

## AUDITORIA EMOCIONAL ASSOPER®

Una eina per mesurar el nivell de salut emocional de les organitzacions.

### Autor:

**Cristina Martínez Fafián, Directora de producte d'Assoper. [info@assoper.es](mailto:info@assoper.es)**

### Resum:

Del llatí *auditorius* prové *auditor* que significa aquella persona que escolta. L'Auditoria emocional Assoper® neix per *promoure empreses sanes i saludables, mesurant anualment l'estat de salut emocional de les persones que les integren.*

Es tracta d'ajudar a les persones a autoresponsabilitzar-se de la seva salut; aspectes com *conèixer la fortalesa de l'equip per afrontar canvis o analitzar la influència de les figures de comandament en la salut dels equips*, són algunes de les informacions que els empresaris/ries i treballadors/res obtenen amb aquest tipus d'auditoria.



No és un sistema complicat de fases eternalitzades que molesten el dia a dia de l'empresa sinó que mitjançant entrevistes personalitzades, s'obtenen els indicadors a analitzar en tan sols 2 mesos, donant com a resultat informacions com ara el '*percentatge de persones inferior al promig de salut emocional del departament*'.

### Objectius

General:

Mesurar el nivell de salut emocional de les organitzacions

Específics:

Fer conscients a empresaris i treballadors de la influència de l'eix: salut-treball-emocions

Col·laborar en la millora de la prevenció de riscos psicosocials en les empreses

Augmentar les eines de gestió emocional en el món laboral com a factor influent en la productivitat, el rendiment, la salut i el benestar personal.

### Exposició

Segons una enquesta realitzada per Randstad, un 46% reconeix que els companys estan més hores a la seva feina per por a perdre al feina. Aquest fenomen s'ha anomenat "presentisme" per la qual cosa els treballadors estan més estona a la feina però no per pujar la productivitat sino per por a perdre el lloc de treball.

El 54% dels espanyols amb feina està intentant canviar de feina (amb una taxa d'atur de 4,6 milions) per millorar la seva categoria professional i el seu salari, segons un estudi elaborat per Nielsen Online, companyia especialitzada en mesura i anàlisi d'audiències a la Xarxa d'Internet.

Així, segons Nielsen, prop de tres milions de treballadors dediquen part de la seva jornada laboral a connectar-se des de l'oficina a portals d'ofertes, amb l'objectiu de detectar noves oportunitats i millorar professionalment.

Però, quin cost té això per les empreses? Quant costa tenir a “casa” gent desmotivada?

D'altra banda, els treballs en Psicologia Positiva, Intel·ligència i Ecologia Emocional, juntament amb la situació socioeconòmica i de canvi actual, han fet que empreses com Assoper desenvolupin propostes d'ajuda a les organitzacions en el terreny de la gestió emocional dels treballadors/res.

Del llatí *auditorius* prové *auditor* que significa aquella persona que escolta. L'Auditoria Emocional Assoper® neix doncs per promoure empreses sanes i saludables, *mesurant anualment l'estat de salut emocional de les persones que les integren*.

Els fruits de conèixer en quin nivell es troba la salut emocional de l'empresa són múltiples i beneficien tant a empresari com a treballador. Aspectes com *conèixer la fortalesa de l'equip per afrontar canvis o analitzar la influència de les figures de comandament en la salut dels seus treballadors/res*, són algunes de les informacions que els empresaris obtenen amb aquest tipus de diagnòstic. D'altra banda, fer prevenció en riscos psicosocials, conèixer l'estat emocional propi i millorar la qualitat de vida en el lloc de treball, són alguns dels beneficis que rep el treballador.

És hora de tractar els riscos psicosocials des d'una visió més holística, tenint en compte els tres eixos implicats: la qualitat professional, la qualitat personal i la qualitat de vida.

Participar en una Auditoria Emocional Assoper®, no és un sistema de fases eternalitzades, sinó que, mitjançant entrevistes personalitzades, cada persona del departament valora les persones amb les que s'ha de relacionar en la seva rutina diària de feina, seguint les preguntes de l'expert. El diagnòstic s'obté en 2 mesos, comptant l'estudi d'indicadors, com ho és, per exemple, el *'percentatge de persones inferior al promig de salut emocional del departament'*.

