

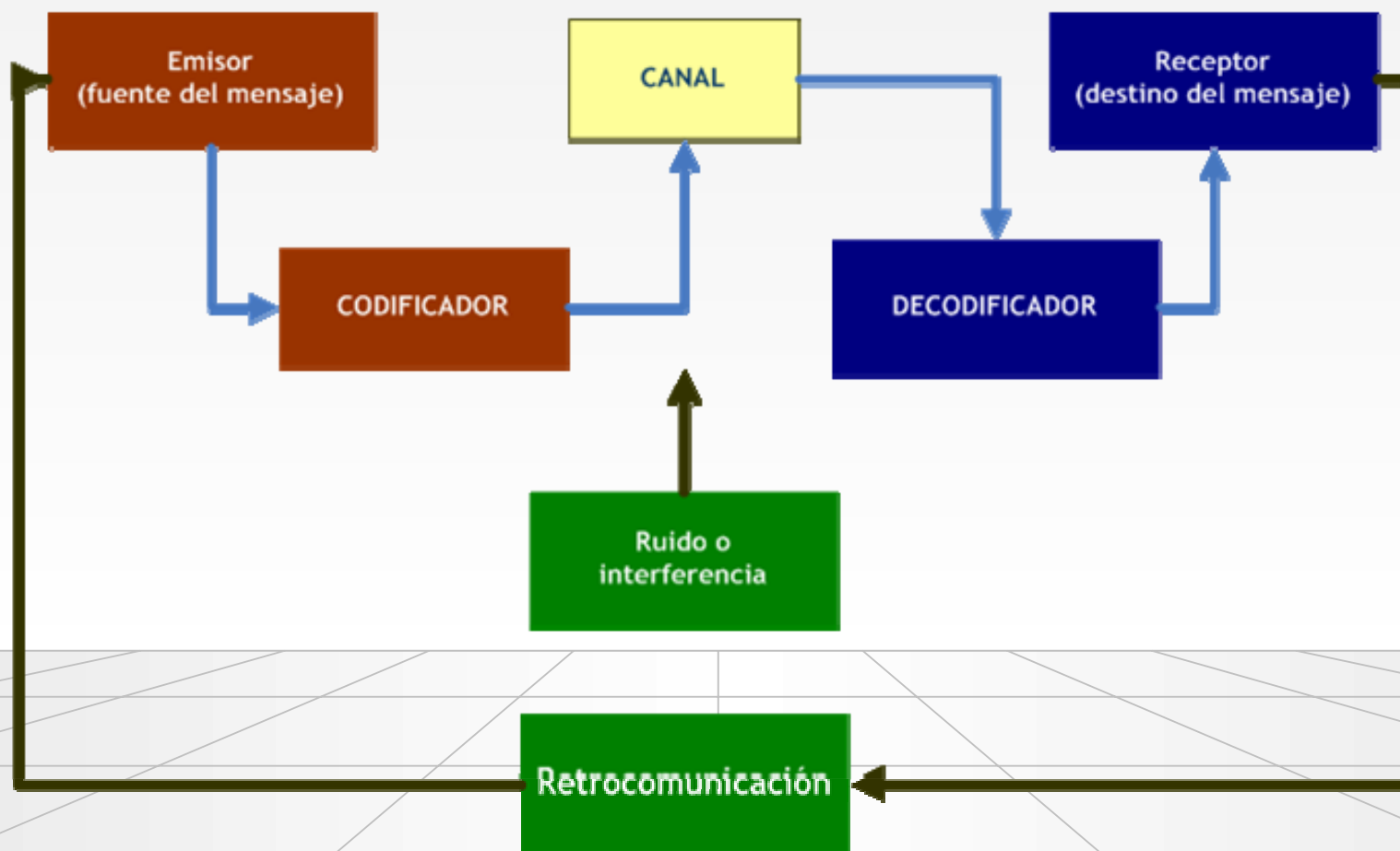


02

premasid

Capítulo 09
La comunicación

Esquema básico de comunicación

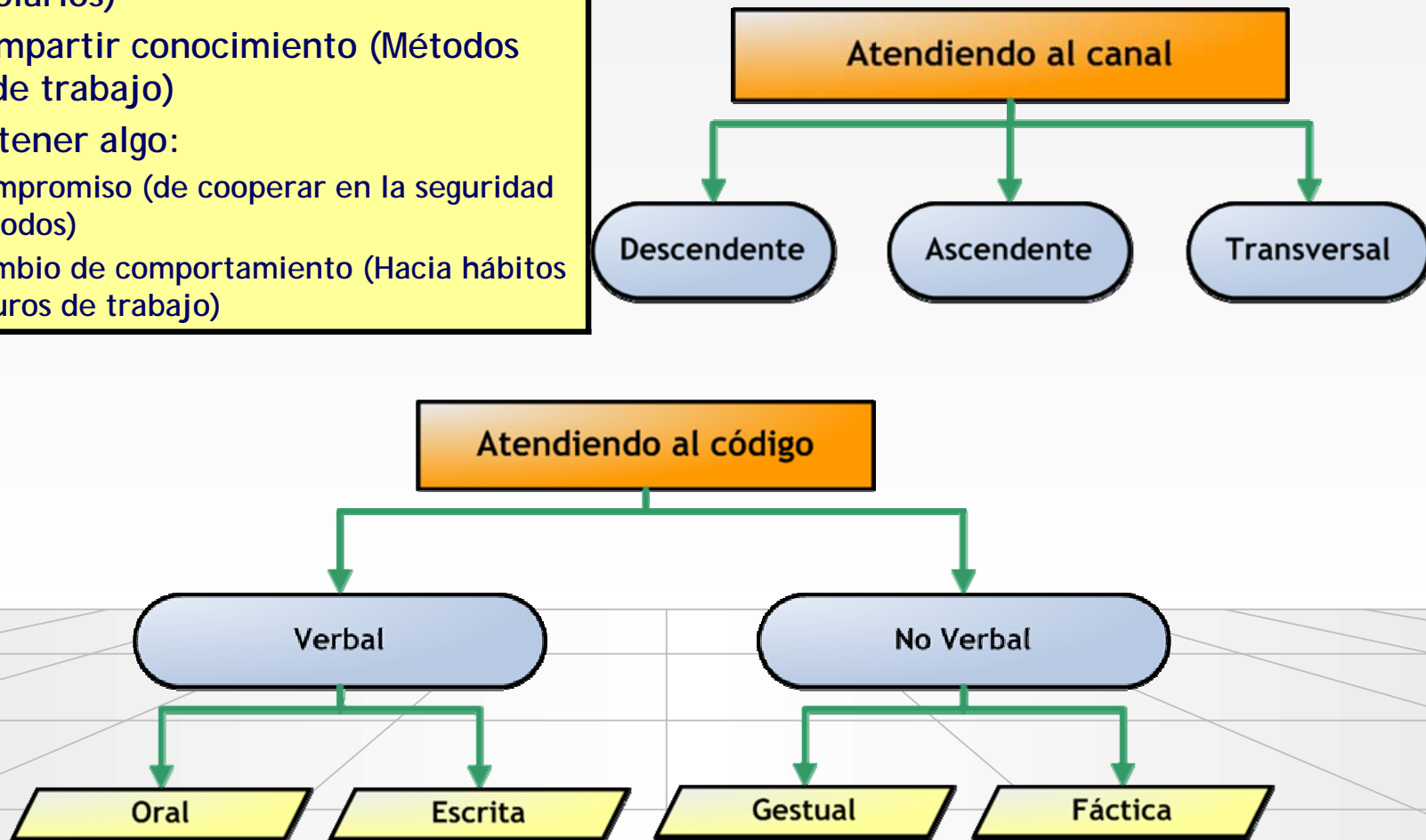


Comunica el que escucha

Objeto y finalidad de la comunicación

- Para Informar de algo (Riesgos y forma de controlarlos)
- Para compartir conocimiento (Métodos seguros de trabajo)
- Para obtener algo:
 - Compromiso (de cooperar en la seguridad de todos)
 - Cambio de comportamiento (Hacia hábitos seguros de trabajo)

Clases de comunicación



Comunicación oral en seguridad

I

El mensaje

Contenidos Cualquier tema relacionado con la P.R.L.

