

RECURSOS COMUNICATIUS/EMOCIONALS PER A LA FORMACIÓ EN PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS. LES EMOCIONS COM A ESTRATÈGIA PER A L'AUGMENT DE LA REPERCUSSIÓ DEL MISSATGE¹

Jaume Llacuna Morera

Centre Nacional de Condicions de Treball. INSHT. Ministeri de Treball i Immigració
Universitat de Barcelona

1. INTRODUCCIÓ

Treballar en prevenció de riscos laborals suposa analitzar, estudiar, utilitzar i mostrar models reeixits de comunicació. D'aquí la pertinència que un lingüista, és a dir, un expert en la forma i l'ús del llenguatge, desenvolupi l'activitat professional en aquest àmbit. En qualsevol empresa o organització sense bones tècniques de comunicació organitzativa, comunicació interna o comunicació interpersonal no hi ha prevenció. I sense prevenció, no hi ha, com lamentablement molt bé sabem, salut i seguretat laborals.

Durant molts anys ens hem dedicat a l'anàlisi, estudi i aplicació dels marcs teòrics, els conceptes i, en general, les eines explicatives que la lingüística ofereix per a l'estudi del llenguatge. Atès que en el nostre àmbit professional l'objectiu central és l'ús eficient del llenguatge, ens han resultat de gran utilitat les noves propostes que aporten disciplines relativament recents, com la pragmàtica (tant els treballs de l'àmbit anglosaxó com les investigacions dels mecanismes argumentatius de la llengua de l'escola francesa) o l'anàlisi del discurs i la nova retòrica.

Ara bé, de manera creixent, tant la nostra experiència en l'àrea de la presentació i aplicació de models efectius d'interacció en l'àmbit professional com les investigacions més recents en els camps de la psicobiologia, la neurociència i la ciència cognitiva ens han

demonstrat que totes les eines descriptives abans al·ludides, que també són intrínsecament de gran interès, resulten, no obstant això, insuficients per modificar els patrons comunicatius dels professionals. I això és així perquè aquestes eines, igual que els marcs teòrics dels quals procedeixen, es basen en mecanismes racionals de la utilització del llenguatge i en la idea que l'ús humà de la llengua s'explica en exclusiva per mecanismes de caràcter intel·lectual. Per tant, la macrolingüística no considera en absolut el paper fonamental que ocupen les emocions en la producció i interpretació dels enunciatos de la vida real.

No obstant això, les emocions no només tenyeixen de subjectivitat els usos comunicatius sinó que, de fet, són a la base del funcionament comunicatiu, sobretot en situacions de perill o d'estrès, que resulten consubstancials en el dia a dia de molts professionals. De manera que per entendre la comunicació cal conèixer els mecanismes emocionals, les reaccions químiques i biològiques que expliquen l'aparició d'aquestes reaccions sorprenents i estranyes anomenades *emocions*. Aquesta és la raó per la qual vaig decidir d'introduir-me en l'estudi de la neurociència.

2. PREVENCIÓ I FORMACIÓ EFICAÇ

Quan es parla de *formació en prevenció de riscos laborals* es fa al·lusió, fonamentalment, a provocar un canvi de conducta de les

¹ Aquest treball s'emmarca en el Projecte "Análisis lingüístico y pragmático de la recomendación experta en documentos de ámbitos profesionales (Referència: FFI2008-00823)", finançat pel Ministeri de Ciència i Innovació, així com pels fons FEDER.

persones cap a una feina (una vida) lluny dels accidents i les malalties professionals, cosa que equival a dir que la formació té per objectiu assolir una conducta segura.

És evident que en el nostre país això té dificultats serioses. En l'actualitat hi ha molts professionals i molts observadors que dubten de l'eficàcia de la formació i suposen que aquest canvi de conducta depèn de l'organització del treball, dels mecanismes de prevenció previstos per les lleis i del nivell d'implicació de les autoritats en la lluita contra els riscos, que apliquen de manera efectiva una legislació estricta.

