CENCADE
Consultores en Competitividad

III.

Sugerir Medidas Preventivas y/o Correctivas para Evitar Riesgos a los Trabajadores y al Centro de Trabajo

STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

OIT

Considerando que el interés prioritario del Inspector Federal del Trabajo es la salud y seguridad de los trabajadores, debe estar siempre atento a sugerir medidas para evitar los riesgos en el centro de trabajo.

Si bien el Inspector Federal del Trabajo no es parte del personal, tiene la experiencia y el conocimiento tanto de la empresa en sí, como de sus condiciones de salud y seguridad, que le permiten visualizar medidas y mejoras que probablemente no han sido detectadas por los mismos trabajadores, cuya rutina muchas veces dificulta apreciar detalles que una persona externa, como es el caso del Inspector Federal del Trabajo, puede detectar durante las visitas de inspección.

Para llevar estas medidas y mejoras a la aplicación, el Inspector Federal del Trabajo no puede recurrir a la autoridad jerárquica en la empresa, puesto que carece de ella, por lo que debe utilizar métodos más sutiles para convencer a patrones y trabajadores de la importancia de atender sus sugerencias.

La asertividad provee modelos de comportamiento y comunicación que el Inspector Federal del Trabajo puede aprovechar para llevar al personal de la empresa a dedicar el esfuerzo que sea necesario para aplicar medidas destinadas a mejorar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores.

3.1 Asertividad

a) Asegurar que los patrones y trabajadores comprendan el alcance de las medidas y las áreas en las que se aplicarán, haciendo preguntas pertinentes.

¿Por qué es importante?
Una función básica que tienes en los procesos de la inspección del trabajo, consiste en asegurar que, tanto el patrón como los trabajadores, comprenden la importancia de cumplir con la normatividad para mantener centros de trabajo saludables, seguros y productivos.

En tus interacciones con la gente de la empresa, puedes toparte con dos tipos de actitudes que perjudican la comprensión y aceptación de las medidas a tomar para el cumplimiento de la norma:

1. Agresividad. Las personas sienten que algún interés particular se ve amenazado y reaccionan en defensa del mismo, utilizando argumentos sustentados más en su actitud belicosa, que en razones. Otras causas de la agresividad pueden ser la ignorancia, la necesidad de mantener una imagen o la falta de capacidad para razonar y defender sus intereses.
2. Pasividad. Hay quienes no comprenden argumentos ni razones y se limitan a permanecer retraídos y silenciosos. La pasividad puede ser también una forma de manifestar el desacuerdo y, en el peor de los casos, el pasivo puede asentir a todo, pero con la intención de no cumplir en nada.

Actuado asertivamente puedes lograr que patrones y trabajadores comprendan y valoren la importancia de las medidas para el cumplimiento de la normatividad, y se comprometan a aplicar acciones correctivas en forma adecuada, donde se considere su propio beneficio.

¿Cómo lo haces?
Como pasos iniciales, debes considerar la importancia de:

- Demostrar el valor de los elementos con los que cuentan para cumplir.
- Analizar las limitaciones que te presentan como obstáculos para el cumplimiento de la norma.
- Considerar las limitaciones reales y buscar elementos para superar las ficticias.
- Explicar la importancia de la responsabilidad y el compromiso para mejorar la empresa.

¿Qué debes saber?
Tu posición en el proceso de la inspección se basa en que posees autoridad manifiesta, como inspector federal, además tienes la autoridad moral que te otorga ser un experto en la normatividad. Esto lo logras con:

- Amplio conocimiento de la normatividad, así como de la forma en que afecta (de manera positiva y negativa) a la empresa.
- Conocimientos en el campo específico de la empresa y experiencia en cómo aplicar los procedimientos para cumplir con la norma.

Además, debes conocer a la propia empresa:

- ¿Cuántos trabajadores tiene?
- ¿Cómo es el trato entre ellos?
- ¿Cómo son las relaciones patrón-trabajadores?
- ¿Cómo es su cultura organizacional?

Asegúrate de recopilar toda la documentación prevista en el procedimiento de inspección. Complementa con evidencias tangibles y observación directa.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
Interpretación incorrecta del ordenamiento de las medidas.	Verificar las evidencias y compararlas con lo ordenado.
Carecer de la información adecuada a las medidas sugeridas u ordenadas.	Revisar información correspondiente a las medidas sugeridas.
Llevar a cabo las medidas sin comprender los beneficios que conllevan.	Sensibilizar al personal involucrado de los beneficios de las medidas sugeridas.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?

