorn laboral, permetent obtenir una foto final sobre el procés realitzat i els canvis executats.

4. RESULTATS

Arrel de les accions i formacions realitzades en el transcurs d'aquest projecte, s'ha obtingut una visió uniforme i, per tant, una cultura compartida on accepten incondicionalment que les persones són úniques i que darrere de cada conducta hi ha una raó de ser. Malgrat no conèixer sempre la raó de la persona, l'ajudarem a expressar les seves emocions i resoldre les tasques pendents, afavorint una millora en el procés d'acompanyament i comunicació. Aquest nou mètode de relació, comunicació ens posiciona en l'acceptació del sentiment de la persona,

sense donar importància a la realitat dels fets, intentant cobrir la necessitat real, sense voler canviar el comportament.

Aquesta implicació on partim de conèixer les nostres forteses i debilitats, ens ajuda a autogestionar les pròpies emocions i prendre consciència de com el nostre estat d'ànim interfereix en l'entorn. Això ens ajudarà a prendre consciència de les pròpies necessitats i que tots som persones que tenim aspectes a millorar.

Concretament, a resultes de la formació en programació neurolingüística, s'han observat canvis significatius entre la *fase I* i la *fase II* del procés de formació en quan a la percepció i valoració del tipus de comunicació dins de l'equip treball.

La mitjana global de la valoració de la comunicació, previ a la realització del taller era de 6,37 punts. En canvi, posteriorment al taller, es va obtenir una puntuació de 8,46 punts.

En els ítems del qüestionari administrat, es van obtenir els següents percentatges de millora:

- Sento que confia en mi: millora del 27%
- Confio en ell: millora del 17%
- La comunicació és respectuosa i fluida: millora del 13%
- Em sento escoltat quan parlo amb ell: millora del 14%
- Respecta la meva opinió: millora del 14%

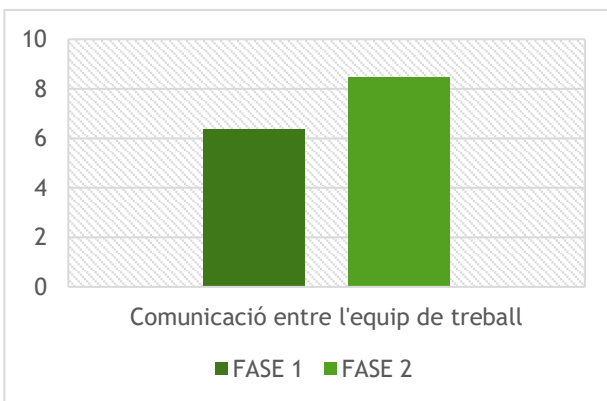


Fig 1. Comunicació equip de treball

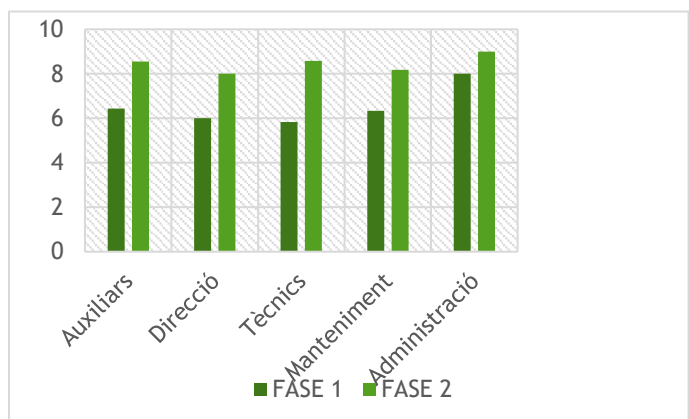


Fig 2. Valoració comunicació professionals

5. CONCLUSIONS

El treball des de la programació neurolingüística i el mètode de validació va provocar que tots compartíssim una cultura comuna, una mateixa visió vers l'atenció a les persones.

