

PARAR, MIRAR Y CUIDAR – UNA HERRAMIENTA DE CUIDADO

Claudia Arzola Leiva

Pamela Muñoz Sanchez

IST

RESUMEN

Hoy la importancia de la comunicación en las empresas es fundamental, debido a que pasamos gran parte de nuestro tiempo en este espacio y gestionamos todo lo que hacemos a través de las conversaciones, es por eso que creemos importante conversaciones efectivas que permitan generar confianza, ya que sentimos que es la herramienta que involucra a otros y los hace actuar de una manera relacional más compenetrada.

Haciéndonos cargo de la necesidad planteada por una empresa, creamos este taller llamado **Parar, Mirar y Cuidar**, en donde el objetivo es de poder conocer a los compañeros de trabajo de una manera distinta y que les permita mejorar los lazos de cuidado, a través de parar sus actividades laborales, mirar al otro de una manera diferente y cuidarlo al conocer más de él.

La aplicación de este taller con el enfoque educativo de IST nos permitió que los conocimientos transferidos se generaran mediante la reflexión e intercambio de experiencias de los participantes, que trago consigo los resultados que esperábamos al aplicarlo de manera inmediata como también posterior a ello con la evaluación de parte de trabajadores y gerencia de la empresa.

INTRODUCCION

La falta de comunicación dentro de la empresa tal vez sea la causa más recurrente de desmotivación laboral, el problema se agrava cuando hay no sólo falta de comunicación, sino miedo a llevarla a cabo; desinterés por escuchar al otro, por lo que se dirá, si te traerá repercusiones, etc. Cuando no escuchan o valoran las ideas se crea un clima de inseguridad, las personas no se sienten cómodas aportando su opinión y el silencio habla por sí sólo empeorando la situación.

Haciéndonos cargo de la necesidad planteada por una empresa adherente en relación al cuidado de las personas, en donde nos manifestando problemas de relaciones y comunicación dentro de su organización, es que creamos este taller llamado **Parar, Mirar y Cuidar**, en donde el objetivo de poder conocer a los compañeros de trabajo de una manera distinta les permita mejorar los lazos de cuidado, a través de parar sus actividades laborales, mirar al otro de una manera diferente y cuidarlo al conocer más de él.

El proceso para realizar el taller tiene tres etapas, la primera es un diagnóstico base de la empresa que consiste en visitar y verificar en terreno el problema, al tener el diagnóstico comenzamos con la generación de las actividades del taller, seguido con la aplicación del taller con una duración de dos horas y finalizando con la retroalimentación al mes siguiente de vivido el proceso aprendido, lo cual se realiza a través de una evaluación por parte de los participantes y retroalimentación de la gerencia de la empresa,

Habiendo aplicado el taller y con los resultados que esperábamos, comenzamos a replicarlo en varias empresas de distintos rubros de la región, en donde el reflejo de los resultados obtenidos se materializó en la aplicación del protocolo Psicosocial (sin riesgo), evidencia de disminución de la accidentabilidad y compromiso de los distintos niveles de la empresa.

Reflexionar sobre esta problemática en las empresas es fundamental, tanto como para mantener un equilibrio en las relaciones y como para generar mejores resultados en la gestión preventiva, debido a que pasamos gran parte de nuestro tiempo en la empresa, y todas las acciones se generan en base a la

comunicación, que juega un papel importante cuando queremos generar confianza, ya que sentimos que es esta la que involucra a otros y los hace actuar de una manera relacional más compenetrada.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA ENTREGADA POR LA EMPRESA

Esta empresa se dedica al rubro de administración de puertos, en donde interactúa con distintas organizaciones y personas, razón por la cual se levanta la problemática en función de la coordinación de actividades portuarias que al no estar comunicadas, generaban descoordinaciones, trabajos no informados como también un clima de trabajo más hostil

En relación a las conversaciones sostenida con el área de RRHH de la empresa, esta área presenta la inquietud de ver como IST podía ayudar en mejorar esta problemática y minimizar los errores que al no hablarlos podrían afectar los procesos.