Si comparem l'actuació preventiva a l'Estat espanyol amb la d'altres països podem veure fàcilment com en els països veïns la sinistralitat descendeix constantment, mentre que aquí no. És lògic que aquesta realitat generi estats d'ànim més o menys pessimistes i que aspectes com la formació quedin en dubte per falta d'eficàcia. (Cal dir que en els últims mesos al nostre país la tendència cap a la baixa sembla un fet i desitgem que es mantingui i incrementi fins a xifres insignificants.)

La Llei 54/2003 parla de fer una prevenció que incideixi realment sobre la famosa cultura de prevenció, negant (proscrivint) tota actuació merament formal o documental que no es tradueixi en conductes observables. Això pot referir-se a tota la gestió de la prevenció, però si ho apliquéssim a la formació (de la qual també se suposa que parla), estariem parlant de prescindir de tot tipus d'actuació formativa que no pugui ser veritablement avaluada i de la qual no puguem constatar l'assoliment d'uns objectius concrets; estariem parlant, doncs, de prescindir de tot tipus d'actuació que, simplement, estigués pensada per cobrir l'expedient.

La prevenció de riscos, quan persegueix la modificació de conductes per mitjà de missatges lingüístics, no només ha d'atendre els aspectes de la transmissió d'estímuls lingüístics, sinó que també n'ha de tenir en compte la repercussió en els receptors.

Prevenir un risc consisteix a crear en l'individu un record emocional, el qual possibilita respostes concretes i determina la presa de decisions davant una situació de perill. Aquest record de caràcter emocional és adquirit pel receptor per mitjà de manifestacions no específicament cognitives. Avui sabem que les connexions cerebrals que comuniquen els mecanismes emocionals amb els cognitius són més fortes que les que comuniquen els mecanismes cognitius amb els emocionals. En conseqüència, un estímul emocional possibilita fortament la reflexió posterior, la conscienciació d'aquest estímul, mentre que no resulta tan senzill activar un mecanisme conscient i reflexiu preveient una resposta emocional futura.

Del que es tracta és de potenciar la capacitat d'establir *a priori* els mecanismes conscients de resposta davant una emoció encara no viscuda, d'arribar a la interacció absoluta entre la conducta inconscient i la reflexiva, producte de la formació. Es busca, per tant, l'automatització dels mecanismes psicomotors de defensa davant les situacions de perill, com també el coneixement reflexiu previ que permeti anteposar-se a les situacions de perill. En ambdós processos cal integrar les conductes emotives (de base inconscient) amb les capacitats cognitives que possibiliten la reflexió i el record.

3. PREVENCIÓ I EMOCIONS

Partim del concepte d'*emoció*, de les respostes conscients i inconscients, dels mecanismes mentals pels quals ens acostem o ens allunyem de les coses, de la recerca natural del plaer i de l'equilibri.

Una *emoció* és 'una reacció homeostàtica del cos a la recerca d'un equilibri natural quan se'ns presenta un estímul, extern o intern, que actua sobre nosaltres'; és 'una resposta, de base inconscient, que ens relaciona amb la realitat fent que ens hi acostem o que ens n'allunyem' (bé fugint-ne o bé enfrontant-nos-hi); és 'una resposta que es tradueix en el cos' —en el «teatre del cos», segons paraules d'Antonio Damasio. Implica des de l'adaptació elemental del cos a les necessitats

fisiològiques fins a les manifestacions més complexes de la por o del plaer passant per les respostes instintives o motivacionals.

Tenint en compte que el coneixement que es persegueix és de base emocional, s'explica el motiu pel qual la forma del missatge determina més l'actuació que no pas el contingut. Per aquest motiu, quan es pretén desencadenar una resposta activa a partir d'un estímul cognitiu, és a dir, d'un missatge, l'enunciat emès no ha de consistir únicament en la transmissió de dades, sinó que qui l'emet ha de carregar-lo d'intenció i de força perquè qui el rebí actui en conseqüència. És el que en pragmàtica lingüística rep el nom de *missatge perlocutiu*, que és el capaç de generar una reacció en el receptor.