El procés de l'Auditoria Emocional passa per les següents fases d'aplicació:

*Xerrada informativa,*

que es basa en una presentació del procés, objectius i resultats esperats a tot el personal que hi participarà.

*Recollida de dades basals,*

inclou els índexs de baixes i absentisme, estudis de clima, 360°, processos de feedback, pla estratègic general i departamental, etc. Tot allò que ens pugui servir per comparar la situació de partida i la final.

*Programació i realització de les entrevistes,*

es realitzen entrevistes amb tot el personal participant, per tal de valorar la gestió emocional de tots els departaments i poder traçar un “mapa de la salut emocional” de l'empresa. S'extrauran les dades per calcular els índexs i indicadors de resultats.

*Reunió d'experts,*

l'equip d'experts que realitza les entrevistes farà reunions de valoració qualitativa a banda de l'avaluació quantitativa, per tal de complementar les dades objectives. Aquestes reunions serviran també de base per les conclusions que s'han de redactar als informes.

*Emissió de l'informe confidencial pel treballador, amb recomanacions i/o necessitats evidents,*

Redacció dels informes confidencials per tot el personal, amb les necessitats observades i algunes recomanacions voluntàries a seguir.

*Estudi de dades finals i indicadors,*

Es realitzarà l'estudi de les dades extretes a nivell global, per tal de redactar l'informe per l'empresari, establint, a més, la base per una comparativa anual.

*Emissió de l'informe per l'empresa, amb recomanacions i/o necessitats evidents,*

Redacció de l'informe per departaments, amb les necessitats observades i algunes recomanacions voluntàries a seguir.

*Seminari de gestió del canvi,*

Per tal d'ajudar a les persones a iniciar el canvi se'ls farà una formació en gestió del canvi promocionant i motivant la reflexió personal i, sobretot, l'acció.

*Seguiment anual: revisió d'acompliment de necessitats evidents i estudi comparatiu,*

Al cap d'un any es revisaran, d'una banda, les dades extretes en la fase inicial o de 'Recollida de dades basals' per tal de comparar resultats interanuals i, de l'altra, l'acompliment o no de les necessitats evidents a nivell individual i global, i els problemes sorgits en aquest camí.

**Resultats, conclusions i prospectiva**

L'AUDITORIA EMOCIONAL és un projecte pilot desenvolupat per l'equip d'ASSOPER el 2010. Amb l'estudi d'indicadors, que us presentem més avall es pretén observar els següents resultats:

- Beneficis per l'empresari:

Millora del rendiment, eficàcia i productivitat

Reducció de les baixes per estrès i algunes malalties relacionades amb la incorrecta gestió emocional com ara l'insomni, al·lèrgies, ansietat, i úlceres entre d'altres.

Millora de la comunicació interna

Conèixer la fortalesa de l'equip davant la situació de canvi

Verificar si les figures de comandament i de lideratge coincideixen

Influència de la direcció en la salut emocional del personal

Integrar a l'organització un sistema saludable de funcionament

-Beneficis pel treballador:

Fer real l'estat emocional de l'equip  
 Rebre eines de gestió emocional  
 Conèixer l'estat emocional propi, "adonar-se'n"  
 Revisar la manera de comunicar-se entre els membres de l'empresa  
 Orientar i possibilitar el canvi  
 Millorar la qualitat de vida en el lloc de treball  
 Prevenir efectivament en riscos psicosocials

Els indicadors que s'extrauran són els següents:

Quadre d'indicadors quantitius
A.
1.A. Promig de salut emocional general
2.A. Promig de salut emocional per nivells de comandament
3.A. Promig de salut emocional per departament
B.
1.B. Percentatge de persones inferior al promig de salut emocional del departament
2.B. Percentatge de persones inferior al promig de salut emocional per nivell de comandament

En conclusió, s'emeten dos tipus d'informe: un confidencial i personal, i un altre per cada departament de l'organització. En aquest informe es presenten *les recomanacions dels experts i la relació de necessitats evidents –lleus i greus-* que s'han de revisar l'any següent, exactament com fa una auditoria, que avalua la conformitat actual i futura.