Quan et comuniquem de forma més empàtica, quan veus que darrere de cada actuació hi ha una raó, veus persones que estan intentant gestionar una realitat molt difícil per a elles, que estan intentant mobilitzar els seus recursos i que els seus comportaments tenen un sentit. Això, aporta més sentit a la nostra feina, donat que sentim que ens estem centrant en la necessitat real de la persona. Quan establim una relació de tu a tu, d'adult a d'adult, veiem una persona amb capacitats i recursos, i això, fa que la relació canviï completament. Aquest fet, ens fa sentir més satisfets amb la nostra feina. No hem canviat a la persona, hem canviat l'actitud del treballador, la manera de com relacionar-nos amb l'altra.

Generar aquest canvi ens ha encaminat a obtenir les següents conclusions:

- Famílies més contentes i implicades. Hi ha un diàleg més horitzontal i proper.
- Les persones que viuen estan més tranquil·les, participatives i satisfetes de l'atenció rebuda.
- Canviar a una estructura de comunicació horitzontal ha facilitat una major comunicació entre tot l'equip.

A partir de la *figura 3*, podem observar que hi ha hagut:

- Increment del benestar amb el treball i el clima laboral.
- Major predisposició a realitzar voluntariat.
- Augment de la satisfacció de realitzar un treball valorat.
- L'autogestió emocional ha facilitat una major cohesió grupal.
- Prendre consciència d'un objectiu comú i tenir un lideratge compartit, ha facilitat el treball en equip.

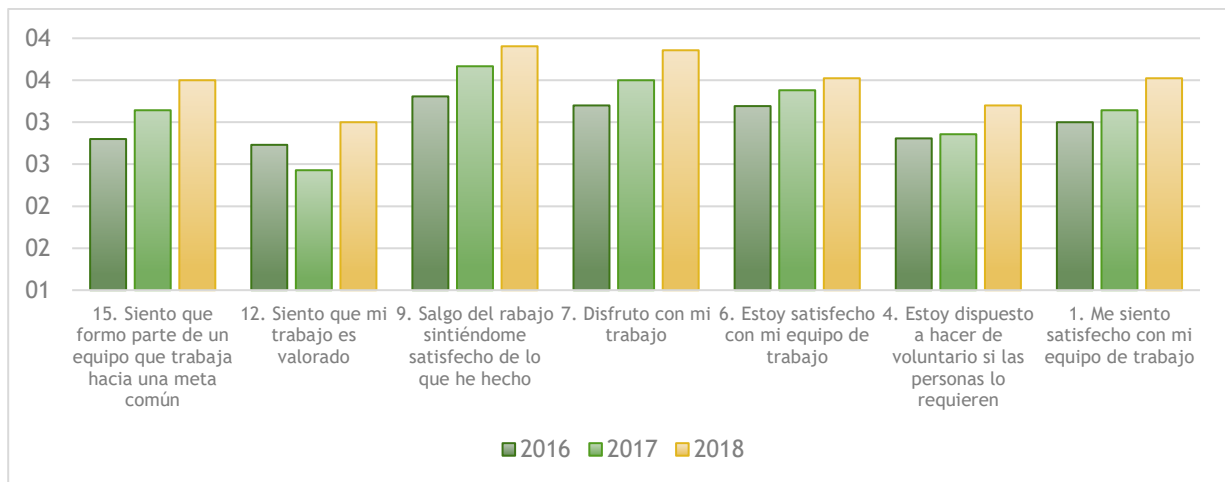


Fig 3. Enquesta de satisfacció laboral. Elaboració pròpia

A partir de la figura 4, podem observar com:

- El nivell de baixes ha disminuït un 47%, així com els accidents laborals. Això també es pot relacionar al proporcionar major flexibilitat horària, conciliació familiar i formativa, que ha incrementat la satisfacció laboral i pot comportar una reducció de les baixes.

