

Comunicación: la base de liderazgo y seguridad

Esta fuente de información es parte del proyecto de SAIF para líderes, el cual tiene la intención de ayudar a empleadores y líderes de organizaciones a establecer una cultura de seguridad sólida y sustentable usando conceptos y estrategias basados en estudios y análisis.

Rupturas en la comunicación

Las sugerencias en esta hoja son para ayudarte a evitar huecos en la comunicación. Sin embargo, hay tantos factores que hasta los mejores comunicadores se pueden equivocar de vez en cuando. Aquí está lo que se tiene que hacer cuando eso pasa:

- No reacciones inmediatamente para evitar una respuesta emocional;
- Respira profundo varias veces; así tu cerebro sale de su instinto de lucha o huida;
- Pide más tiempo si lo necesitas;
- Escucha y presta atención a la perspectiva de la otra persona;
- Contesta con entendimiento;
- Discúlpate si tus acciones o palabras provocan la ruptura en la comunicación;
- Al final pónganse de acuerdo en una solución para el asunto.

Una compañía hotelera asignó a un grupo de trabajadores viajeros del departamento de mantenimiento a instalar cableado nuevo en varios cuartos. Su punto de acceso principal era un hoyo en el piso dentro de un clóset del departamento de limpieza. El grupo fracasó en notificar al gerente general o al departamento de limpieza que estaban trabajando. Después de iniciar el trabajo, una recamarera entró al clóset de almacenamiento para sacar un carrito. Ella se cayó en el hoyo del piso y fue herida gravemente.

En las compañías con dificultad en desarrollar una cultura de seguridad firme suceden muchas lesiones, o no retienen trabajadores de calidad y con frecuencia tienen una cosa en común: la comunicación se encuentra en mal estado. La comunicación es clave para el liderazgo positivo y para la cultura de seguridad firme y completa. Las lesiones suceden porque no hubo comunicación, o no había claridad, y la otra persona receptora nunca entendió el mensaje por completo.

¿Cómo nos comunicamos?

La mayoría de los expertos están de acuerdo que existen cuatro tipos principales de comunicación: verbal, no verbal o corporal, escrito y visual. Todos comunican sentimientos y actitudes sobre el tema, ya sea intencional o no.

El estudio trascendental del Dr. Albert Mehrabian explica cómo presentar estos sentimientos y actitudes cuando nos comunicamos:



Si le dices a alguien que tiene que ponerse los lentes o gafas de seguridad, ¿podría ser mal interpretado? Piensa cómo podrías decirlo para presentar un significado diferente y luego piensa en los diferentes ademanes cuando lo dices. Cuando apuntas con un dedo, frunces el ceño, o usas un tono de voz despectivo, todo esto puede impactar la manera que la persona recibe el mensaje.

La comunicación ha cambiado

La comunicación con otras personas empezó cuando se habla cara a cara, pero los avances en tecnología han agregado correo electrónico, mensajes de texto y reuniones virtuales. Cuando la comunicación no es cara a cara, la persona escuchando tu mensaje agregará emoción naturalmente a la información que recibe.

Por ejemplo:

“ Necesito que vengas a mi oficina mañana a primera hora para hablar de cómo enfrentaste una inquietud de seguridad. ”

¿Cómo reaccionarías si llegó esto por correo electrónico o por mensaje de texto? ¿Es algo positivo o negativo? Si eres la persona que envía ese mensaje electrónico, ¿cómo podrías cambiar o agregar palabras para presentar mejor tu mensaje? Vale la pena tomar tiempo adicional cuando escribes tu comunicación para confirmar que estés enviando el mensaje correcto.

Cómo escuchar

La habilidad de escucha también es extremadamente importante para mejorar la comunicación. Hay varias barreras contra la



comunicación eficaz. Aquí vemos algunas ideas para mejorar tu habilidad de escucha:

- Evita distracciones (guarda tu teléfono);
- Enfoca tu atención en la persona (muestra que él o ella es importante para ti);
- Escribe notas si es necesario.

Métodos para mejorar la comunicación

No existe un método correcto para mejorar la comunicación, y lo más importante es practicar. Aquí están varias sugerencias para ayudarte a hacerlo correcto:

- Usa comunicación cara a cara para las conversaciones importantes (cuando sea posible);
- Usa métodos múltiples de capacitación o entrenamiento, especialmente para la información esencial;
- Permite preguntas y diálogo mutuo;
- Pide sugerencias o comentarios para confirmar que la otra persona entienda;
- Escucha todo para entender a la otra persona;
- Usa un intérprete si hay diferencia de idioma.

Los líderes trabajan todos los días en la buena comunicación. Es una armonía delicada entre la personalidad, percepciones y mensajes. La importancia de aprender sobre la comunicación es un paso importante inicial para llegar a ser un líder eficaz.

El poder de crítica o comentarios

La crítica, o comentarios, es una parte importante de la comunicación, especialmente para los líderes. Aquí están varias ideas para conseguir crítica o comentarios eficaces:

Crítica o comentarios positivos

- Ofrece ejemplos específicos del comportamiento;
- Incluye cualidades específicas que contribuyen al éxito;
- Menciona el beneficio para ti, para el grupo de trabajadores y para la compañía.

Crítica o comentarios constructivos

- Prepárate antes de la reunión;
- Identifica el resultado anticipado;
- Anticipa el punto de vista de los trabajadores;
- Selecciona la hora y el lugar;
- Describe la situación;
- Explica el problema ocasionado;
- Entiende el punto de vista de los trabajadores;
- Pide la participación de trabajadores para resolver problemas.

Ideas de actividades

- Conversación en grupo: habla sobre la comunicación en el lugar de trabajo. ¿Hay áreas laborales donde todo va bien? ¿Hay áreas que se pueden mejorar?
- Aprende más sobre la comunicación eficaz. Busca artículos sobre la comunicación de fuentes de información respetables y léelos para conseguir ideas para mejorar tu efectividad. Compártelos con los líderes de la compañía o habla de ellos con tu equipo laboral.
- Si no estás seguro cómo mejorar la comunicación de seguridad:

Paso 1: consigue punto de referencia contando las veces que presentemente te comunicas con tus trabajadores sobre la seguridad.

Paso 2: establece una meta para aumentar esas oportunidades. Selecciona algo que será obtenible y distinguible para los trabajadores. Según tu estructura organizacional y el trabajo que haces, es razonable establecer una meta para realizar contacto con cada persona cada día.

Paso 3: monitorea y guarda el número de veces que tuviste contacto hasta que logres tu meta rutinariamente.