Es tracta de parlar potenciant el discurs cap a l'operativitat concreta, parlar per fer i per convertir l'enunciat en una manifestació de la conducta. D'aquesta manera, el record de la dada apresada pot posar-se en funcionament vivencial, integrat plenament en la conducta del subjecte, quan aparegui un estímul que el referencii.

Un sistema d'ensenyament de prevenció que actua per mitjà de la incorporació de dades emocionals fa molt més probable la capacitat de resposta i la motivació cap a una conducta segura. Per això cal tenir en compte tant el que es refereix als aspectes formals dels signes com el context en què ocorren.

Quant al context, l'actuació sobre el grup augmenta la possibilitat de modificar-ne les actituds, ja que hi ha actituds que només es poden canviar si s'alteren col·lectivament totes les del grup. A més, la col·lectivitat es converteix en transmissora de frases i idees verbalitzades capaces de desencadenar en els membres una acció concreta, una resposta ràpida i consensuada.

L'objectiu és generar espais formatius per a l'aprenentatge, que potenciïn el sentit comú com a estructura de comportaments segurs, per mitjà de la forma adequada de transmetre els missatges, la capacitat emocional i la immersió en el grup.

Quan Antonio Damasio intenta fer una classificació succinta de les emocions les

jerarquitzza en *respostes immunes, reflexos bàsics i regulació metabòlica* (en la base de l'arbre, en la part inferior del tronc), *comportaments de dolor i plaer* (en la part alta del tronc), *instints i motivacions* (en la part baixa de les branques) i *emocions de fons, primàries i socials* (en la part alta i embullada de l'arbre). És una manera de classificar les emocions en el símil de l'arbre indicant que les emocions sofreixen una gradació des de les més profundes fins a les més elaborades i complexes, de manera que unes se sostenen sobre les altres.

Aquestes emocions, en la categoria que els pertocui, actuen quan detecten un estímul emocionalment competent (EEC), des de la manca d'una substància química necessària per al funcionament de l'organisme o el moviment automàtic que precisa el cos per sobreviure fins a la defensa cap a l'enemic que origina la por o l'acostament amistós a tot el que suposa benestar. Aquesta actuació del cos és automàtica i neix, fonamentalment, d'indicacions genètiques transmeses, en evolució constant, per adequar-nos al mitjà. Aquestes respostes, insistim, suposen mecanismes que, directament o indirecta, han d'acostar-nos a la supervivència i el benestar (en paraules de Damasio, 2005). Tot aquest món complex d'estímuls, percepcions i respostes s'anomena *persuasió*.

Persuadir, per tant, no suposa 'raonar coneixements o imposar conductes' sinó 'generar entorns capaços de motivar una conducta determinada'.

4. EL COMPONENT APRÈS DE LA RESPOSTA EMOCIONAL

És conegut per tots que el fenomen de la comunicació humana ha sofert en els últims anys un pas important en la comprensió dels mecanismes que el regeixen. Apartats ja d'un concepte relativament simple de l'emissor i el receptor que intercanvien voluntàriament signes, la comunicació és entesa actualment des de dos punts de vista fonamentals: en primer lloc, la capacitat, i necessitat, pragmàtica del missatge (què desitja assolir en la pràctica un missatge?) i, en segon lloc, l'existència d'un missatge emocional,

conscient o inconscient, que determina el contingut profund de la transmissió (aspectes verbals i no verbals de la comunicació).

D'altra banda, tots estem convençuts que quan parlem de *comunicació* ens referim a un mecanisme (en l'ésser humà) basat en la transmissió d'un missatge que desitja ser negociat. Això vol dir que implica una resposta del receptor (el qual no pot quedar indiferent al nostre estímul) com a repercussió d'aquest missatge (en els termes que sigui) i que, en conseqüència, és negociable (acceptada, no acceptada, criticada, executada, executada en part, etc.). Aquesta és la capacitat pragmàtica de la qual parlàvem, implicada en l'ésser del procés comunicatiu, ja que tota comunicació és un procés de negociació.