Su objetivo Inducir hábitos seguros de trabajo.

Su finalidad Buscar la meta del "cero accidentes".

El Emisor

Es el desencadenante del proceso de comunicación.

Los receptores

Son los destinatarios del mensaje

El código

El del lenguaje.

Otros: Los gestos, la actitud, el entusiasmo, el comportamiento, el compromiso

Primer nivel:
entre la empresa y los representantes de los trabajadores

Segundo nivel:
entre los mandos y los trabajadores

RETROCOMUNICACIÓN

El emisor pregunta para comprobar

Preguntas correctas

“¿qué, cómo, por qué,
para qué?”

Preguntas incorrectas

“¿entendido? ¿está
claro?”

El receptor pregunta para verificar

Preguntas correctas

“o sea, que lo que me has
querido decir es...”, “el cuál,
cuánto, dónde, cuándo”

Preguntas incorrectas

“¿qué has dicho?, ¿me
lo explicas mejor?”

El contexto

- Las condiciones físicas (ambiente ruidoso).
- La privacidad en que se desarrolla el diálogo.
- El conocimiento del interlocutor.
- El nivel de confianza obtenido de relaciones anteriores.
- El estado de ánimo de los interlocutores en ese momento.

Comunicación escrita en seguridad

I

Ventajas

- Mismo mensaje a todos los receptores.

Inconvenientes

- No es posible la retrocomunicación.
- Solamente existe el código del lenguaje.

Modelos de comunicación escrita en seguridad

- El Informe o Parte de Accidentes.
- Hoja de Análisis de Tareas.
- Fichas de las Observaciones Preventivas.
- Fichas de las Inspecciones Planeadas.

El uso de las palabras.

- Utilizar palabras sencillas, usuales. Suprimir palabras innecesarias. No decir lo que resulta obvio.

La voz de los verbos

- Preferible la voz activa. Utilizar la voz pasiva para cuidar el estilo

Los pronombres

- Preferible el "nosotros" para mensajes que impliquen compromiso. Utilizar el impersonal, cuando la implicación sea contraproducente (narrar hechos)

Las frases.

- No superar las veinte palabras por frase. Oraciones precisas, pero no telegráficas. Expresar las ideas con la riqueza necesaria.

Los párrafos

- Un párrafo para cada idea. Tres o cuatro frases por párrafo.

El texto

- Eliminar las palabras innecesarias. Dividir el texto en secciones de cuatro a seis párrafos.

La argumentación de las ideas

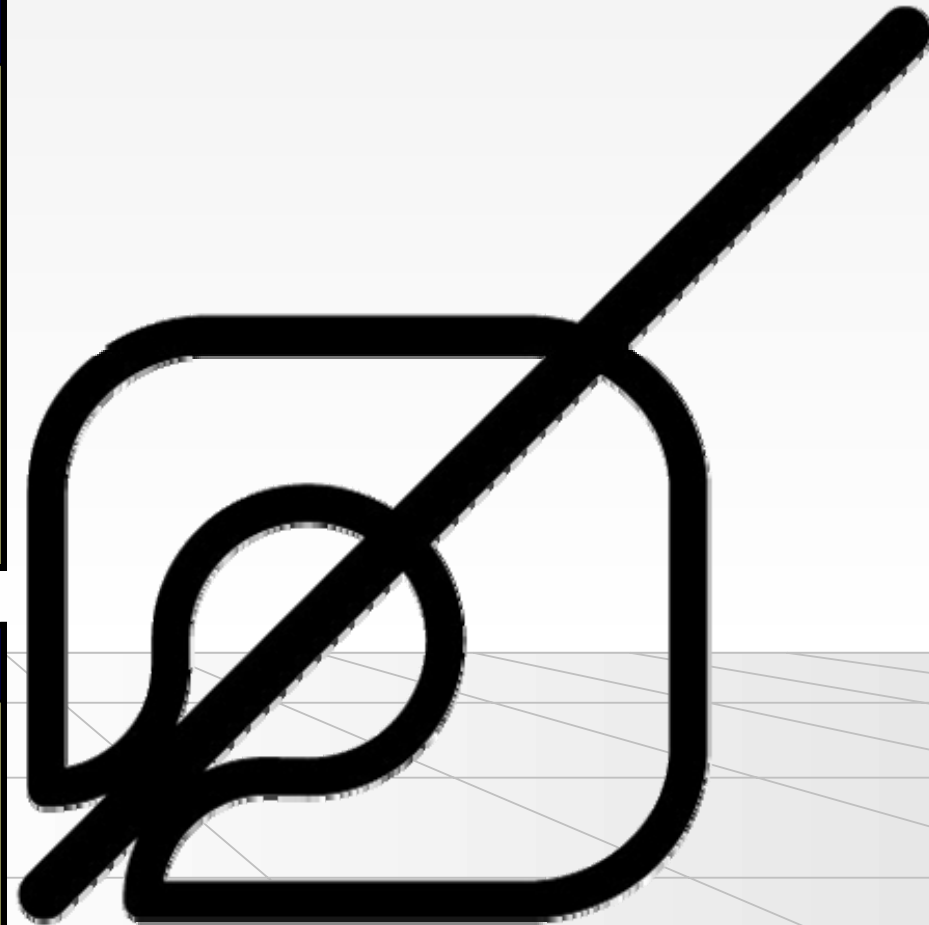
Plasmar las ideas en el papel siguiendo un orden lógico.

