



Ajuntament de
Sant Feliu de Llobregat

**Protocol de
funcionament del
Servei d'Atenció
al Treballador i
Treballadora
(SATT)**

Introducció:

La incidència de les situacions de malestar personal en el desenvolupament del treball és elevada i això repercuteix de manera directa en l'augment de l'absentisme laboral, en l'augment dels processos de malalties comunes i accidents de treball i, per suposat, té un efecte important en la productivitat. De manera col·lateral tots aquells processos d'assetjament psicològic o síndromes com el del "treballador cremat" troben el seu brou de cultiu en organitzacions on no hi ha una política d'abordatge del malestar subjectiu, sempre present en qualsevol organització humana.

D'altra banda, l'augment de la sensació de satisfacció per part del treballador i treballadora afavoreix l'obtenció dels resultats esperats en qualsevol organització laboral. Per tot això creiem que la creació d'un espai o estructura que permeti l'abordatge del malestar és beneficiós tant per al treballador com per a la bona gestió de l'organització.

La ubicació d'aquest Servei dintre de l'estructura organitzativa de l'Ajuntament necessita certa "extimitat", és a dir, dependre del Departament de Recursos Humans però, a la vegada, tindre una exterioritat que faciliti l'accés del treballador.

El funcionament i definició d'un servei que abordi el malestar ha de tenir definits els seus contorns de manera que el delimitin clarament d'altres estructures tant empresarials com sindicals.

Proposta:

Crear un Servei d'Atenció al Treballador i Treballadora (SATT) on es puguin adreçar tots els treballadors i treballadores, inclosos els que tinguin responsabilitats de comandament, per plantejar les seves problemàtiques relacionades amb el malestar personal, amb incidència en la seva activitat laboral, independentment que estiguin de baixa o no. Aquest Servei oferirà sobretot un espai d'escolta i d'atenció de les diferents problemàtiques.

Només pel fet de tenir la possibilitat de plantejar, donar forma, d'escoltar aquestes queixes ja té en si mateix un efecte beneficiós i apaivagador del seu malestar per al treballador i treballadora. Una vegada valorada la problemàtica es faran les accions oportunes per trobar la millor sortida a la problemàtica plantejada: identificació de les causes del malestar, mediació amb les parts si afectés a més d'un treballador; en alguns casos provocarà un replantejament de la queixa; en d'altres s'haurà de derivar a alguna institució aliena a l'Ajuntament, etc.

Objectius:

- Augment de la satisfacció del treballador/a a la seva feina i a l'àmbit personal
- Reducció de la repercussió del malestar en l'absentisme laboral.
- Augment de la sensació de pertinença i de benestar en l'organització.
- Reducció dels conflictes interpersonals.
- Motivació en la realització del treball.

Valors que inclou el SATT:

- Voluntarietat: les persones que acudeixen a aquest servei ho faran de manera voluntària i l'Ajuntament en facilitarà l' accés.
- Individualitat: les consultes es faran de manera individual
- Neutralitat per part del responsable del SATT
- Confidencialitat: Es garantirà l'absoluta confidencialitat de les persones i el contingut de les qüestions plantejades, excepte en aquells casos que el mateix interessat, amb prèvia autorització escrita, doni el seu consentiment.

Motius susceptibles de ser atesos en el SATT:

- Malestar que tingui a veure amb la interrelació entre treballadors.
- Problemes personals i/o psicològics que afectin el desenvolupament normal del treball.
- Qualsevol situació que provoqui un estat de malestar personal amb incidència al treball.

Vies d'accés:

- Directament per la persona interessada: qualsevol treballador, independentment del seu càrrec i responsabilitats, podrà adreçar-se directament al SATT per demanar una entrevista, o bé per telèfon o mitjançant el correu electrònic. Al més ràpidament possible se li donarà una cita amb el responsable del Servei.
- Indirectament: qualsevol treballador podrà consultar problemàtiques alienes a ell mateix i d'acord amb la valoració del cas i de la seva importància, excepcionalment, el responsable del SATT podrà contactar amb la persona afectada per oferir-li una entrevista. Es respectarà la decisió del mateix interessat.

Fases i duració del procés:

1. Entrevista inicial on es plantejarà la situació problemàtica.
2. Valoració de la situació i decisió sobre la continuïtat de les entrevistes.
3. Decisió aproximada de la duració del procés.
4. Identificació de les causes del malestar i possibles actuacions:
 - a. Mediació amb les parts, en el cas de problemàtiques interpersonals, amb el consentiment escrit del treballador que ha plantejat la situació problemàtica.
 - b. Replantejament de la situació i rectificació de l'actitud davant del malestar amb la consegüent millora personal del treballador o treballadora.
 - c. Derivació a altres institucions alienes a l'Ajuntament per les característiques de la problemàtica plantejada.

