

DIRTY DOZEN: **FALTA DE COMUNICACIÓN**

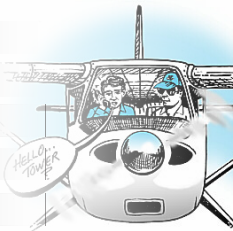
DEFINICIÓN

IMPORTANCIA

CONSECUENCIAS

MEJORAR LA COMUNICACIÓN

RECOMENDACIONES



FALTA DE COMUNICACIÓN

“En la escuela de aviación, un estudiante estaba realizando un vuelo solo. Antes de despegar, la torre de control reportó cortantes de viento en las inmediaciones del aeródromo, pero Martín, distraído por otras tareas no entendió todo el mensaje ni tampoco solicitó la aclaración al ATC.



Después del despegue, las condiciones empeoraron y la turbulencia se intensificó, para ese momento Martin se dio cuenta de su error al no solicitar repetición y de ser necesario esperar un poco a que mejorarán las condiciones o ejercer extrema precaución.....”

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co

FALTA DE COMUNICACIÓN

Una falta de comunicación puede interpretarse como una falla en el deseo de que 2 imágenes mentales coincidan.

Por ejemplo, yo tengo una imagen mental de lo que espero transmitir. Si tú tienes la misma imagen mental al final de nuestra conversación, entonces se ha producido una comunicación adecuada.



Los fallos en la transmisión o recepción de información, pueden dar lugar a malentendidos y decisiones inseguras.

IMPORTANCIA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN

La industria en la cual realizamos nuestra operación es un entorno complejo, por lo que el trabajo en equipo y la coordinación entre las partes es fundamental, de manera que, una correcta transmisión de información (verbal - escrita) es crucial para:

Tomar decisiones rápidas y precisas
durante situaciones de emergencia

Coordinarse eficazmente
entre la tripulación (Instructor - Alumno)

Evitar malentendidos
con controladores aéreos y otras aeronaves

Garantizar estar bien informados
acerca de condiciones de vuelo, clima, tráfico, etc.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co

IMPORTANCIA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN

Efecto "Bola de Nieve"

Un pequeño error en la comunicación puede desencadenar una serie de eventos que afecten la seguridad de un vuelo

En aviación, la falta de comunicación o la omisión de detalles (aunque sean pequeños) pueden escalar rápidamente en situaciones peligrosas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co

CONSECUENCIAS

Cuando el proceso de comunicación no es efectivo o se interrumpe, es un factor desencadenante para:



Errores de Interpretación:

Instrucciones mal entendidas o mal seguidas que resultan en maniobras incorrectas o acercamientos peligrosos

Información Incorrecta:

Recibir o enviar información incompleta o de manera errada, hará que otros tomen decisiones basados en dicha información.



Coordinación deficiente:

Interacción deficiente entre actores de la operación produce fallos en la realización de tareas, gestión de emergencias, etc.

Impacto en la cultura organizacional:

Los fallos de comunicación impactan el bienestar de la organización (Incomodidades, desconfianza, operación insegura)



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

FACTORES CONTRIBUYENTES

Fatiga: Los vuelos largos, constantes y la falta de descanso pueden afectar la concentración y la capacidad para comunicarse de manera efectiva.

Estrés y presión de tiempo: Situaciones de alta presión pueden llevar a los actores a omitir detalles importantes o a apresurarse en la toma de decisiones.

Barreras lingüísticas: las diferencias de idioma, especialmente en entornos de tráfico denso, puede llevar a presentar eventos.

Falta de formación en comunicación: La capacitación adecuada es esencial para desarrollar habilidades de comunicación efectiva.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co

¿CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN?

USO DE PROTOCOLOS ESTANDARIZADOS

El uso de lenguaje común y estandarizado, ayuda a reducir el riesgo de malentendidos.

Prestar atención plena a los mensajes y confirmar la recepción de la información mediante la repetición (readback - hearback)

ESCUCHAR ACTIVAMENTE

FORMACIÓN CONTINUA

Los entrenamientos regulares en comunicación efectiva aseguran que los miembros de la tripulación mantengan sus habilidades actualizadas.

Fomentar una cultura de comunicación abierta y respetuosa para que todos (Instructores - Alumnos) se sientan cómodos compartiendo información y planteando inquietudes.

AMBIENTE DE TRABAJO ABIERTO

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co

RECOMENDACIONES



No asumas nada, recuerda que en aviación la palabra asumir NO EXISTE.

Solicita, si es necesario, que te repitan alguna información, NO ES PECADO NI DELITO, solicitar nuevamente la información.

Instructor: Promueve la comunicación asertiva con tus alumnos, creando un ambiente de confianza.

Alumno Piloto: Comunica todo lo que consideres necesario al instructor o encargado, ninguna información es innecesaria.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co

INFORME DE PELIGRO OPERACIONAL

Recuerda que la Dirección de Seguridad Operacional dispone de este medio para que realices los reportes de peligros evidenciados.



www.escueladeaviacionflying.edu.co/ipo/



Dirección de Seguridad Operacional
(4) 361-8787
Ext. 2112

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co