



**consultores integrales en
salud ocupacional s.a. de c.v.**

MANUAL

DE

COMUNICACIONES.

Guillermo Aguilera de la Rosa.
1a Edición.
2013

ÍNDICE.

INTRODUCCIÓN	3
PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA	4
OBSTÁCULOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA	6
IDENTIFICACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO	7
DEFINICIÓN DEL CUARTEL GENERAL DE BATALLA	8
PREPARACIÓN PARA LA CRISIS	9
DURANTE UNA CRISIS	10
PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA	11
FUNCIONES	12
PREGUNTAS TÍPICAS	13
RECOMENDACIONES IMPORTANTES	14
DURANTE Y DESPUÉS DE LA EMERGENCIA	15
RESUELTA LA CRISIS	16
DIRECTORIO DE PERSONAL	17
DIRECTORIO DE HOSPITALES Y CLÍNICAS	17
RECONSTRUCCIÓN Y VUELTA A LA NORMALIDAD	18

INTRODUCCIÓN.

INFORMACIÓN DE LA EMERGENCIA

La información de toda emergencia se maneja de acuerdo a los siguientes criterios:

Un diccionario define crisis como un momento inestable o crucial del estado que guardan las cosas, cuyo resultado implicará una diferencia decisiva para bien o para mal. De modo que la forma en que respondemos a una crisis, afecta tremendamente la prontitud con la que nos podemos reponer de la misma.

No obstante que los elementos específicos de cada crisis son únicos, existen varias características que son comunes:

- **Imprevisión** Las crisis generalmente ocurren sin previo aviso, y a veces nos toman por sorpresa y si estar preparados.
- **Pánico y confusión** Cuando ocurre algo inesperado nuestra primera reacción puede ser de pánico. Estar bien preparados puede reducir el grado de pánico y confusión que sentimos, permitiéndonos controlar la situación de crisis.
- **Falta de control** No importa que tan bien nos preparemos para una crisis, inevitablemente sentiremos una cierta impotencia cuando se nos presenta una de éstas. Sentiremos como si el evento en sí tuviese una vida propia que asumiera el control de nuestras acciones.
- **Información incompleta** Al inicio de una crisis tendemos a carecer de los detalles completos relativos al evento sin tener la certeza de los hechos básicos sobre el lugar donde se presenta el evento, esto nos hace caer en especulación, esto nos hace caer en especulación misma que puede hacernos incurrir en una exageración de los acontecimientos o en la subestimación de la severidad de una emergencia.

PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

A fin de manejar con éxito una crisis debemos abordarla desde dos puntos tácticos:

1. Operaciones Primero es necesario retomar el control de nuestras operaciones lo antes posible mediante la aplicación del plan de respuesta para emergencias.

2. Comunicaciones Debemos comunicar inmediatamente de manera concisa y clara, utilizando un vocabulario comprensible, lo que sepamos de las circunstancias de la crisis y la acción que estamos tomando como respuesta.

PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

Será más fácil una comunicación efectiva cuando comprendas que en una emergencia hay gente que está sufriendo tanto físicamente como psicológicamente y esto puede dar lugar a que mal interpreten tus gestos, movimientos corporales y actitudes.

Las siguientes recomendaciones te ayudarán a relacionarte cuando una situación de emergencia se presente:

- *Mantén un contacto visual con las personas al hablar.* Brinda tu atención a la persona con la que te estás comunicando y hazle sentir que es importante.
- *Di la verdad.* Aunque tengas que decir algo poco agradable, es mejor que mentir. Decir mentiras destruye la confianza en ti. Si no conoces la respuesta a una pregunta dilo, simplemente "No lo sé".
- *Comunícate a un nivel que las personas puedan entender.* No hables muy alto ni muy bajo. No asumas que las personas de edad avanzada están sordas o no te entienden. Nunca uses un lenguaje infantil con la gente de edad avanzada.

- Se muy cuidadoso acerca de lo que le dices a otros. Las personas durante una situación de emergencia están muy atentas a lo que la gente dice, y ellos sólo oirán parte de tu conversación y seguramente la mal interpretarán.
- Se cuidadoso de tu lenguaje corporal. Las personas pueden mal interpretar gestos que tú hagas. Ten especial cuidado en no asumir una postura amenazadora, mantén la calma y una actitud profesional. La comunicación no verbal es extremadamente importante en situaciones de emergencia.
- Siempre habla despacio, claro y con un tono agradable.
- Si conoces el nombre de la persona con la que estás hablando, úsalo.
- Si estas hablando con un lesionado que tiene problemas para escuchar, habla claro y de frente a él para que pueda leer tus labios. Se cuidadoso de no gritar a las personas con problemas de escucha. Gritar no servirá para que las personas te entiendan fácilmente y puede ponerlas nerviosas.
- Da tiempo suficiente para que las personas respondan a tus preguntas. No apresures a las personas a menos de que estén en peligro. Las personas bajo estas condiciones no piensan de manera clara y necesitan tiempo para contestar preguntas simples.
- Trata de mantener a las personas confortables y relajadas.

