

Ecuación emocional para la prevención

María Jesús Arriagada, Francisca Mujica, Aroldo Cárcamo.

Instituto de Seguridad del Trabajo

Ecuación emocional para la prevención

RESUMEN

Al parecer el mundo de creencias a la base de nuestro pensar y actuar de hoy, lo hemos heredado del siglo XX, y en ese sentido nuestros paradigmas en prevención también estarían influenciados por los modelos educativos en los cuales fuimos criados para liderar y gestionar el mundo de las organizaciones. Los seres humanos, actuamos en el mundo influenciados por las emociones que nos mueven, es decir, nuestras emociones pueden ser movilizadoras para generar ciertas acciones en nuestras vidas las cuales nos traen determinados resultados. Desde esta mirada, creemos que al conocer las emociones que están presentes en la gestión preventiva actual y cuales creemos que deberían presentes en el futuro, podría ampliar nuestras posibilidades de cuidar a las personas en las organizaciones generando acciones y resultados nuevos a partir de nuevas emociones.

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación tiene por objetivo comprender la percepción de los trabajadores sobre la emocionalidad presente en diferentes instancias de la gestión preventiva de las organizaciones. Lo anterior, debido a que creemos que los estados emocionales nos llevan a generar acciones determinadas, es decir, nos predisponen a ciertas acciones las que nos llevan a ciertos resultados en nuestras vidas. Dado lo anterior, el conocer la emocionalidad presente en la actualidad, nos podría abrir la posibilidad de incentivar nuevos estados emocionales para la búsqueda de nuevas acciones y por lo tanto nuevos resultados en el mundo del cuidado y la prevención de las personas.

MARCO TEORICO

Podríamos pensar que los resultados que obtenemos los seres humanos en nuestra vida se relacionan con las acciones que realizamos para conseguirlos. Según Rafael Echeverría (2011) cada vez que actuamos lo hacemos desde ciertas emociones, que a su vez nos llevan a realizar ciertas acciones obteniendo ciertos resultados en nuestras vidas, desde esta mirada, si existiesen resultados que no nos agraden del todo es necesario cambiar las acciones que lo producen. De la misma manera, los resultados que obtenemos en el cuidado de las personas de nuestras organizaciones podrían estar influenciados por la gestión preventiva que efectuamos, esta gestión

puede estar impulsada por las emociones que están a la base de lo que hacemos. Cuando gestionamos la prevención lo hacemos a partir de ciertas ideas, creencias o concepciones que tenemos del mundo, sin embargo no solo lo hacemos desde ideas, sino también desde mundos emocionales asociados a estas ideas.

Pareciera que el mundo de creencias a la base de nuestro pensar y actuar de hoy, lo hemos heredado del siglo XX, en ese sentido nuestros paradigmas en prevención también estarían influenciados por los modelos educativos en los cuales fuimos criados y por cómo hemos entendido la forma de liderar procesos y equipos en las organizaciones. Desde la mirada de Rafael Echeverría (2011) la empresa tradicional del siglo XX contribuyó de gran manera en la expansión de las capacidades productivas y en la creación de estructuras organizacionales. Sin embargo, el foco de la productividad también nos trajo consigo la aparición de la regulación del trabajo a través del concepto “mando y control” método que para funcionar se sustenta en la emocionalidad del miedo, es decir, en el miedo a las consecuencias por parte de los trabajadores. Podría ser que esta manera de relacionarnos dentro de las organizaciones aun sea parte de nuestra realidad en el siglo XXI, sin embargo desde la visión del autor hoy la “Empresa tradicional” esta en crisis” convirtiéndose en un factor limitante de nuevas posibilidades.

Durante la presente investigación nos planteamos entrar en el mundo de las emociones presentes en la gestión preventiva de manera de ampliar nuestras posibilidades de cuidar a las personas en las organizaciones. Dentro de las múltiples definiciones sobre las emociones, encontramos una amplia gama de disciplinas que las definen como la filosofía, la neurofisiología, la psicología, la biología, etc. Etimológicamente, la palabra “emoción” proviene del verbo latín “movere” que significa mover, por lo que podría interpretarse como “mover hacia afuera” (Anzorena, 2009). Según el autor Oscar Anzorena, las emociones son “procesos dinámicos que cumplen funciones adaptativas de autoprotección y autorregulación del organismo frente a situaciones o emergentes externos” (Anzorena, 2009, p. 135).

Desde esta perspectiva las emociones no sólo están presentes en todo momento en nuestras vidas, si no también nos ayudan a adaptarnos y a movernos de determinadas maneras hacia a

diferentes acciones. Un aspecto importante nos aporta el autor Oscar Anzorena, respecto a lo que nos explica sobre las emociones cuando dice que “cada emoción nos predispone para un tipo de acción diferente... las emociones generan la energía que nos impulsa hacia determinado tipo de acciones” (Anzorena, 2009, p.136) por lo cual hace relevante el hecho de desarrollar habilidades emocionales para la gestión de nuestra acciones y sus respectivos resultados.

