

Los empleados de Metro Bilbao asisten a un 'gimnasio emocional'

DURARÁ 28 HORAS Y AYUDARÁ A RESOLVER CASOS CONFLICTIVOS

Prestará especial atención a las intoxicaciones etílicas, bajo el asesoramiento de Proyecto Hombre

BILBAO. El área de Salud Laboral de Metro Bilbao ha impulsado una serie de iniciativas con el objetivo de mejorar la relación entre los clientes y sus propios empleados. Entre las medidas más pioneras destaca la puesta en marcha de un gimnasio emocional, dirigido por un equipo de psicólogos, en el que se representan diferentes situaciones conflictivas que viven los trabajadores del suburbano, ya sea en las paradas o dentro de las terminales.

Cuando se produce una situación tensa, la autoestima de los empleados sufre de diferente manera, aunque, normalmente, según indican los expertos, suele quedar un poso en el subconsciente de quien la padece. Así, las personas que han pasado por este taller han aprendido a afrontar con éxito situaciones tensas y a mejorar su confianza individual. Y es que, según indican los responsables del área de Salud Laboral, los altercados repercuten en su día a día y les restan rendimiento laboral.

Fruto de la experiencia, Metro Bilbao se percató de que era necesario trabajar las emociones con las personas que pasan su jornada en las estaciones, los más expuestos a sufrir los malos humos de los clientes. Así, los dirigentes



Los trabajadores del metro se preparan para situaciones difíciles. FOTO ZIGOR ALKORTA

es del suburbano entraron en contacto con un gabinete psicológico que propuso la puesta en marcha de este particular gimnasio.

El contenido del taller de entrenamiento emocional, ideado por la empresa bilbaina ADUR Coaching, resalta por su innovación, ya que los participantes experimentan con casos prácticos. En las 28 horas que dura se generan contextos deteriorados y estudian los efectos físicos y psicológicos que provoca el conflicto y, acto seguido, se

argumentan soluciones positivas.

El personal que acude a este taller, según indican desde Metro Bilbao, aprende a controlar las emociones y a mantener una actitud positiva ante un cliente violento o una circunstancia complicada. Además de obtener un mayor conocimiento de las capacidades personales y de autogestión, el gimnasio emocional ofrece las herramientas apropiadas para afrontar con éxito las situaciones difíciles que puedan presentarse.

Una de las novedades del Plan

de Seguridad diseñado por Metro Bilbao, y al que se han unido las Policías locales de once municipios vizcaínos, es la puesta en marcha de un servicio de atención para actuar correctamente ante los casos de intoxicaciones etílicas que presentan los usuarios del suburbano, bajo el asesoramiento de Proyecto Hombre. >DEIA