OBSTÁCULOS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

OBSTÁCULOS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Al comunicarnos en momentos de gran tensión e importancia, presentar nuestro mensaje de manera que se aseguren la comprensión y aceptación adecuadas puede constituir un verdadero desafío.

Es de naturaleza humana el que en tales momentos de tensión emerjan varios obstáculos para la comunicación efectiva:

- Temor general
- Miedo a la crítica
- Temor a revelar información confidencial
- Temor a provocar el pánico.

IDENTIFICACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO

Durante una crisis existen muchos públicos con legítimo interés en el curso que sigan los acontecimientos. Conocer quienes son estos públicos nos puede ayudar a comunicar mejor nuestros mensajes. Aunque estas audiencias se pueden desglosar en varios grupos, generalmente debemos tener como objetivo a los siguientes:

1. Coordinadores de las brigadas de emergencia.
2. Miembros de las brigadas de emergencia.
3. Empleados.
4. Medios de comunicación.
5. Instituciones de apoyo (Protección Civil, Cruz Roja, Policía, IMSS)
6. Miembros de la comunidad.
7. Autoridades gubernamentales.
8. Expertos técnicos.
9. Accionistas.
10. Clientes clave.
11. Grupos de interés del mismo giro.

DEFINICIÓN

DEL CUARTEL GENERAL DE BATALLA

A fin de presentar un grupo y/o frente organizado durante una emergencia la brigada de emergencias debe de designar un sitio físico específico que sirva de centro de mando durante el transcurso de los acontecimientos. Este cuartel deberá servir de punto central de reunión para el equipo así como almacén de todos los sistemas de comunicación y administración requeridos para una emergencia.

Como parte del equipo necesario se deberá contar con lo siguiente:

- Teléfonos convencionales y celulares.
- Computadoras: PC y portátiles, cargadas con el software que por política marca la organización.
- Copiadora.
- Aparatos de fax.
- Videograbadora.
- Retroproyector.

PREPARACIÓN PARA LA CRISIS

En una situación de crisis es importante contar con habilidades para una comunicación efectiva y así llevar a buen término la situación de emergencia. Estas habilidades se pueden describir de la siguiente manera:

- Conservar la calma en todo momento, manteniendo un equilibrio emocional mediante ejercicios de respiración (antes mencionados).
- Ser capaces de trabajar bajo presión.
- Tener capacidad para asimilar rápidamente cualquier información recibida intramuros o del exterior.
- Conocer bien la empresa.
- Estar disponible las 24hrs. del día mientras dure la crisis.

DURANTE UNA CRISIS

Una vez que recibimos la notificación oficial de que existe una situación de emergencia, debemos poner en acción nuestro plan de control de crisis.

Podremos retomar rápidamente el control de una crisis si tomamos en consideración los siguientes puntos:

- **Respuesta rápida.** Esta es la regla en si mismo más importante en la comunicación de las crisis, ya que de ella depende en gran parte la organización para el ataque y la mitigación del problema presente (incendio, accidente, etc.)
- **Comunicación efectiva.** Es recomendable utilizar siempre a una misma persona para realizar los enlaces con coordinadores, brigadistas y apoyos externos.
- **Ser receptivo.** Es importante que en situaciones de crisis se pueda tener calma y concentración para el análisis y transmisión de una cantidad importante de datos que serán enviados por los coordinadores de las brigadas y/o solicitados por los cuerpos de rescate y salvamento de las autoridades que apoyen el siniestro.

PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA.

OBJETIVOS:

- Consolidar toda la información y concentrarla en un solo punto para la coordinación de la emergencia.
- Que las brigadas de emergencia cuenten con un apoyo en caso de ser necesario.
- Que la información que salga al exterior se pueda manejar precisa y correctamente.
- Mantener un canal de comunicación efectiva con brigadistas, coordinador de brigadas, comité ejecutivo, servicios de emergencia externos, servicios de comunicación externos, local y estatal.
- Informar con rapidez y asertividad al interior y exterior de la planta.

