

Apoya a sus empleados mediante distintas iniciativas

Metro Bilbao, en busca del equilibrio emocional

Metro de Bilbao ha tomado conciencia de la necesidad de aunar bienestar personal y rendimiento laboral entre sus integrantes. El trabajo diario exige del personal recursos eficaces, grandes dosis de aplomo y equilibrio interior y Metro de Bilbao quiere colaborar con este objetivo. Por ello, ha puesto en marcha un auténtico "gimnasio emocional" para sus empleados.



Las condiciones de vida imperantes en la sociedad actual y fundamentalmente en las grandes urbes (prisas, consumismo, intolerancia, tecnificación, etc.) hacen que las relaciones personales se deterioren, volviéndonos en ocasiones más agresivos tanto verbal como físicamente. El transporte público no escapa de este fenómeno social y fiel reflejo de ello son las situaciones en las que se ven envueltos los empleados de este tipo de empresas.

Afortunadamente la inmensa mayoría de los usuarios siguen unos parámetros de comportamiento social adecuados en su demanda de servicio, pero es esa minoría de viajeros problemáticos e insistentes el principal problema psicosocial del personal que trabaja en la atención directa con el cliente.

Bienestar y rendimiento

Desde Metro Bilbao, conscientes de esta situación, se creó en su día un grupo multidisciplinar donde se elaboraron una serie de líneas de trabajo. Una de ellas fue la de aunar el bienestar personal con el rendimiento laboral en estos puestos de trabajo. Para ello, Metro de Bilbao contrató los servicios de un gabinete de psicólogos que propusieron la puesta en

marcha del "Taller de Potenciación de Recursos Personales", que no es otra cosa que un "gimnasio emocional" cuya metodología es el "coaching" mediante actividades que "simulan" las situaciones laborales objeto de entrenamiento.

Los objetivos propuestos a través de este taller son los siguientes:

- Incrementar la eficacia personal de gestión de situaciones difíciles.
- Potenciar la capacidad de información y comunicación en situaciones de tensión.
- Dominar el estrés y mantener una actitud positiva ante un cliente difícil o una situación conflictiva.

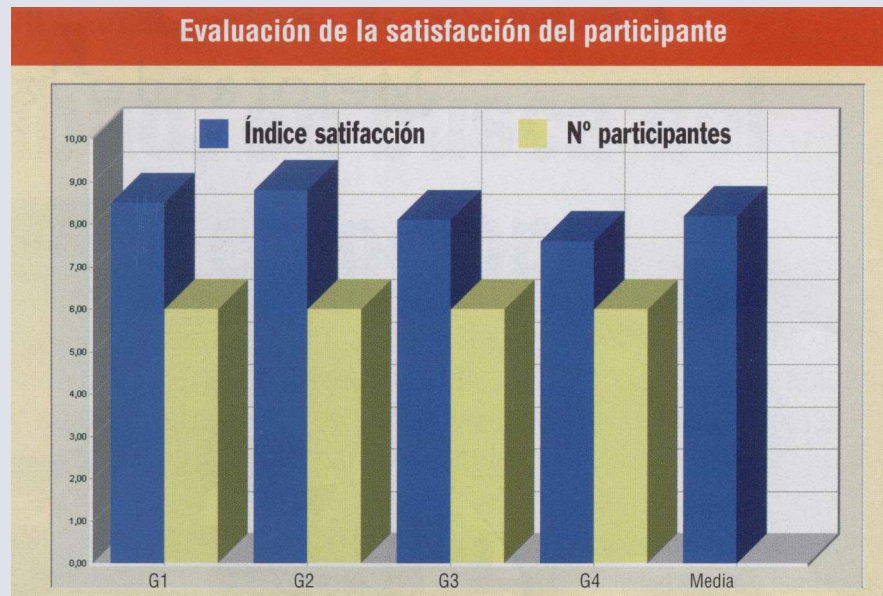
De forma muy esquemática, se podría resumir su contenido en la identificación del impacto emocional que generan las situaciones conflictivas y el gesto motivador consecuente de ello para, a través de su corrección, modular las emociones y evitar su repercusión negativa permi-

El taller es un "gimnasio emocional" cuya metodología es el "coaching" mediante actividades que simulan las situaciones laborales objeto de entrenamiento

tiendo argumentar soluciones positivas en la resolución del conflicto.

La participación en los talleres de Metro de Bilbao es totalmente voluntaria y se realiza en grupos reducidos de seis personas. Su duración es de 28 horas en cuatro sesiones, una por semana, con el fin de poder ir poniendo en práctica lo aprendido y valorar su efectividad.

Como criterio de prioridad para asistir al taller se identifican las situaciones donde a priori se podrían dar este tipo de circunstancias para lo cual se otorgó



un valor a cada uno de los parámetros que pudieran ser generadores de riesgo (número de clientes por estación, estaciones con servicio nocturno, estaciones soterradas, etc.).

Tras una experiencia de un año en el desarrollo de los talleres, Metro de Bilbao ha realizado una valoración de la efectividad de los mismos,

2. Evaluación de satisfacción de los participantes: el taller ha sido valorado en un nivel medio de 8,2 (ver cuadro adjunto)

3. Evaluación de transferencia: se ha consultado acerca de la aplicación práctica en el puesto de trabajo de lo aprendido en el taller y sobre si ayuda a mejorar en sus tareas, dando como resultado una percepción de aplicación práctica en un 67,5% y de ayuda en sus tareas en un 67,5%.

4. Aportaciones de las y los participantes:

teniendo en cuenta la opinión de los participantes.

1 Logros conseguidos, según expresión de los asistentes:

- Autocontrol.
- Contar con más herramientas de trabajo.
- Capacidad de afrontar con éxito situaciones críticas y difíciles.
- Mejorar mi bienestar.
- Mayor conocimiento de mis posibilidades.

● El método empleado es activo y participativo.

● Voy a utilizar lo aprendido en mi trabajo.

● La teoría se ha concretado en casos prácticos.

● Recomendable a todas y todos los compañeros y otros colectivos.

● La posición corporal adecuada para el trabajo es muy importante.

Tras esta positiva experiencia, Metro de Bilbao continúa extendiendo durante este año el desarrollo del taller dentro del colectivo del personal de estaciones.