En esta relación y aprovechando el contexto del enfoque educativo de IST que implemento para los cursos dictados por profesionales de prevención, tomando en cuenta esta necesidad se creo el taller bajo esta metodología que a través de ejercicios de aplicación de talleres, en relación a la comunicación, se crea en un ambiente participativo y entusiasta que además de fortalecer las competencias de la escucha, genera instancias para el trabajo en equipo.

El desarrollo del taller lleva como objetivo principal desarrollar lado experiencial de los participantes, el cual se va desarrollando a lo largo de las conversaciones generadas en dicho taller.

Al enfocarnos en las comunicaciones como un hecho experiencial de las relaciones humanas, llegamos al sentido de cuidarnos mutuamente, el poder escuchar a la otra persona o sentirse escuchado va de la mano con las con el cuidado de estas relaciones que enriquecemos con nuestras propias conversaciones.

En nuestro taller proponemos el modelo de proponer e indagar de como una posibilidad de entender la comunicación humana como una danza entre el que habla y el que escucha, en este modelo entendemos que hablar y escuchar son fenómenos dependientes uno del otro.

Taller Parar, Mirar y Cuidar

Imagen N° 1



Imagen N° 1

En la presentación del taller, se solicita a los participantes que puedan colocarse de a dos y en una dinámica con el carnet de identidad deben presentarse con el compañero, en donde hablan de sus nombres y apellidos, donde nacieron, comentan su historia.

Luego de ello, les pedimos que presenten a su compañero con el carnet de identidad.

Imagen N° 2



Imagen N° 2

El expositor declara a través de un ejemplo de sí mismo una experiencia con la comunicación que le ha permitido abrir o cerrar posibilidades; a través de ello el participante reflexione con su vivencia personal.

Imagen N° 3



Imagen N° 3

El video muestra una situación cotidiana de una familia en donde no se observan algunos elementos que componen la comunicación, lo cual los lleva a crear y enfrentar una situación con su hija.

Luego del video se realizan las preguntas abiertas de la percepción de la historia, analizando los posibles elementos que ellos creen que faltan y como esto lo relacionamos en nuestro día a día.

Imagen N° 4

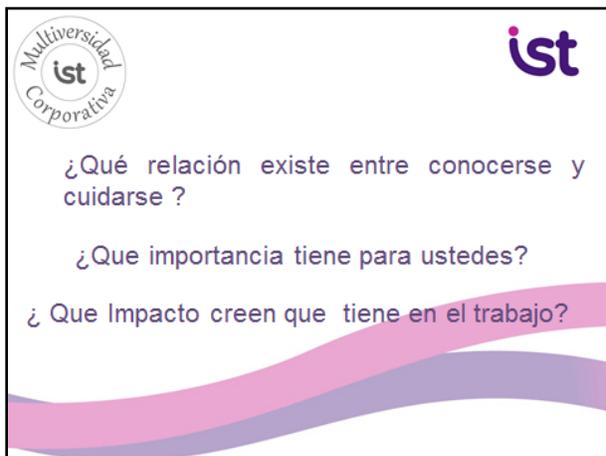


Imagen N° 4

Las preguntas permiten que las personas se conozcan de la una forma más activa y cercana, lo cual promueve un ambiente de confianza, lo anterior genera resultados de mayor productividad trabajo en equipo, reducción de estrés y cuidado mutuo.

Esta actividad se realiza en duplas y luego hacemos la recogida de manera abierta.