FUNCIONES

- Conocer perfectamente el plan general de emergencias diseñado para las instalaciones.
- Elaborar un directorio telefónico con personal y servicios de ayuda interna y externa que mantendrán siempre actualizado en un lugar designado y de fácil acceso.
- Conocer procedimientos de actuación de cada una de las brigadas para el manejo adecuado de la información y retroalimentación al coordinador de la emergencia.
- Conocer con exactitud la ubicación y teléfonos así como la capacidad de respuesta de los grupos de emergencia más cercanos a su planta como lo son: bomberos, cruz roja, ambulancias y grupos de rescate.
- Mantener un contacto estrecho con todas las dependencias publicas y privadas de emergencia que se encuentren a su alrededor.
- Establecer un punto de reunión para la coordinación de las funciones de las otras brigadas así como de las demás fuentes de información.
- Establecer un sistema de comunicación con todo el personal para situaciones de evacuación o apoyo a las brigadas existentes en la planta.
- Conocer perfectamente las rutas de evacuación y salidas de emergencia así como zonas de riesgo y zonas de seguridad para apoyar en el caso a la brigada de evacuación cuando se presente una emergencia.
- Contar con una carpeta de procedimientos de emergencia que contenga:
 - Listado de personal actualizado
 - Directorio telefónico del personal
 - Directorio de Instituciones Públicas y Privadas de emergencia
 - Procedimientos de emergencia de cada una de las brigadas

PREGUNTAS TÍPICAS

QUE SE PUEDEN PRESENTAR.

- ¿Qué fue lo que ocurrió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿A quién le ocurrió?
- ¿Cuál fue el motivo?
- ¿Cuántos lesionados tenemos?
- ¿Qué daños hubo al equipo?
- ¿Qué posibilidad existe de que los daños o el peligro continúen?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Qué fue lo que salió mal?
- ¿Qué planean hacer al respecto?
- ¿Cuándo habrá mayor información disponible?
- ¿Dónde se localiza su empresa?
- ¿De qué teléfono me está llamando?
- ¿Cuántas personas se encuentran en el interior de la planta? (mujeres y hombres)
- ¿Hay enfermos crónicos entre el personal?

RECOMENDACIONES IMPORTANTES.

1. Aclarar los hechos, no especular ni mencionar nombres en especial.
2. Evitar enviar información prematuramente sin confirmar antes la misma.
3. Importante mencionar el quién, el porqué, el qué, el dónde, el cuándo y el cómo cuando se conocen (información que se deberá de manejar en forma interna).

DURANTE Y DESPUÉS DE LA EMERGENCIA.

DURANTE

- Accionar la alarma según sea el tipo de emergencia.
- Solicita y monitorea la ayuda de Instituciones públicas y privadas de emergencia.
- Reportar el incidente al Gerente General.
- Comunicar al Responsable de Turno los acontecimientos y las acciones de las diferentes brigadas.
- Seleccionar las llamadas según su importancia.
- Recolectar por escrito las acciones tomadas.
- Reportar a los brigadistas sobre personal lesionado.
- Recolectar los objetos y papeles de importancia que le entreguen los brigadistas.
- Informar a la brigada de evacuación el número de personas y sus datos que estaban dentro de la planta laborando.

DESPUÉS

- Recolectar la información verbal y por escrito de cada brigada.
- Realizar un reporte por escrito.
- Promover la reunión de retroalimentación con las brigadas.
- Preparar el informe general que se le dará al personal y a los medios de comunicación externos.



RESUELTA LA CRISIS.

Se recomienda se realicen los siguientes ejercicios de retroalimentación y comunicación para mejorar futuras actuaciones en situaciones similares:

- Realice sesiones donde los participantes reporten todo lo ocurrido
- Continúe con la comunicación
- Agradezca los apoyos externos que hayan participado durante la emergencia
- Evalúe el desempeño y manejo de los equipos de comunicación durante la crisis
- Corrija de inmediato cualquiera de las fallas que se hayan presentado en el sistema
- Someta a prueba el sistema revisado.

DIRECTORIO DE PERSONAL

El directorio de personal deberá contener la siguiente información:

- Nombre completo de todo el personal ordenado por turnos.
- Dirección completa de cada persona.
- Teléfono de su casa o algún teléfono a donde avisar en caso de emergencia o accidente.
- Alergia o enfermedad crónica en caso de que padezcan.

DIRECTORIO DE HOSPITALES Y CLINICAS

El directorio de hospitales y clínicas deberá contener:

- Nombre del Hospital o clínica
- Especialidad
- Capacidad
- Ubicación (Dirección completa)
- Teléfonos

Deberá estar ordenado de manera que aparezcan primero los hospitales más cercanos a la Institución.

RECONSTRUCCIÓN Y VUELTA A LA NORMALIDAD

EMERGENCIA CONTROLADA:

Una vez controlada la emergencia se procederá a reiniciar actividades de la siguiente manera:

- Evaluación de daños
- Reposición de equipos y material utilizado durante la emergencia.
- Establecimiento de sitio de trabajo alternativo.
- Seguimiento del estado de salud de las personas lesionadas durante la emergencia
- Inicio de labores