Dentro de las emociones que nosotros proponemos como las emociones que podrían estar más presentes en el ámbito preventivo, hemos elegido desde la mirada de Susana Bloch (2002) algunas de las emociones básicas de su propuesta. Para la autora estas emociones tienen por característica ser biológicamente primitivas, es decir, tienen relación con la necesidad del individuo por sobrevivir, sirven para el desarrollo ontogénico, aparecen a muy temprana edad y tienen expresiones faciales universales. El que sean universales, las hacen reconocibles por todos los individuos de una misma especie, por lo que no sólo se vuelven muy influyentes para quien las vive, sino también para quienes las observan. Las emociones básicas desde esta mirada son la Alegría (risa, felicidad), tristeza (llanto, depresión), miedo (angustia, ansiedad), rabia (agresión, enojo, ira) y las dos formas básicas del amor (erotismo, ternura), sin embargo para el marco de este trabajo nos parece que las emociones básicas que podrían estar más presentes en la gestión preventiva serían: la ternura, el miedo y la rabia.

Por otra parte Norberto Levy (2003), nos plantea algunas emociones y la sabiduría que implica la existencia de cada una de ellas, es decir, todas las emociones que sentimos nos dan cuenta de una señal y nos alertan de aquellos problemas que nos suceden. Desde esta perspectiva la ternura es la emoción que nos da cuenta de algo valioso que merece ser cuidado, por otro lado la rabia es la emoción que nos avisa que algo nos parece injusto o dañino, nos muestra la invasión de nuestras fronteras personales en relación a algo que nos importa, finalmente el miedo se produce ante una amenaza de manera subjetiva en cada individuo, la cual nos sitúa en estado de alerta, nos agudiza los sentidos y la percepción ante el peligro.

La confianza por su parte, es una emocionalidad que según Rafael Echeverría (2011) tiene el efecto de disolver el miedo, nos permite mirar hacia el futuro con optimismo reduciendo la

sensación de incertidumbre. La confianza nos lleva la posibilidad de acciones transformadoras, llevándonos a un espacio donde existe mayor posibilidad de innovación e invención. En el marco de este trabajo, la confianza nos parece fundamental como emoción presente en la gestión de la prevención.

METODOLOGÍA

OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción que tienen los trabajadores que están involucrados en el quehacer preventivo, respecto a la emocionalidad con la que ellos sienten que se trabaja la prevención de riesgos en su organización y la emocionalidad con la que ellos creen que debería trabajarse la prevención de riesgos en su organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender la visión general que tienen los trabajadores sobre la prevención y sobre las acciones preventivas que se realizan en su organización
- Identificar las emociones que están a la base de la visión general que tiene los trabajadores sobre la prevención y sobre las acciones preventivas que se realizan en su organización
- Conocer la percepción que tienen los trabajadores sobre las emociones más frecuentes con las que se trabaja la prevención en su organización y las emociones con las que se debería trabajar la prevención en su organización

DISEÑO METODOLÓGICO

Esta investigación es de tipo cualitativa-cuantitativa dado que busca conocer la percepción de un grupo específico de trabajadores respecto a lo que sienten sobre el trabajo que se hace en términos de prevención en su empresa. Este objetivo se desarrollará en dos partes:

- 1) A partir de la entrevista semi-estructurada que comienza con cuatro preguntas fijas y luego se abre progresivamente a un modelo más flexible, por lo tanto comienza con una exploración que utiliza la herramienta conversacional como foco, desde una indagación estructurada hasta una indagación más abierta y relativa a la dinámica conversacional entrevistador-entrevistado.
- 2) A partir de una encuesta sobre la selección de una serie de emociones relacionadas al mundo preventivo, el encuestado deberá enumerar las emociones que cree que están más presentes en la prevención que se realiza en su organización y las emociones que cree que deberían estar más presentes.

PARTE I.

Modelo De Entrevista Semi-Estructurada

Consigna:

“Somos consultores de la Gerencia de Innovación Prevención en IST y estamos entrevistando a distintos protagonistas de la prevención de las organizaciones. El foco de esta investigación tiene que ver con conocer cuáles son las emociones que están presentes en la gestión preventiva de tu organización, según la mirada de sus propios protagonistas. Esta entrevista es anónima y confidencial.”

Contexto sobre la emocionalidad: Las personas vivimos en emociones, estas siempre nos acompañan y pueden influir en las acciones que hacemos y por lo tanto en los resultados que tenemos en nuestras vidas. Es por eso que quizás el reconocer las emociones que están

presentes en la prevención nos pueden ayudar a gestionar los resultados que queremos.

Pauta Estructurada

Las siguientes cuatro preguntas iniciales buscan introducir la conversación con el entrevistado, empezando desde lo más general a lo más particular, desde su visión general de la prevención hasta aquellas acciones que realiza y las emociones que asocia a esas acciones. Estas primeras preguntas son estructuradas, luego el entrevistador puede abrir la conversación.

Preguntas:

- 1) ¿Qué es para ti prevención?