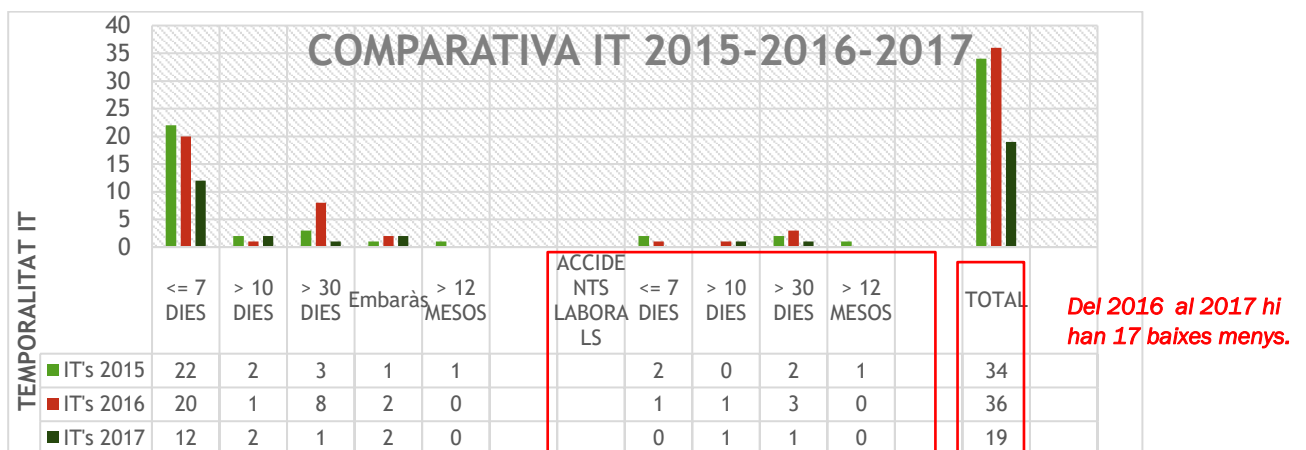


Fig. 4. Comparativa IT 2015-2016-2016. Elaboració pròpia

Per finalitzar les conclusions, destacar que donat els positius i significatius resultats obtinguts després de la implementació de la segona fase del projecte, es considera que s'han assolit els objectius plantejats i es reafirma la necessitat d'haver realitzat una segona fase centrada en el creixement personal i l'autogestió de les emocions, per tal d'aconseguir treballadors implicats en la millora de l'atenció de les persones que atenem, centrant-se en un treball de desenvolupament personal. Només amb la implementació del model d'atenció centrat en la persona (fase I), no s'hagués atès a l'estat emocional del treballador ja que només ens centràvem en les necessitats de les persones que viuen a la

casa. És en la segona fase, on ens centrem en el treball personal o en atendre i comprendre les emocions per oferir benestar sobre els propis treballadors i repercutirà en l'atenció sobre les persones que acompanyem. Aquest és el nostre aspecte més innovador.

No podem parlar de benestar de la persona cuidada si no sabem allò que està sentint el cuidador.

6. BIBLIOGRAFIA

Balance Sociosanitario (2013). Disponible a https://www.balancesociosanitario.com/Inteligencia-emocional-herramienta-indiscutible-en-la-relacion-con-el-mayor_a1964.html

Feil, N. (2002). Validación: Un método para ayudar a personas mayores desorientadas. *Barcelona: Herder*

Fundación Cuidados Dignos (2018). Norma Libera-Care. Disponible a <http://www.cuidadosdignos.org/que-hacemos/>

Impacto de la inteligencia emocional en la organización (2018). Disponible en <https://www.auditool.org/blog/desarrollo-personal/384-el-impacto-de-la-inteligencia-emocional-en-la-organizacion>

Martínez, T. (2013). Avanzar en atención gerontológica centrada en la persona. Marco y fases para liderar un cambio de modelo. Disponible en: www.acpgerontologia.net

Martínez, T., (2015). La atención centrada en la persona, un viaje sin fin. Disponible en: <http://acpgerontologia.blogspot.com.es/2014/12/la-atencion-centrada-en-la-persona-un.html>

Sánchez, G. (2013). Emociones en la práctica de enfermera. Disponible en <https://www.tdx.cat/handle/10803/284050>

Annex. Procés implementació (fase I/II)

