

FORMACIÓN EN PREVENCIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL

La formación en general y, concretamente, en materia de seguridad y salud laboral está pasando, desde hace tiempo, por una situación conflictiva que se manifiesta a través de su falta de eficacia y de consecución de objetivos. Las causas de ese fracaso son numerosas y de especial gravedad en el campo citado en el que lo que se pretende, además de una transmisión de conocimientos, es un cambio de actitudes.

La conducta idónea y la toma de decisión ante un riesgo es un mecanismo muy complejo; por ello, la acción verdaderamente preventiva debería ser capaz de establecer de antemano la respuesta idónea ante un peligro concreto que, incluso, pudiera ser contemplada sin la aparición de dicho estímulo. Para ello, requerimos dos mecanismos de aprendizaje:

- La automatización de los mecanismos de actuación ante las situaciones de peligro (a partir de los reflejos naturales), impulsados por la reacción emocional.
- El conocimiento reflexivo que permita prever las situaciones de peligro consiguiendo así evitarlas (evaluación cognitiva del riesgo).

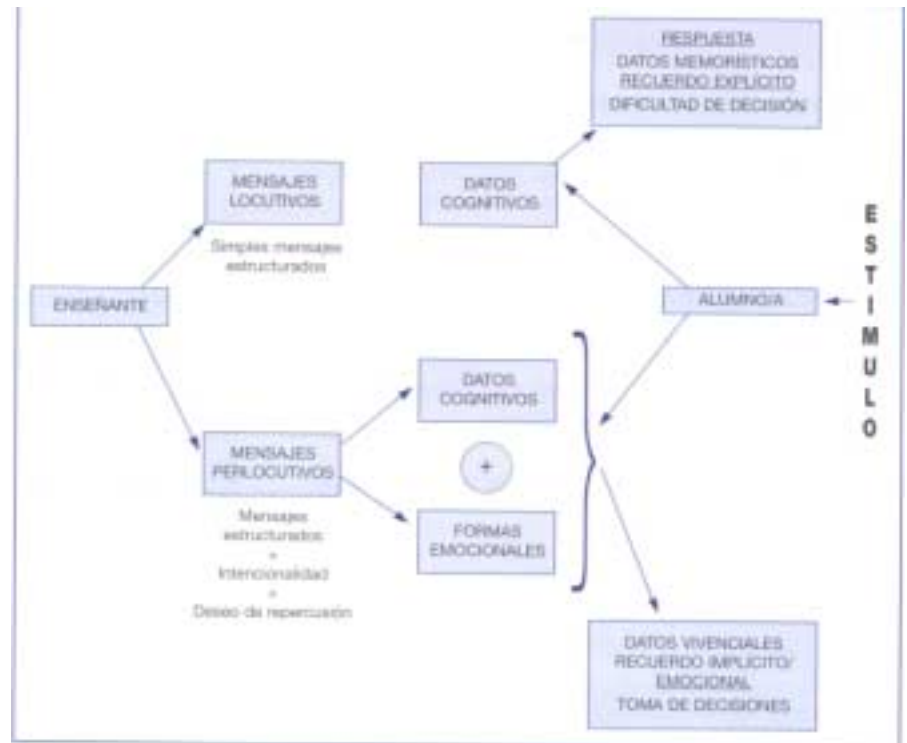
El mensaje preventivo, hoy día, se comunica, en general, en las empresas a través principalmente de la transmisión de conocimientos y la respuesta ante un peligro es, inicialmente, de tipo emocional. Si tenemos en cuenta que, según LeDoux (1999), "Las conexiones que comunican los mecanismos emocionales con los cognitivos son más fuertes que las que comunican los mecanismos cognitivos con los emocionales", vemos que la comunicación a través únicamente de la palabra puede aumentar el nivel cognitivo de forma notable, pero resulta muy poco útil cuando se desea asociar a ello una respuesta emocional que impulse a la acción. Si supiéramos cómo formarnos para armonizar "razón" y "pasión" (LeDoux) con el fin de actuar de forma adecuada ante un riesgo, habríamos dado un importante paso en la tarea preventiva.

La incorporación de datos de raíz emocional a una información cognitiva depende de la forma de transmisión de dicha información, tanto en los aspectos formales de los signos y estímulos de la transmisión, como en el contexto en el que se transmiten. Tanto los estudiosos de la inteligencia emocional, Joseph LeDoux o Daniel Goleman, como la neurociencia, han estudiado a fondo estos mecanismos de grabación de conocimientos.

Los contenidos del mensaje formativo propiamente dichos no son, pues, los que potencian la acción preventiva, sino la forma de los mismos. A semejanza de los procesos comunicativos, la forma en que se transmiten los mensajes, la forma en que éstos tienen la capacidad de estímulo para el receptor, no es sólo a través de la correcta verbalización del mensaje (mensaje locutivo), es también mediante el conjunto de señales que el emisor o el grupo transmite, al margen del lenguaje, como se moldea el componente emocional (mensaje perlocutivo). De dicho conjunto nacerá la capacidad de acción del receptor, es decir a partir del recuerdo que dichas señales hayan creado en él.

Los aspectos que enumera Goleman en su texto "Inteligencia emocional" podrían ser clasificados según nuestros intereses en:

- Aspectos relacionados con el mensaje en sí mismo. Ello quiere decir la emisión gramaticalmente correcta de los mensajes, la verbalización adecuada de los mismos, el interés del tema, la concisión, la extensión, etc.
- Aspectos relacionados con las emociones que experimentan los receptores. Esto es aprovechar el campo emocional del receptor para los intereses intencionales del emisor: la forma de la transmisión, el acercamiento, la afectividad, la colaboración con el receptor, creando el rapport o explotando la metáfora "Comunicarse adecuadamente es bailar armónicamente" (según la Programación Neurolingüística - PNL).



- Aspectos relacionados con el grupo, tal como aceptar ideas, posibilitar la participación, motivar convenientemente, resolver conflictos o negociar.

En resumen, para mejorar nuestra actividad formativa de acuerdo con la inteligencia emocional podríamos:

- Atender a la composición del mensaje**, definiendo bien el objetivo, estructurando el mensaje de forma concisa, coherente y lógica, exponerlo con claridad y acompañarlo de conclusiones directamente aplicables a la situación laboral.
- Despertar las capacidades emocionales** de los receptores, utilizando tanto la comunicación verbal como la no verbal, con intención y deseo de repercusión en su actitud; creando expectativas previas y futuras, asociando experiencias vitales al mensaje e integrándolo en un contexto más general a través de ejemplos reales, relaciones holísticas, antecedentes del tema y ligazones humanas y sociales, adoptando una actitud personal coherente que genere confianza.
- Utilizar las vivencias del grupo como fuente de recuerdo**, promoviendo la discusión, la presentación de ejemplos individuales, la comparación de criterios y reflexiones con la implicación de todos los miembros en la verbalización de mensajes y en la elaboración de respuestas consensuadas y colectivas, orientando sin coaccionar.

Con ello se pretendería generar un aprendizaje **de carácter envolvente** que potenciara el sentido común y la coherencia y que armonizara, cohesionara e interiorizara los conocimientos, construyendo así una base sólida para el desarrollo de futuros comportamientos seguros.

Información más amplia sobre el tema en las Notas Técnicas de Prevención números 504, 505, 569 y 570.