- 2) En términos de acciones concretas ¿Qué hacen en tu organización para prevenir los riesgos?

- 2) ¿De qué manera participas tú en la prevención en tu organización?

- 3) ¿Con qué emoción o con qué emociones siente usted que trabajan sus compañeros cuando hacen prevención en su organización? ¿puede darme algunos ejemplos?

Pauta Libre

Las siguientes preguntas son solo para guiar la conversación con el entrevistado, no son obligatorias por parte del entrevistador dado que cumplen la función de *orientar* la conversación a la exploración del mundo de percepciones del entrevistado respecto a las emociones que asocia en diversas situaciones preventivas. Estas preguntas tienen como base diversas situaciones preventivas tales como: supervisión, capacitación, accidentes, gestión de los CPHS. Son situaciones que, juntas, engloban una visión general de la prevención.

Preguntas:

- Si el supervisor o el encargado de prevención de su organización le corrige una conducta insegura, ¿usted que emoción se siente?/ ¿A qué emoción lo asocia?
- Cuando ha participado de Charlas o Capacitaciones relacionadas con Prevención de Riesgos, ¿qué emoción estaba presente en ti? /¿ A qué emoción lo asocias?
- Cuando el CPHS realiza acciones relacionadas con la prevención (investigación de accidentes, inspecciones, campañas, etc.) ¿Desde qué emoción siente que lo hacen? ¿Que lo hace sentir?
- Cuando ha ocurrido algún accidente en su organización, ¿cómo lo ha enfrentado usted?

PARTE II. Encuesta

La siguiente encuesta busca conocer cuáles son las emociones que usted asocia al mundo de la prevención.

- 1) Enumere del 1 al 6 (siendo la 1 la más presente y la 6 la menos presente) las emociones que usted cree que están más presentes en su organización en relación al mundo de la prevención de riesgos en general:

| | |
|--------------|--|
| Miedo | |
| Rabia | |
| Indiferencia | |
| Cuidado | |
| Confianza | |
| Cariño | |

Otra: _____

2) Enumere del 1 al 6 las emociones que usted cree que deberían estar más presentes en el mundo de la prevención de riesgos en su organización

| | |
|--------------|--|
| Miedo | |
| Rabia | |
| Indiferencia | |
| Cuidado | |
| Confianza | |
| Cariño | |

Otra: _____

CONCLUSIÓN

Desde nuestra mirada la emocionalidad tiene una influencia significativa en la calidad de las relaciones humanas que tenemos en nuestras vidas y en los resultados de nuestras acciones individuales. Las emociones nos acompañan todo el tiempo y nos influyen en todo lo que hacemos, es así como cuando reconocemos las emociones abrimos la posibilidad de gestionarlas, es decir, nos podrían permitir mejorar la coordinación de acciones en una organización, la comunicación, el logro de metas, la gestión preventiva y fortalecer de diversos aspectos propios de la interacción social.

Por otra parte, esperamos encontrar la existencia de algunas emociones que se pueden asociar más que otras a la prevención. Por ejemplo, nos parece que el miedo pudiese ser asociado al castigo o la corrección, la rabia podría ser asociada al sentirse agredido o a la defensiva frente a alguna acción preventiva y la ternura podría relacionarse con la sensación de cuidado y preocupación por parte de otro a la hora de gestionar la prevención. La confianza por su parte, también podría ser una emoción asociada a la prevención ya que cuando confío en el otro creo que este sabe hacerse cargo de mis inquietudes, es decir, el otro me hace sentir seguro y por lo tanto podría confiar en sus distinciones acerca de la seguridad y la prevención de riesgos.

Entendiendo que estas emociones y también muchas más pueden estar presentes en la gestión preventiva de las organizaciones, nos parece que el conocer desde que emociones estamos gestionando el cuidado y la prevención, nos podría permitir reconocer las emociones que se asociadas en la actualidad y así gestionar las emociones que creemos que necesitamos para la gestión futura.

BIBLIOGRAFÍA

ECHEVERRÍA, Rafael. Escritos sobre aprendizaje. J. C. Sáez, 2011, Buenos Aires, Argentina.

ECHEVERRÍA, Rafael. **La empresa emergente**. Granica, 2011, Buenos Aires, Argentina.

ANZORENA, Oscar. **Maestría personal: el camino del liderazgo**. Editorial Lea, 2009, Santiago de Chile, Chile.

BLOCH, Susana. **El Alba de las emociones**. Uqbar Editores, 2002, Santiago de Chile, Chile.

LEVY, Norberto. **La sabiduría de las emociones**. Editorial Debolsillo, 2003, Barcelona, España.

AUTORES

María Jesús Arriagada

Socióloga, Coach Senior. Consultora Gerencia de Innovación en Prevención IST

Francisca Mujica Kursan

Psicóloga, Magíster en Psicología de las Organizaciones. Consultora Gerencia de Innovación en prevención IST.

Aroldo Cárcamo Cabrera.

Psicólogo, Coach Senior, Magíster en Psicología de las Organizaciones. Gerente de Innovación en prevención IST.