Si la pragmàtica és l'essència del fenomen, la forma n'és el conjunt d'estratègies que els humans utilitzem per negociar (formes de persuadir, de convèncer, de dialogar, de consensuar, etc.). Els animals difereixen dels éssers humans en el fet que no poden manipular el procés comunicatiu; per a ells comunicar-se és un mecanisme biològic inalterable, que disposa de capacitat de repercussió, però que no és matisable en l'assoliment dels interessos. Al·ludint a Chomsky i als teòrics de l'Escola de Pal Alt, «el llenguatge ens permet mentir» (i això no hem d'entendre-ho pejorativament, sinó com una possibilitat variable d'alterar voluntàriament i de vegades involuntàriament el resultat de la negociació). Mentir, en aquesta idea, no es relaciona amb aconseguir els interessos per mitjans falsos o fraudulents; vol dir disposar de la forma pertinent perquè el missatge quedi matisat per mitjà d'una estructura i una intencionalitat que ens permeti, realment, arribar al diàleg. Per això cal conèixer els mecanismes profunds de les emocions, transmeses com a forma del missatge.

Però el que ens interessa bàsicament quan tornem al món de la formació és la certesa que algunes d'aquestes respostes, fins ara considerades exclusivament *innates*, disposen d'un component après. Això és el que

importa i el que ens obre noves possibilitats docents. Així, doncs, les emocions, les respostes bàsiques que les persones donem automàticament als estímuls rebuts, poden ser apreses per mitjà de l'experiència. Unes branques d'arbre que es mouen amenaçadores en una finestra projecten a la nit unes ombres identificades amb un perill que ens poden despertar por. El cervell, el sistema límbic (l'amígdala), s'engega per detectar el perill. El cor bateja amb més força, augmenta la pressió sanguínia, les mans suen, etc., ja sigui perquè la por ha determinat aquestes reaccions (homeostàtiques), perquè puguem combatre la situació, o perquè han estat les respostes les que han ocorregut primer i han generat l'emoció de la por (perquè ambdues coses poden ocórrer i no tenim clar què es produeix en primer lloc); el que és cert és que la resposta intentarà allunyar-nos de la situació agressiva o preparar-nos per combatre-la.

Però succeeix que, amb el temps, l'experiència ens demostra que les ombres són simplement branques de l'arbre, que no suposen cap perill i que, fins i tot, podem trobar-les belles o poètiques. En aquest moment hem après una nova interpretació de la realitat i la nostra conducta, en conseqüència, no es veurà alterada negativament per l'ombra.

L'aprenentatge que pretenem assolir no pot, no obstant això, estar limitat per les circumstàncies puntuals que ens obliguin a una actuació determinada.

Abans de res és necessari definir concretament el comportament que es desitja crear/modificar i seleccionar els termes capaços de provocar el canvi de conducta, és a dir, les paraules clau que han de ser transmeses. Han de ser paraules amb una càrrega semàntica valorada positivament en el grup, no devaluada i amb una gran capacitat de repercussió.

Estem acostumats a entendre la *formació*, de tot tipus, com 'l'increment de coneixements'. Sens dubte que parlem també en ocasions de l'adquisició d'hàbits i actituds, però, lamentablement, i sovint per la

dificultat metodològica de dur-la a la pràctica, solem dedicar-hi poc temps i esforç.

Hem de reconèixer que actuem en formació de PRL de la manera més còmoda possible, és a dir: únicament sobre els coneixements esmentats i fent la cabriola formativa de suposar que un increment determinarà la modificació de les conductes. Si continuem actuant de la mateixa manera, a hores d'ara ja ningú no creurà en el que s'ha dit. Quan la Llei 54/2003 parla de proscriure tota actuació merament formal, està demanant que oblidem la comoditat que suposa repetir per enèsima vegada les coses sabent, amb certesa, que el procés no serà operatiu.

D'altra banda, els més atrevits parlen de modificar actituds, ja que la cultura de prevenció és, fonamentalment, un problema d'actituds negatives davant la prevenció. I això és rigorosament cert. El que no és tan rigorós és que a partir d'aquesta realitat continuem pensant que les actituds es modifiquen explicant una vegada i una altra el que ha de fer-se davant una situació de risc.