- Hacer un esquema de argumentación.
 - Para seguir “el hilo” argumental.
 - Para asegurarse de incluir los puntos importantes.
 - Para reestructurar el contenido.
- Plantear la argumentación en función de la forma de argumentar de los destinatarios del escrito.

La presentación

Hay que hacerlo atractivo:

- Utilizar distintos tipos de letra.
- Subrayar las palabras o pasajes importantes.
- Numerar secciones, párrafos, etc.
- Ilustrar con imágenes o documentos.



Definición y aplicación

Diálogo formal entre dos personas.

En Prevención de riesgos se utiliza:

- En la investigación de accidentes, para obtener información de los testigos
- En las "Tutorías de Seguridad", para evaluar a los aprendices.

Recomendaciones para **ANTES** de la entrevista: prepararla.

- Cuáles son los objetivos de la entrevista.
- Qué información debe recoger y analizar.
- Preparar preguntas idóneas.
- Anticipar respuestas posibles.
- Acordar el tema, la hora y el lugar con el entrevistado.

Recomendaciones **DURANTE** la entrevista.

Al inicio:

- Crear un clima de diálogo desde el principio. Cuidar el código de comunicación no verbal. Dejar claros los objetivos y la finalidad de la entrevista.

Ya entrando en el núcleo de la entrevista:

- Exponer los mensajes a transmitir. Demostrar tranquilidad y respeto. No presionar al entrevistado. Administrar los silencios. Separar la información de la fantasía, opinión o juicio. Notas precisas. Resumir la información. Hacer preguntas concretas. Despedirse amigablemente.

Recomendaciones para **DESPUES** de la entrevista.

- Analizar los resultados de la entrevista
- Registrar toda la información y la fuente
- Tratar la información, ordenándola, jerarquizándola, juzgando su utilidad, Hacer el informe de la entrevista,

Objetivos

- Transmitir información sobre un tema específico de seguridad.
- Analizar un problema de seguridad:
- Poner en común ideas e inquietudes sobre seguridad:
- Obtener información sobre aspectos generales o particulares de seguridad:
- Reconocer y premiar a las personas que han destacado por su comportamiento seguro.

Recomendaciones para **ANTES** de la reunión

- Elegir el tema adecuado.
- Hacer un orden del día.
- Mandarlo a todos los interesados.
- Estudiar los aspectos técnicos.
- Preparar las preguntas y las respuestas,
- Ensayar la transmisión de los mensajes.

Recomendaciones **DURANTE** la reunión

- Adaptarse al grupo en función de la retrocomunicación.
- Ajustarse al tema.
- Tomar nota de otros aspectos de interés.
- Animar a los participantes a que participen.
- Comprometerlos con las conclusiones.

Charlas o coloquios

Recomendaciones para **DESPUES** de la reunión

- Levantar acta.
- Planificar la actuación
- Supervisar el proceso de realización