Generar conductas participativas en la empresa, requiere de una serie de acciones relacionadas con actitudes y valores. Para empezar, cuida de no cometer los siguientes errores:

- Suponer que todos los actores tienen claras las acciones o medidas.
- Asentar hechos sin conocer las evidencias de cumplimiento.
- Aceptar promesas como evidencias.
- Asumir responsabilidades que sólo corresponden al personal de la empresa.
- Generar un conflicto por opiniones diferentes al motivo de la actuación.

¿Cómo debe ser tu comportamiento?

La asertividad es un modelo de comunicación y conducta que te permite revertir las actitudes negativas que pueden obstaculizar el buen desempeño de las acciones y medidas para llevar la empresa al cumplimiento de la normatividad.

Emplear la asertividad es:

Saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que quieres, respetando los derechos de los demás y expresando nuestros sentimientos de forma clara. La asertividad también consiste en:

- Hacer y recibir cumplidos, sin caer en halagos o "marearte" por lo que dicen de ti.

- Hacer y aceptar quejas y críticas, sin llegar ofender o lastimar a alguien y sin reaccionar visceralmente por lo que digan de ti.

Para comportarte de manera asertiva debes:

- Tener muy claros los objetivos que persigues para evitar que las divagaciones hagan perder el rumbo de la interacción.
- Controlar las emociones, para evitar que se conviertan en distractores y causas de fracasos.
  - Si lo que buscas en la interacción es demostrar que los demás están equivocados, el logro del objetivo se va a perder pues tu fin es satisfacer un sentimiento personal.
  - Si lo que buscas en la interacción es quedar bien con alguien o con todos, es poco probable que logres tu objetivo ya que vas a estar inmerso en cumplir tus intereses particulares.
- Evitar los prejuicios, no califiques a las personas por su aspecto o sus características. Lo que debe importarte son sus intenciones y aportaciones en el curso de la interacción.
- Separar los asuntos de la discusión de las personas. Estás resolviendo problemas, no enfrentándote a personas. No tomes en plan personal las emociones que pudieran expresar los demás.
- Un dialogo asertivo, que te ayuda a obtener resultados colaborativos de agresivos y pasivos, consiste en aplicar cinco factores:
  1. Describe hechos concretos. Es poner una base firme a la interacción, en la que no pueda haber discusión posible. Describe hechos que han ocurrido en la empresa y que nadie pueda negar para que puedas partir de ellos para hacer los planteamientos precisos.
  2. Manifiesta tus sentimientos y pensamientos. Comunica de forma contundente y clara cómo te hace sentir aquello que ha pasado e invita a los demás a que hagan lo mismo. Liberar sentimientos es una forma de desahogar la agresividad y el retraimiento de los pasivos.
  3. Pedir de forma concreta lo que quieres. Muchas veces, para no lastimar a los demás, las exigencias se encubren de sutilezas, de tal manera que se pierde su naturaleza real. En otras ocasiones y por las mismas razones, se habla de tan genérica que nadie capta o entiende tus verdaderas intenciones. Si vas a pedir algo, expresa las conductas concretas que quieres que hagan los demás, de tal manera que cualquiera lo pueda entender y hacer.
  4. Especifica consecuencia. Si has dicho con exactitud lo que quieres de los demás, debes también expresar, lo que va a ocurrir como resultado. Se pueden plantear también los efectos de no hacerlo.
  5. Pregunta. La mejor forma de asegurar la comprensión es preguntar a los demás.
     - Usa preguntas inteligentes, que obliguen a formular una respuesta compleja en lugar de un rápido Sí o No.

       Ing. Rivas, ¿nos describe las ventajas que obtiene la empresa de mantener el programa de mantenimiento de equipos contra incendios?
     - Involucra los sentimientos, lleva a tu interlocutor a que se ponga en lugar de otras personas.

       Sr.Perez, Si usted fuera un trabajador de la línea, ¿cómo se sentiría si le obligaran a usar equipo de seguridad viejo y gastado?
     - No aceptes como respuestas sólo un Sí o un No. Cuestiona:

       "¿Por qué sí?", "¿Por qué no?", "¿Qué pasaría sí . . .?"

- Parafrasea. Devuélvele a tu interlocutor sus propias palabras, convertidas en preguntas para obligarlo a analizar lo que el mismo acaba de decir:

  "Entonces Sr. García, ya que usted dice que no es necesario aplicar la regla ABC en la línea de fundición, aunque esa regla establece el uso obligatorio de equipos de seguridad, ¿cómo nos siguiere proteger a los encargados de la línea de los efectos del calor?"

- Deriva preguntas. No respondas todo por ti mismo, busca la participación de los demás:

  "¿Alguien me ayuda a responder la pregunta del señor Pérez?".
  "Juan, ¿me ayuda a contestar la pregunta que acaba de hacer Pablo?"