

“Inteligencia Emocional y Salud Laboral”

M^a Carmen Muñoz Sánchez

Resumen:

La violencia en el trabajo es una importante causa de estrés, de hecho, es un aspecto fundamental de la prevención de riesgos laborales debido a que pone en peligro la salud, la seguridad y el bienestar del trabajador.

La violencia en el trabajo comprende las amenazas, los insultos, la agresión física y psicológica a un trabajador por parte de otro trabajador, de un superior, de un cliente o proveedor.

El objetivo de este tema es conocer las causas y las consecuencias de la violencia en el entorno laboral, así como la conveniencia de su eliminación para la mejora de la salud laboral del trabajador.

Palabras clave:

- Salud laboral
- Violencia laboral
- Riesgo laboral
- Pensamiento consecuencial
- Pensamiento alternativo



1. INTRODUCCIÓN

Esta actividad va dirigida a un grupo de alumnos y alumnas de segundo de bachillerato, en el marco de la materia de Economía y Organización de Empresas, y relacionada con el bloque de prevención de riesgos laborales.

El inicio de la actividad consistirá en explicar al alumnado los sentimientos relacionados con la violencia laboral, así como los efectos de la violencia en el trabajo, (trabajando así el pensamiento consecuencial).

Estos sentimientos son: la ira, el enfado, el rencor, la rabia, la intranquilidad, el nerviosismo, la ansiedad, la angustia, la impaciencia y los contrarios: la tranquilidad, la serenidad, la paz interior, la seguridad, el alivio, la confianza y la paciencia.

Sentimientos relacionados	Sentimientos contrarios
Ira	Tranquilidad
Enfado	Serenidad
Rencor	Paz interior
Rabia	Seguridad
Intranquilidad	Alivio
Nerviosismo	Confianza
Ansiedad	Paciencia
Angustia	
Impaciencia	

2. PROCEDIMIENTO

Con respecto a los efectos de la violencia laboral, éstos son muy diversos para el individuo, van desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción por el trabajo realizado, hasta el estrés y los daños para la salud física o psicológica. Se pueden dar síntomas postraumáticos, como el miedo, las fobias... En general, la vulnerabilidad del individuo varía en función del contexto en el que se produce la violencia y de las características personales de la misma. En los casos de violencia física, los hechos son bastante fáciles de determinar, pero es más difícil predecir cómo reaccionará la víctima ante actos reiterados de violencia psicológica. También la violencia influye en la organización, porque hace que el rendimiento no sea máximo, se reduce la productividad y la motivación y aumenta el absentismo.

M^a CARMEN MUÑOZ SÁNCHEZ

A continuación les pido a los alumnos y alumnas que pongan ejemplos de situaciones laborales que podrían causar en una persona normal cada uno de los sentimientos estudiados.

La actividad siguiente consiste en analizar en grupos de tres las siguientes frases, explicando en qué medida contribuyen a prevenir las actitudes violentas en el trabajo.

Medidas preventivas	Frases
Entorno de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> •Contemplar medidas de seguridad física, por ejemplo: bloqueo de entradas, pantallas, buena iluminación, mostradores de recepción, salidas de emergencia, instalación de sistemas de videovigilancia, sistemas de alarma, puertas con códigos de seguridad, eliminación o limitación de las zonas sin salida y de los objetos que pudieran servir de proyectiles. •Poner asientos más cómodos, una decoración agradable, dar información periódica sobre los retrasos.
Organización del trabajo y diseño de los puestos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> •Retirar periódicamente el dinero en efectivo y los objetos de valor; usar alternativas al dinero en efectivo; •Organizar las colas y acortarlas; •Poner suficiente personal; •Adaptar las horas de apertura a los usuarios; •Comprobar las credenciales de los visitantes; •Acompañar al personal donde sea necesario; •Evitar el trabajo en solitario y, cuando no sea posible, mantenerse en contacto con los trabajadores que estén solos; •Mejorar la recepción y la información al público, etc.

Formación e información del personal	<ul style="list-style-type: none"> •Reconocer el comportamiento inaceptable y los primeros signos de agresividad; •Aprender a manejar situaciones difíciles con los usuarios; •Seguir los procedimientos establecidos para proteger a los empleados, como son aplicar las instrucciones de seguridad, asegurar medios de comunicación suficientes, actuar para reducir la agresividad de una persona, identificar a los clientes con un historial de violencia; •Manejar la tensión inherente a la situación a fin de controlar las reacciones emocionales.
--------------------------------------	---

Con posterioridad se realizan preguntas de discusión general con todo el grupo, de manera que la participación sea máxima. Se harán preguntas sobre cómo evitar el sentimiento de ira. Después de un breve intercambio de ideas resulta muy interesante discutir cada una de las siguientes técnicas o formas de control de la violencia y la ira (afectando así al desarrollo del pensamiento alternativo).

Las técnicas de control de la ira recomendadas son:

- Contar hasta diez, antes de responder.
- Procurar vencer la ira al principio, antes de que llegue a la cumbre, al máximo .
- Apartarse de las personas o situaciones que provocan la violencia.
- Hacer ejercicio físico, pero suave, como pasear, nadar etc.
- Hacer ejercicios de relajación muscular, respiratoria, de pensar en situaciones agradables.
- Cada vez que se presenten los sentimientos desagradables o inadecuados, que pueden provocar la ira o una posible conducta violenta, reflexionar sobre cuales fueron los pensamientos que causaron ese sentimiento desagradable.
- Aprender a rechazar esos pensamientos.

M^a CARMEN MUÑOZ SÁNCHEZ

- Imaginar pensamientos alternativos, que sean agradables y adecuados que puedan sustituir a los negativos.

Termino las sesiones preguntando a los alumnos y alumnas si han aprendido algo nuevo de las emociones y su relación con la salud laboral, a lo que han respondido afirmativamente, e incluso hacen referencia a la posibilidad de usar ciertos aspectos, trabajados en estas sesiones, en su vida diaria, como por ejemplo, las técnicas para el control de la ira y la violencia, y es que ciertamente la aplicación que tienen no sólo abarca al terreno laboral.

REFRENCIAS:

SEGURA MORALES, MANUEL (2002) Ser persona relacionarse (Narcea, S.A. ediciones, Madrid)

SEGURA MORALES, MANUEL (2003) Educar las emociones y los sentimientos (Narcea , S.A. ediciones, Madrid)

GOLEMAN, D. (1996) Inteligencia emocional (Kairós, Barcelona)

COMISIÓN EUROPEA (2002) Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo. *Revista FACTS, la violencia en el trabajo*, Número 24

M^a CARMEN MUÑOZ SÁNCHEZ

□ **Autoría**

M^a Carmen Muñoz Sánchez

CENTRO:

TLFO.: 615322721

CORREO: musamaricarmen@hotmail.com

PÁGINA WEB:

□ **Participantes**

Agudo Sánchez, Cristina; García González Francisco, José; León Sillero Raúl; Sánchez Guillén, M^a Angustias; Muñoz Sánchez, M^a Carmen



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons. Los textos aquí publicados puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite autor/-a y "Práctica Docente". No los utilice para fines comerciales y no haga con ellos obra derivada