Imagen N° 5

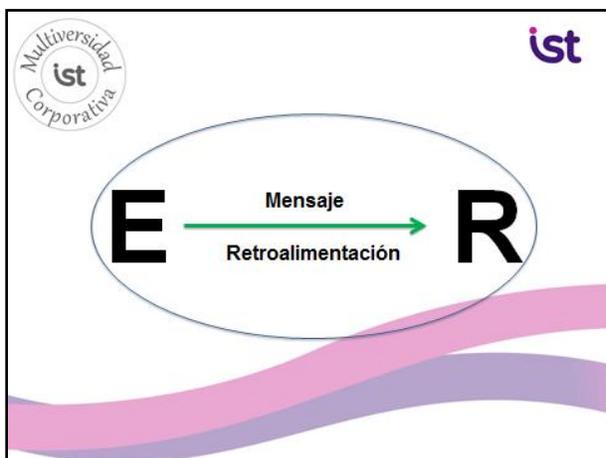


Imagen N° 6

Desde sus inicios el hombre conoce la comunicación con dos actores principales un emisor y un receptor, en donde se entrega un mensaje mediante un canal, pero lo conocimos como algo lineal en donde no había espacio para la indagación, por lo cual muchas veces el mensaje quedaba a cargo del emisor quien sería la parte activa.

Imagen N° 7

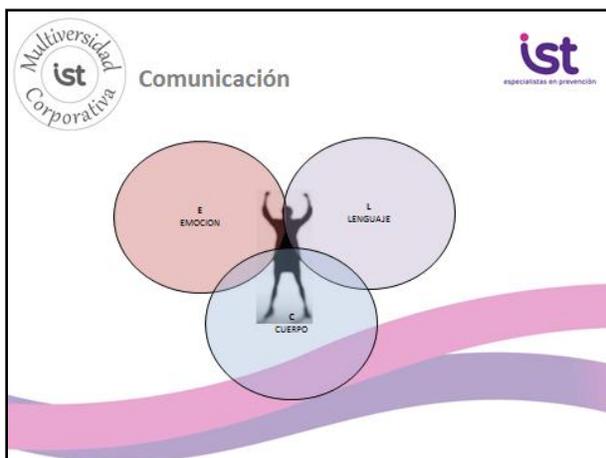


Imagen N° 7

En ejemplos mostrados por las relatoras, evidenciamos la comunicación desde otra mirada, enfocándonos y relacionando estos tres elementos que son fundamentales para lograr una comunicación efectiva.

Imagen N° 8

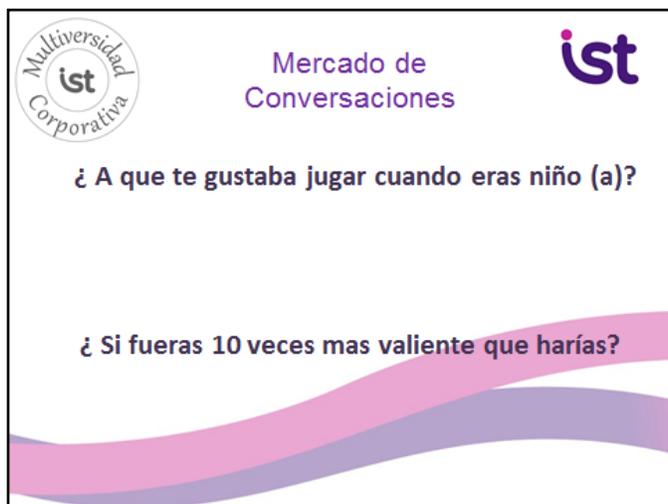


Imagen N° 8

Uno de los paradigmas en la comunicación es que no hay tiempo para conversar en el trabajo, y a través de esta actividad, mostramos que en poco tiempo podemos conocer al otro. Al hacer esta actividad que tiene relación en responder dos preguntas que no son comunes y que muchas veces no sabemos del compañero. Es por eso que esto nos ayuda a la apertura del otro y poder indagar un poco más allá del trabajo habitual que tenemos juntos.

Imagen N° 9



Imagen N° 9

Para finalizar el taller los asistentes realizan un compromiso final, este es individual y anónimo. La idea de esta actividad es que ellos se comprometan con sus compañeros a realizar algún cambio en su relación de comunicación con ellos.