Una *actitud* és 'la predisposició a una resposta'. Si acceptem aquesta afirmació, podem començar a sintonitzar el que s'ha dit amb les noves propostes de la formació emocional. Estem parlant de possibilitar respostes competents davant estímuls agressius, de manera que aquestes respostes interrompin l'estat de normalitat en el qual ens trobem immersos i predisposin les persones cap a una actuació segura. Si això es formula en altres termes, l'actitud que desitgem de l'alumnat no és més que la resposta emocional apresada (això és, memoritzada) a partir de la reflexió i de l'experiència actuada des d'una situació permanent d'alerta.

5. LA FORMA DEL MISSATGE. EL PARALLENGUATGE

Després d'escollir el contingut, es tracta de donar-li forma. Entenem que el missatge en la seva totalitat està compost de l'estructura gramatical que el determina, la manifestació fonètica corresponent, les qualitats del

parallenguatge (veu baixa, murmuri, crit, pausa, veu greu, rapidesa, etc.) i les aportacions cinèsiques (gestos, maneres, postures, etc.) que adopta la persona en el moment de la transmissió. Igualment és important escollir la persona adequada per transmetre el missatge, ja que a l'hora d'estimular la capacitat emocional del receptor, amb la finalitat d'incrementar-ne el nivell de record i possibilitar-ne la presa de decisions, són necessàries diverses competències, entre les quals destaquen les següents:

- *Influència*: esgrimir tàctiques de persuasió.
- *Comunicació*: enviar missatges clars i convincents.
- *Gestió de conflictes*: negociar i resoldre els desacords.
- *Lideratge*: inspirar i orientar.
- *Catalitzadors de canvi*: iniciar, promoure o controlar els canvis.

La veu suposa un dels aspectes més importants, i interessants, que poden tractar-se per augmentar el nivell de repercussió del missatge. En aquests moments, la nostra investigació s'orienta precisament a l'anàlisi dels aspectes paralingüístics, duts pel convenciment que pot proporcionar-nos millores docents clares. Entre altres objectius, l'ús adequat de la veu (com a transmissora d'aspectes emocionals) possibilita que el receptor/alumnat:

- Prengui per veraç el missatge emès.
- No identifiqui el missatge com un interès exclusiu de l'empresa.
- No malinterpreti el missatge com una manipulació.
- S'identifiqui com el receptor idoni, a qui se li explica només el que li interessa.
- No pensi que es tracta d'un mer acte burocràtic.
- Percebi el discurs com una incitació al diàleg.

- Pugui arribar a unes conclusions que posarà en pràctica.
- Disminueixi la tensió comunicativa del discurs que pretengui una modificació de conducta.
- Disminueixi la tensió comunicativa de la presència física de l'emissor (per exemple, com a cap de l'empresa per dictar normes i sancionar incompliments).
- Accepti el missatge com a versemblant.

Això suposa, per resumir, referir-nos fonamentalment a:

- Els aspectes formals del missatge.
- L'assertivitat («dic el que penso i ho dic perquè ho penso»).
- La utilització de paraules clau, pròpies del camp de coneixement, inductores de significats preventius, emeses per mitjà de verbalitzacions que suposen estímuls emocionalment competents (EEC) i que repercuteixen en la conducta que ja té un patró d'acció fix (PAF).
- La prosòdia de la credibilitat que constitueixen les característiques prosòdiques que determinen la capacitat creïble d'un missatge.

Volem finalitzar afirmant que, en una situació d'ensenyament per a la prevenció de riscos, cal atendre tant aspectes relacionats amb el missatge com les emocions que experimenten els receptors, és a dir, aspectes contextuals. Tot això implica establir molt clarament els objectius de l'ensenyament, atendre les capacitats emocionals dels receptors i utilitzar al grup com a font de record.

6. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- CHOMSKY, N. (1985). *Reflexiones sobre el lenguaje*. Barcelona: Planeta-De Agostini.
- DAMASIO, A. (2005). «En búsqueda de Spinoza». En: *Neurobiología de la emoción y los sentimientos*. Barcelona: Crítica