

COMUNICACIÓN

“LA COMUNICACIÓN ES LA CLAVE PARA REALIZAR UNA OPERACIÓN SEGURA”

OBJETIVO

Comprender el significado de los procesos de comunicación para aumentar la eficiencia en la gestión de la tripulación, y en las áreas involucradas.

CONCEPTO

Es el proceso por el cual la información, los pensamientos o sentimientos son intercambiados de manera clara y comprensible.



CUALIDADES DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Corto
- Preciso
- Comprensible
- Términos estandarizados
- Figuras comunes

BARRERAS Y FILTROS

Barreras

- Desnivel de autoridad
- Desnivel de experiencia
- Inseguridad
- Exceso de confianza
- Estrés

Filtros

- Expectativas
- Reacción entrenada
- Distracción
- Prioridades inadecuadas

- Argot/jerga
- Conflictos emocionales

TECNICAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

PRIMER PASO: BRIEFING

Lleva al comandante, jefe y/o supervisor a una planificación, establece las expectativas lo que se hará en el futuro, facilita la comunicación y establece la pauta de cómo será el trabajo en equipo, identifica posibles problemas, determina el comportamiento, ofrece alternativas, estimula a los trabajadores y aclara las dudas. Estableciendo un clima abierto para el flujo de informaciones.



SEGUNDO PASO: SABER OIR

Estar abierto a lo que se habla, hacer preguntas, concordar discordar y colocarse en la posición de quién está hablando.

TERCER PASO: ASERTIVIDAD

No tener miedo hacer preguntas. Expresar su posición de manera franca y defender su punto de vista.

TRABAJADOR ASERTIVO

- Hace preguntas sobre las tareas.
- Sugiere alternativas.
- Expone su decisión sobre las decisiones y procedimientos.
- No permite que las diferencias de grado interfieran en la seguridad operacional.
- Mantiene su punto de vista hasta ser convencido por los hechos.
- Enfrenta las ambigüedades y conflictos, requiere asistencia en caso de sobrecarga.

BARRERAS PARA LA ASERTIVIDAD

- Falta de confianza en sí mismo.
- Miedo de la respuesta.
- Posición de grado o status.

¿Cuándo ser asertivo?

- Inseguro de lo que está sucediendo
- Usted tiene la respuesta.
- Percepción del peligro.

CUARTO PASO: RESOLUCION DE CONFLICTOS.

Abrir la comunicación, limitarse asuntos de trabajo, concentrarse en el QUE y no en QUIEN.

Cuando hay un desacuerdo sin resolución se debe de antemano, concordar en adoptar la solución más conservadora a favor de la seguridad, hasta que haya más informaciones disponibles.

QUINTO PASO: DEBRIEFING

Es saber cómo resolver el conflicto. En cada vuelo, turno de trabajo habrá puntos que deben mejorarse, la crítica ayuda a mejorar el desempeño, el comandante, supervisor o jefe es el responsable de incentivar; todos deben esperar por las acciones correctivas y la actitud de la persona que recibe la crítica.

SEXTO PASO:

Es la capacidad de dar y recibir críticas constructivas.

EL DESAFIO es aumentar la capacidad operacional y disminuir la frecuencia y gravedad de las lesiones.

Para esto debemos fortalecer nuestras defensas actuando en la prevención de accidentes.



Brigadier del Aire R1 **CARLOS ALBERTO DA CONCEIÇÃO**
Investigador de accidentes aéreos
Instructor de Seguridad de Vuelo