Luego de que se reúnen todos los compromisos se entregan a un representante de la empresa y estos se deben publicar en un lugar visible de su lugar de trabajo.

Registros experienciales de nuestros participantes

“Veo la comunicación como algo muy importante para nuestro día a día”. (*Jonathan Cifuentes, trabajador empresa Sais Chile*).

“Al conocer a quien está a mi lado puedo cuidarlo mejor” (*Fabian Alvarez, trabajador empresa Sais Chile*).

“Me permitió agradecer a mis compañeros de trabajo” (*Andrea Abello, encargada de mantención Empresa Portuaria Austral*).

“Analizar mi forma de comunicarme”. (*Yanet Millán, jefa de auditoria y gestión, Rentas Inmobiliarias*).

“Entregar cuidado desde la comunicación”. (*Luis Cardenas, subgerente de operaciones y servicios Rentas Inmobiliarias*).

“Al conocer al otro me cuido yo también” (*Jose Barrientos, jefe de operaciones Rentas Inmobiliarias*).

“Fue una experiencia muy grata para todo el equipo de trabajo, todos llegan siempre formalitos y con una sensación que va a ser más de lo mismo, como no todos trabajadores tienen la oportunidad de tratar de manera más cercana sus habilidades blandas y está a sido la primera oportunidad. Por lo vivido en el taller todos salimos tranquilos y muy a gusto con lo compartido” (*Viviana Alvarez, encargada del departamento de prevención de riesgos de la empresa SAIS Chile*).

Algunos compromisos de nuestros participantes:

Yo me comprometo a:

“Yo me comprometo a preocuparme por los compañeros cuando se vean tristes o desmotivados”.

“A ser más empático y velar el buen ambiente en el trabajo”.

“yo me comprometo a preguntar diariamente al llegar y salir, ¿cómo estás?, ¿Cómo te fue?”.

“Me comprometo a ser mas comunicativo en el trabajo”.

“Me comprometo a tratar de tener una mejor comunicación con los compañeros”

“A preguntar e interesarme mas por cómo se sienten mis compañeros”

“yo me comprometo a no estar tan a la defensiva en términos de la comunicación laboral”

Registros gráficos que implementan las empresas en sus murales luego del taller.



CONCLUSIONES

El beneficio de mirarse, cuidarse y conocerse dentro del trabajo permite generar una sinergia para mejorar las comunicaciones dentro de la empresa y con ello mantener un clima laboral con beneficios para los trabajadores y por ende a la organización que le permite llevar a cabo sus objetivos, tomar nuevos desafíos, nuevos proyectos, cumplimiento de metas, mejorando las relaciones interpersonales y la identidad de la persona dentro de la empresa.

Sentimos que al aplicar esta herramienta de cuidado en un breve espacio pero significativo en los resultados, permite hacer conciencia a los empleadores que pueden obtener mejores resultados cuando brindan espacios para que sus colaboradores se conozcan y se cuiden fomentando la gestión de felicidad, aspecto esencial para construir empresas más comprometidas y productivas.

BIBLIOGRAFIA

Enfoque educativo IST.

Libro Ontología del lenguaje Rafael Echeverría.

Protocolo de riesgos psicosociales en el trabajo.

Anexo

Encuesta del participante

Te pedimos nos puedas aportar con tu opinión respecto de las siguientes observaciones, colocando una X en la casilla de tu opción.

METODOLOGÍA	Muy aceptable	Aceptable	De acuerdo	Muy de acuerdo
Creo que el relator/a tiene una buena capacidad de exponer claramente los conceptos				
La metodología del programa me parece participativa y eso me motiva para aprender				
Me siento capaz de aplicar lo aprendido en mi mundo laboral el día de mañana				
¿Qué aprendiste en este taller que fue importante para ti y por qué?				

Esta encuesta se entrega al final de la actividad, con el fin de tener una retroalimentación del taller realizado y con ello evaluar tangiblemente los resultados obtenidos.