Això ens permetrà, a més a més, establir dades comparatives anualment sobre la salut emocional dels equips i lligar-ho amb els estudis de baixes laborals, d'absentisme, de clima, etc. tan a nivell micro, amb dades per la pròpia empresa, com a nivell macro, estatal, per conèixer la situació del nostre mercat laboral.

En el futur, s'espera poder instaurar un '**Segell d'empresa saludable**' tal i com es fa actualment amb les auditories financeres o de qualitat.

### **Qüestions i consideracions pel debat**

- A les empreses els interessa conèixer l'índex de salut emocional dels seus treballadors?
- Els treballadors estaran disposats a valorar emocionalment els seus companys i rebre recomanacions personals sobre la seva pròpia gestió emocional?
- Quins resultats ens donarà el teixit empresarial amb l'actual crisi econòmica?
- A l'hora d'implantar un canvi en l'estratègia, model o processos interns de l'empresa, ens interessa saber com està el personal emocionalment?
- Afecta la gestió de les emocions en la feina diària? I en el rendiment?

### **Bibliografia**

- Conangla M. i Soler, J. (2009) *“La ecología emocional”*. Barcelona: Ed. Amat.
- Kotter, J.P. (2007) *“Al frente del cambio”*. Barcelona: Empresa Activa.
- Haanel, Charles F. (2007) *“La llave maestra. 24 lecciones para alcanzar el éxito y la prosperidad”* Barcelona: Ediciones Obelisco.
- Morgado, I. (2006) *“Emocions i intel·ligència social”*. Barcelona: Mina.
- Huete, L (2006) *“Construye tu sueño”*. Madrid: LID Editorial Empresarial.
- Harvard Business School Press (2006) *“Cómo gestionar el cambio para reducir la resistencia”*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Nardone, G., Mariotti, R. Milanese, R. y Fiorenza, A. (2005) *“Terapia estratégica para la empresa. Soluciones en tiempo breve para resolver problemas en las organizaciones”*. Barcelona: RBA Libros.
- Goleman, D (1996) *“Inteligencia Emocional”*. Barcelona: Kairós.
- Berne, E. (1975) *“Análisis transaccional en psicoterapia”*. Buenos Aires: Ed. Psique.

### **SOBRE ASSOPER**

El nostre producte està dedicat a ajudar les persones a desenvolupar-se professional i personalment, utilitzant com a eina principal la formació.

La nostra secció de Formació Ocupacional ofereix una formació de qualitat dins el camp Sociosanitari i de Serveis d'Atenció a les Persones, donant als alumnes una formació humana i preparada per tenir cura també dels aspectes emocionals que es trobaran en aquest sector.

Els ajudem a valorar-se i analitzar la seva trajectòria vital i conèixer els seus punts forts per cercar la feina adequada. En definitiva, a adaptar-se al món laboral, sobretot als col·lectius més desfavorits.

La nostra posició d'empresa de formació en diverses comarques de Catalunya ens fa ésser un canal d'inserció entre els alumnes i empreses.

En la secció de formació continuada per empreses, institucions i particulars, el nostre valor afegit és promoure la Formació Emocional Professional o competències emocionals. Es tracta de millorar la salut dels treballadors, les habilitats socials, la seva conciliació laboral, baixes, absentisme, desmotivació o estrès, seguint el benestar.

ASSOPER és centre proveïdor homologat de la Diputació de Barcelona i de Barcelona Activa, i empresa Organitzadora per la gestió de bonificacions de la FTFE.

Des del 2008, ASSOPER ha participat activament fent Comunicacions i Conferències, en diversos actes relacionats amb Empresa, Ocupació i Emocions, com ara les Jornades d'Educació Emocional organitzades per la Universitat de Barcelona, o amb El futur dels RRHH a les Jornades de Practicum de la Universitat Autònoma de Barcelona.

També participem en PROJECTES INNOVADORS d'ajuda al Desenvolupament de Competències, com ara el que el SOC ens va subvencionar el 2009 (“Coaching per al desenvolupament de competències en gestió de persones”, dedicat a ajudar a les PIMES de la comarca del Bages).

Moltes gràcies,  
Cris Martinez Fafián  
Equip ASSOPER  
[www.assoper.es](http://www.assoper.es)