

El suburbano contrata a un equipo de psicólogos para mejorar la atención a los viajeros y el bienestar de los trabajadores. Una veintena de jefes de estación siguen el novedoso método

Metros de paciencia

AINHOA DE LAS HERAS BILBAO

Los vagones del metro viajan llenos de emociones, que a veces fluyen y otras chocan. Con el objetivo de mejorar la atención a los viajeros y al tiempo aumentar la satisfacción de sus empleados, el suburbano bilbaíno ha contratado los servicios de un equipo de psicólogos y otros profesionales que desarrollan un novedoso método de superación. La iniciativa, por la que pasarán al menos una veintena de supervisores de estación, se centra en «aunar el bienestar personal y el rendimiento laboral».

El 'Emotional Gym', así se conoce a este taller de recursos humanos, tratará de enseñar a los trabajadores del transporte público a dominar las emociones mediante el ejercicio físico. Ideado por el centro de entrenamiento Adur, con sede en Bilbao, está especialmente dirigido a directivos, ejecutivos y en general a grandes empresas e instituciones. Entre otras entidades que han ensayado ya este sistema destacan Iberdrola, los Gobiernos vasco y cántabro, las Diputaciones de Álava y Vizcaya, Maier y multinacionales del sector automovilístico y de alimentación.

Los jefes de estación describen como situaciones más estresantes de su trabajo la atención constante a las demandas de los clientes y la gestión de las incidencias diarias: máquinas que no funcionan, grandes aglomeraciones en conciertos, partidos de fútbol, en Nochevieja... Pero, sobre todo, sitúan su caballo



MEN SANA. Marian, una de las supervisoras de estación del metro, practica uno de los ejercicios propuestos en el taller. / MITXEL ATRIO

El taller enseña a los empleados a controlar la mente mediante el ejercicio

de batalla en lidiar con viajeros problemáticos e insistentes sin perder la paciencia. «Con la gente no, pero con las 'maquinitas' me he entendido siempre mal», admite Marian, una de las supervisoras.

Tanto ella como sus compañe-

ros participan en el proyecto de forma voluntaria. En grupos de seis, asisten a cuatro sesiones a lo largo de un mes, una por semana. Deben presentarse vestidos con ropa deportiva, ya que realizan juegos de movimientos con balones y

otros ejercicios. Quienes ya han pasado por Adur coinciden en destacar como principales logros el «autocontrol de las emociones». Afirman que han ganado en «equilibrio y tranquilidad», y finalizan con «una mayor capacidad para superar situaciones críticas».

La armadura

Los viajeros conflictivos suponen un pequeño porcentaje del total, pero, sin embargo, generan una gran carga negativa en el trabajador: «Si alguien se empeña en montar en el metro cuando ya ha cerrado la estación y te insulta porque no le dejas entrar, no puedes caer en su argumentación sino repetirle, por ejemplo, que el tren se acaba a las once», aconseja el director de Adur, Alejandro Lasa. «Cuando viene un cliente y nos altera, nos colocamos la armadura, que se activa sólo con gente que nos pone a prueba; con los demás se atenúa», explica Lasa a los asistentes.

Su labor durante las sesiones consistirá en descubrir el «gesto motriz restrictor» de cada uno de los participantes para «eliminarlo». «Hay gente que vive la vida con el cuello o desde la cabeza y el resto del cuerpo lo arrastra. Sin embargo, la zona lumbar es la de la energía», desvela Lasa. El adiestramiento físico permitirá a los trabajadores «corporeizar» el aprendizaje para que quede automáticamente «grabado en su cerebro emocional». «Si conseguimos liberarnos, vamos a estar más ágiles, más áviles para afrontar todo tipo de situaciones», sentenció el experto.



ALEJANDRO LASA PSICÓLOGO Y DIRECTOR DE ADUR

«Las empresas no entrenan las emociones de sus ejecutivos»

«Aunque el viajero molesto sea un uno por mil, es el que les queda grabado» a los empleados del metro, advierte el inspirador del taller

A. H. BILBAO

Veinte años de oficio contemplan a Alejandro Lasa. Licenciado en Filosofía, Psicología y profesor de la Universidad de Deusto en las facultades de Psicología y Sociología, ha trabajado en el departamento de Recursos Humanos de varias empresas y publicado estudios científicos. En su madurez profesional, ha creado un método, llamado 'coeficiente Alasa' para medir el nivel de estrés de las empresas.

—¿Un psicólogo en chándal?

—Las sesiones se desarrollan en una sala con dimensiones de gimnasio. Esto no es un gabinete psicológico sino un centro de entrenamiento emocional. A nadie se le ocurriría ofrecer dos horas de conferencia sentado en una mesa sobre cómo dar a una pelota de golf, ¿no?

—¿Cómo consigue actuar en el cerebro a través del cuerpo?

—Para alcanzar el rendimiento deseado hemos de 'corporeizar' el aprendizaje. Con el cerebro lógico sabría qué hacer, pero no cómo

hacerlo. No se puede instruir en la atención al cliente con un curso teórico, lo mismo que se aprende a nadar nadando, no tomando apuntes. Otro error es la enseñanza en dos tiempos, primero teórica y luego práctica. Debe hacerse en tiempo real.

—¿A quién se dirige el 'Emotional Gym'?

—Existen dos tipos de clientes: los ejecutivos, equipos de directivos de empresa y trabajadores, que buscan aunar el alto rendimiento con el bienestar, y luego todos aquellos hombres y mujeres interesados en mejorar su calidad de vida. Alguien con una depresión no debe acudir.

—Trabajar a gusto y con éxito profesional, ¿es el sueño de cualquiera!

—El error de las empresas es no lograr que los empleados estén a gusto y al mismo tiempo alcancen un mayor rendimiento.

—Pero suena un poco abstracto.

—La gente creía que con los activos intangibles, como la voz, el cuerpo —que en el caso por ejemplo de

un vendedor pueden condicionar la venta—, no se podía hacer ciencia. Desde hace diez años, la investigación de la neurobiología ha constatado que las emociones se pueden estudiar científicamente. En una sociedad que reclama permanentemente el bienestar, ningún directivo quiere trabajar si no se siente bien. El objetivo es conseguir las dos cosas a la vez, ahí está el logro, no disociándolas.

—Parece obvio.

—Las empresas se empeñan en dar cursos teóricos. Sólo cultivan el cerebro lógico y olvidan el entrenamiento emocional, creen que es sólo una cuestión técnica: más cursos, más masters, escuelas de negocios... Los ejecutivos están aburridos de asistir a esos congresos, y no se entrenan en ninguna competencia emocional, cuentan sólo con el nivel que han adquirido de forma natural a lo largo de su vida.

—Pone como ejemplo a Ronaldo.

—Es como si él se hubiera quedado con el fútbol que aprendió en las playas brasileñas, con sus capacidades innatas, pero después no se hubiera entrenado.

—El trabajo genera continuos conflictos psicológicos.

—El bienestar laboral condiciona mucho el general. Los trabajadores se encuentran insatisfechos y



Alejandro Lasa. / M. A.

no rinden, fallan no porque no sepan lo que deben hacer, sino porque no ejecutan, no transforman en acción aquello que saben.

—¿Cómo enseña a los supervisores del metro a ganarse al viajero?

—Si el cliente percibe que no se le informa con claridad y que le están intentando convencer, sólo recibe un mensaje coercitivo. Si logramos transformar el gesto motriz restrictivo, se transformará en un mensaje claro y que el pasajero asumirá como una norma del metro. Aunque el viajero molesto sea un uno por mil, emocionalmente es el

«El trato con personas difíciles te carga»

Esteban tiene 43 años y lleva diez como supervisor en la estación del Casco Viejo. Participó en el taller en abril y le ayudó a verse «desde el punto de vista de los demás» y a no llevarse «la carga a casa». Aún no ha tenido tiempo de madurar la experiencia, pero ha aprendido a cortar con el impacto negativo, «para que no te sigan afectando».

Reconoce que al principio estaba un poco reticente y sitúa su principal lastre laboral en el agotamiento que genera el «trato diario con personas complicadas y, a veces, violentas», especialmente las noches y los fines de semana. En el futuro se plantea perfeccionar lo aprendido para cambiar su «actitud frente a los problemas».

que más queda grabado.

—¿Existen diferencias entre hombres y mujeres?

—Sólo en el caso de las mujeres casadas y con hijos. Están abrumadas por no dedicarse a los niños, pero lo que más les atrae es el trabajo aunque no lo reconozcan. Si asumieran que son más felices en el mundo laboral, podrían empezar a gestionar esa culpabilidad. Viven los dos ámbitos con inquietud.

—Un consejo.

—Introducir novedades en la vida diaria, retos. Por ejemplo, proponerse a uno mismo divertirse.