

BIZKAIA

TRANSPORTE / La medida se inscribe en la nueva política de seguridad de la empresa, que opta por el fomento de la prevención / Psicólogos expertos han instruido ya a 65 trabajadores en formación teórica y práctica



Un empleado del metro indica a una mujer cómo utilizar la máquina expendedora de billetes. / IÑAKI ANDRÉS

El metro forma a sus empleados en un 'taller emocional' para manejar conflictos

MIGUEL M. ARIZTEGI

BILBAO.- Metro Bilbao ha dado un paso más en su estrategia de control de los conflictos que un «porcentaje mínimo» de los usuarios generan en el uso de la infraestructura de transporte puntera de Bizkaia. Al convenio rubricado en junio con la Ertzaintza se añadió la retirada de los perros de vigilancia de todas las estaciones el mes pasado, así como la firma de un protocolo de colaboración con las policías locales de 11 municipios. Renovada así la seguridad dura del suburbano, le toca ahora a la gestión de conflictos menores, una tarea para la que Metro Bilbao entrena a su plantilla con un taller emocional que les instruye de manera teórica y práctica para abordar con éxito situaciones tensas.

Julio Martín, responsable de Formación de la empresa, indica en declaraciones a la revista interna del suburbano que un equipo de psicólogos se encarga de adiestrar a los supervisores y demás personal de cara al público sobre cómo reaccionar ante «pequeños conflictos» que se producen a diario. Son problemas que no requieren la intervención de las fuerzas de seguridad, pero que «pueden llegar a minar la confianza de los trabajadores», asegura.

Así, como solución a crisis tanto de seguridad laboral como de eficacia en la atención al público, los trabajadores estarán más capacitados para atender a alguien que se pone nervioso porque las canceladoras no aceptan su billete, no entiende el funcionamiento de las expendedoras de tickets o se enfada porque no llega a tiempo a su destino.

Mikel Mantuliz, jefe de Seguridad Laboral del suburbano, asegura que son ya 65 las personas que han pasado por estos talleres, que «exponen al personal de Metro a

casos prácticos». La empresa bilbaína ADUR Coaching es la encargada de impartir las 28 horas teóricas y prácticas de cada taller, que reconstruyen situaciones conflictivas que viven a diario los empleados.

Alejandro Lasa, uno de los fundadores de ADUR, reconoce que los cursos no son una solución «infalible», pero sí ayudan a «desarrollar las capacidades individuales necesarias para incrementar la eficacia en situaciones tensas, a potenciar la capacidad de comunicación y a abordar con éxito un ambiente de agresión potencial».

Naturalmente, las situaciones en las que el personal corre un riesgo físico evidente son competencia del servicio de seguridad, de la Ertzaintza o de las policías locales que ayudan a controlar el orden, pero es cierto que en el día a día -no así los fines de semana- son más comunes las broncas que no pasan de ser discusiones subidas de tono, que pueden controlarse

mejor a través del diálogo que con otros métodos más coercitivos.

Salud laboral

Los trabajadores que participan en los cursos aprenden a controlar las emociones y a mantener una actitud positiva ante un cliente difícil o una situación complicada. Los alumnos citados por Metroberri admiten haber mejorado su «bienestar personal». Los talleres se desarrollan en grupos de seis, y todos los participantes acuden a ellos de forma voluntaria. Deben ir vestidos con ropa deportiva, y disponerse a participar en actividades en grupo que incluyen el uso de balones y movimientos gimnásticos.

La medida se suma así a otras que han reorientado la política de seguridad de Metro Bilbao, que inició una nueva estrategia tras los graves incidentes que se vivieron hace algo más de un año en la estación de

Algorta. Así, los más de cuatro millones que dedica el metro a seguridad se destinan ahora especialmente a la prevención, lo que incluye la elaboración de un mapa de riesgo en el que se señalan las estaciones más conflictivas, sin que ello implique una mayor actuación correctiva. Julio Ibarra, director de comunicación del suburbano, ya adelantó que la nueva estrategia de seguridad tiene «tendencia cero a la actuación directa».

Por el contrario, los esfuerzos se dirigen a evitar las situaciones de riesgo y a conseguir una «mejor coordinación» entre las diferentes fuerzas de seguridad encargadas de mantener el orden. Desde Metro Bilbao esperan mejorar no sólo la seguridad de las estaciones y andenes, sino también la percepción de seguridad de los viajeros. Así se entiende la eliminación de los perros de vigilancia, que daban una imagen muy agresiva con sus correas y bozales.

Una apuesta por la seguridad menos agresiva

M.M.A.

BILBAO.- Metro Bilbao se halla inmersa en una reorientación de su política de seguridad encaminada a reducir la dureza de los medios empleados para garantizarla. En los últimos meses se han firmado varios convenios de actuación con diferentes policías, que ahora pueden intervenir bajo tierra igual que lo hacen en un establecimiento público de la superficie. Las policías locales de 11 municipios también se han implicado en garantizar una seguridad que tampoco plantea graves problemas en el día a día, aunque sí debe enfrentarse a casos puntuales de vandalismo que han

resultado muy sonados, como los de hace algo más de un año en la estación de Algorta.

Sin embargo, los responsables del metro quieren ir un paso más allá, y añadir a las buenas estadísticas de seguridad del suburbano una mayor valoración subjetiva por parte de los usuarios. Es en ese aspecto donde se centran los talleres de control emocional de los empleados, aunque los viajeros también han podido observar otros cambios en los últimos tiempos.

Uno de los más notorios es la desaparición de los perros de vigilancia de las estaciones, que se usaban prácticamente desde

que se inauguró la infraestructura, especialmente los fines de semana. Los perros se utilizan en otros metros europeos, como los de París, Barcelona y Londres, y servían de refuerzo a las empresas de seguridad privada.

Sin embargo, el aspecto agresivo de los perros no casa con la nueva política, que se basa en la prevención de conflictos frente a las medidas coercitivas.

En caso de que el conflicto pase a mayores y no haya medidas de conciliación emocional que valgan con el alborotador, serán los agentes de la Ertzaintza o de las Policías locales de Barakaldo, Berango, Bilbao, Erandio, Etxebarri,

Getxo, Leioa, Plentzia, Portugalete, Sestao y Sopelana los que se encarguen de reducirlo.

La nueva política tiene su expresión máxima de la conciliación en el nuevo tratamiento que se dispensará a borrachos y drogados que tengan problemas o los creen al viajar en el suburbano. Voluntarios de entidades como Proyecto Hombre se ocuparán de instruir al personal en las mejores maneras de manejar el carácter alborotado de los que se encuentran bajo la influencia de estas sustancias. El conflicto como última opción.