

## Artículo de opinión



### TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LA CULTURA PREVENTIVA DE LAS EMPRESAS. En cuerpo y alma.

José Luis Bimbela Pedrola  
Doctor en Psicología.

Profesor en la Escuela Andaluza de Salud Pública. Junta de Andalucía.

[joseluis.bimbela.easp@juntadeandalucia.es](mailto:joseluis.bimbela.easp@juntadeandalucia.es)

Resulta sorprendente que en pleno siglo XXI cuando hablamos de prevención de riesgos laborales aún pensemos prácticamente sólo en el cuerpo. Accidentes, lesiones, problemas orgánicos, dolores físicos. No ha servido de mucho que la Organización Mundial de la Salud (OMS) anunciara hace ya algunos años que, junto a la obesidad, la gran epidemia en el primer mundo iba a ser la depresión. Y así nos va. Aunque nos seguimos llenando la boca (bla, bla, bla) con eso de que la salud es bio-psico-social, a la hora de la verdad (los hechos) seguimos quedándonos casi siempre en lo biofísico.

Incluso cuando se aborda el tema del estrés se hace enfatizando en exceso las razones "externas" (cargas y ritmos de trabajo, horarios, instalaciones, etc.) y minusvalorando las "internas", aquellas en las que el poder de la persona es más evidente según nos recuerda Fernando Savater cuando dice: "libertad es decidir lo que hago ante lo que hay, no decidir lo que hay, que sería omnipotencia". A lo que sabiamente Josep Torres añadía:

"ante lo que hay, y ante lo que siento". Para sorpresa de algunos, cuando la persona recupera en primer lugar el poder sobre sí mismo (salud emocional) consigue más fácil y rápidamente cambios en los factores externos.

Cuando no se atiende al dolor emocional (angustia, miedo, rabia, impotencia, ansiedad) la situación y el malestar empeoran, se agravan y lo que pudo abordarse exitosamente con una buena gestión de las emociones y los sentimientos, se acaba convirtiendo en una depresión fuertemente instaurada y de difícil, largo (y, por cierto, costoso) tratamiento. ¡Cómo nos cuesta tanto aún, especialmente en occidente, ver el claro paralelismo entre el dolor físico (que utilizamos inteligentemente como señal de alerta para intervenir) y el dolor emocional (al que ninguneamos de una forma que, con palabras suaves, podríamos tildar de primitiva, inmadura y suicida).

Existen ya en el mercado buen número

de técnicas e instrumentos de probada utilidad a la hora de lograr una gestión inteligente y eficaz de las emociones, tanto de las propias (habilidades emocionales intra-emocionales: YO CONMIGO), como de las ajenas (habilidades emocionales interpersonales: YO CONTIGO). Por lo que en la bibliografía que figura al final de este artículo, se ofrecen algunas referencias (sobre el tema) actuales y centradas de nuestro contexto sociocultural.

Dice Eduard Punset que la felicidad es la ausencia de miedo. Y afirma José Antonio Marina que la felicidad está relacionada con el bienestar propio y el bienestar del "otro". Uniendo, armonizando, sumando (a través de la fantástica conjunción copulativa: la "y") ambas aportaciones diríamos que en este siglo XXI la prevención y la salud laboral han de pasar necesariamente por el empoderamiento emocional de las personas y por una relación interpersonal honesta basada en el respeto y la confianza mutuas que proporcionan "instrumentos" tan "hablados" y tan poco "practicados" (en las empresas, en las familias, en las organizaciones) como son los seis verbos clave de la comunicación: preguntar, escuchar, empatizar, resumir, reforzar y retroalimentar.

Y un último recordatorio preventivo. Hace algunos años les decía, medio en broma, medio en serio, a mis colegas sanitarios: "Si algún día mi médico de cabecera me pregunta mirándome a los ojos, me escucha activamente, empatiza con mis miedos y dudas, o refuerza alguno de mis esfuerzos o logros, me voy a asustar mucho, pues será señal de que padezco algo muy grave, seguramente cáncer o sida".

Parecería, a veces, que el uso de estos maravillosos seis verbos sólo tuviera que hacerse cuando la situación fuera extrema o desesperada. Y no es así. Igualmente a la alta, por favor. Utilicémoslos siempre. Repito: siempre. De forma que así será más difícil que "la sangre (intra e inter-personal) llegue al río" y si llega, las posibilidades de gestionarla eficazmente serán mucho mayores pues llegará ya debidamente encauzada.

Para acabar, permítame el lector algunas frases que espero le estimulen hacia la imprescindible reflexión previa a la acción:

La calidad bien entendida empieza por uno mismo. El cambio, también.

Las emociones se contagian. Los comportamientos, también.

Las habilidades emocionales y sociales no son magia. Sí son gimnasia.

¿Cuál es, honestamente, mi objetivo cuando me comunico conmigo mismo a través de esos pensamientos que constituyen el diálogo interno que tanto influye en la gestión emocional?

¿Cuál es, honestamente, mi objetivo cuando me comunico con las otras personas, a través de los verbos claves citados, con sus correspondientes letras (lo verbal) y músicas (lo no verbal)?

#### Bibliografía:

Bimbela, JL Gimnasia emocional. Pasamos a la acción. Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada: 2008.

[www.easp.es](http://www.easp.es)

Bimbela, JL Gimnasia social. La práctica. Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada: 2009. [www.easp.es](http://www.easp.es)

Bimbela, JL Cuidando al directivo. Cuatro estaciones de gozo y un epílogo de dolor. Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada: 2011. [www.easp.es](http://www.easp.es)