Seguiment de les problemàtiques plantejades:

Es farà un seguiment en el temps de totes aquelles situacions susceptibles de ser-ho contactant periòdicament amb la persona afectada per veure l'evolució de la seva situació fins que per ambdues parts (treballador i SATT) es doni el tema per tancat, o bé per l'obtenció d'un benefici suficient subjectiu, o bé per derivació o bé per haver-se arribat a un punt d'impossibilitat.

Possibles antecedents o derivacions jurídiques del procés:

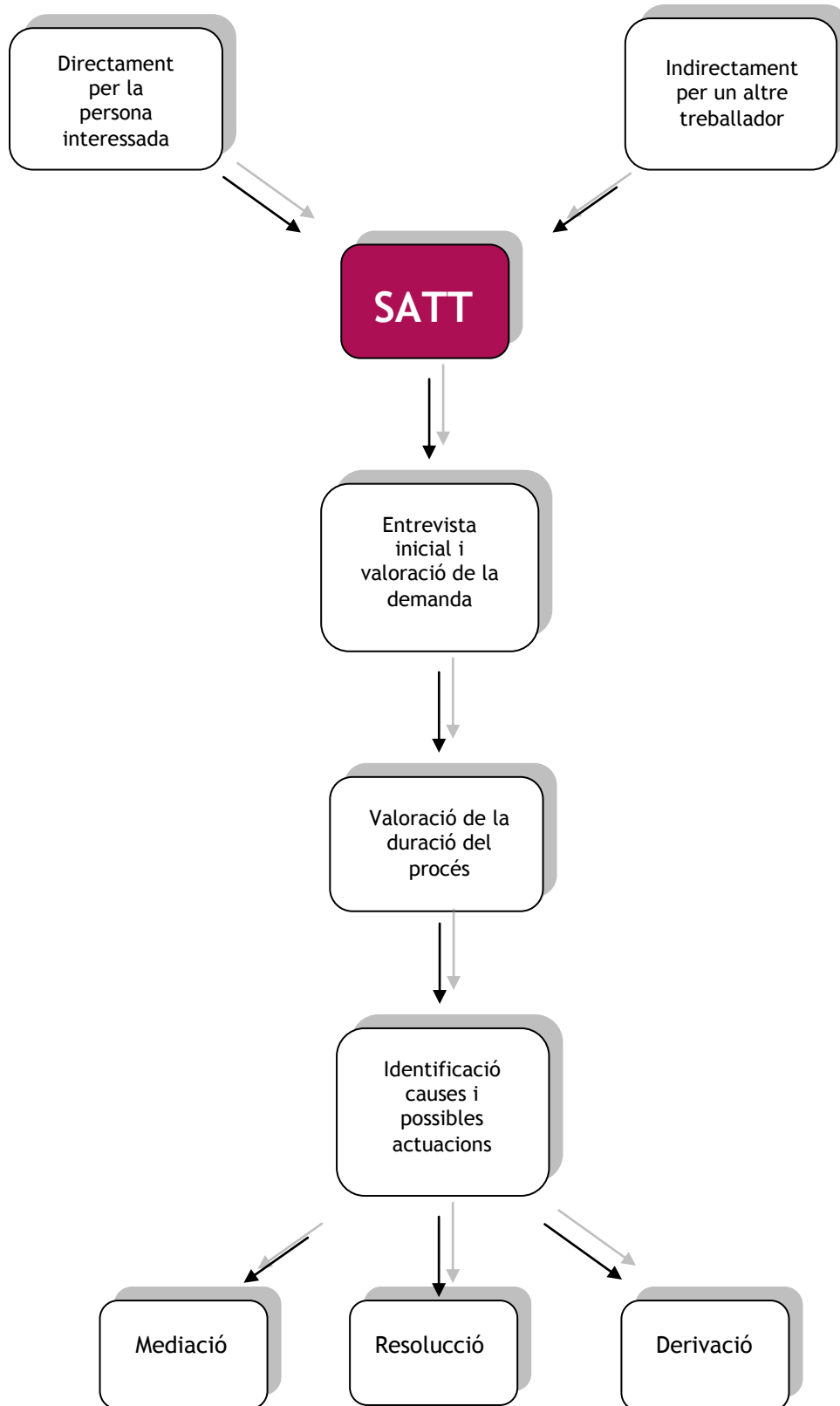
Davant possibles mesures jurídiques de l'Ajuntament cap a un treballador o del treballador cap a l'Ajuntament no s'elaborarà cap document o informe per part del responsable del SATT sobre les persones que hagin utilitzat aquest servei ni del contingut de les entrevistes mantingudes. Aquesta clàusula evitarà l'ús malintencionat d'aquest servei i garantirà la confidencialitat i el secret professional.

Memòria anual:

Anualment s'elaborarà una memòria que donarà compte de manera genèrica i anònima dels tipus de problemàtiques que s'hagin abordat i de la seva modalitat de resolució.

Protocol aprovat per l'Ajuntament i el Comitè de Seguretat i Salut el dia 21 de febrer de 2012.

Diagrama del circuit





Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat