

## UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE które powinien opanować każdy pracownik służby bhp



Komunikacja w obszarze bezpieczeństwa pracy jest kluczowym elementem prawidłowego zarządzania bezpieczeństwem pracy w przedsiębiorstwie. 5 umiejętności przedstawionych poniżej to lista obowiązkowa dla każdego behapowca, który chce być słuchany oraz chce budować bezpieczne środowisko pracy, w którym pracownicy będą pracować bezpiecznie.

### 1. Ustalanie kontekstu

Każdy pracownik przychodzi do pracy z własnym bagażem doświadczeń, wspomnieniami oraz wyuczonymi sposobami wykonywania są w pracy. Część zachowań jest efektem wychowania, część procesu edukacji, a jeszcze inne - są efektem obserwacji kolegów z pracy. Pracownik służby bhp powinien działać na rzecz budowania kultury bezpieczeństwa pracy, która stanie się kulturą bezpieczeństwa pracy każdego z pracowników. Ważne więc, aby wszyscy pracownicy rozumieli szerszy kontekst działań na rzecz poprawy bezpieczeństwa pracy inicjowanych przez pracownika służby bhp oraz funkcję, jaką sami w nich pełnią.

Komunikacja z pracownikami powinna składać się z elementów deklaracyjnych (opis - jak jest), proceduralnych (co należy zrobić) i wyjaśniających (dlaczego). Na bieżąco należy łączyć wydarzenia rozgrywające się na polu całej firmy z pracą danego działu i budować dzięki temu okazję do rozmowy na temat wpływu działań poszczególnych pracowników na poziom bezpieczeństwa pracy całej firmy.

Jeśli w codziennej komunikacji na rzecz bezpieczeństwa pracy brakuje tego ustalania kontekstu i rysowania ogólnego obrazu sytuacji, istnieje zagrożenie rozwoju tzw. „silosowej mentalności”, powodującej, że pracownicy nie potrafią dostrzec, dlaczego ich indywidualne podejście do zasad bezpieczeństwa pracy ma znaczenie dla poziomu bezpieczeństwa pracy całej firmy.

### 2. Powtarzanie

Jednym z powszechnych błędów w zakresie komunikowania tematyki bezpieczeństwa pracy jest tzw. „odhaczania zadań”. Wiele osób traktuje komunikowanie bezpieczeństwa pracy jako jednorazowe zadanie, które można szybko wykonać i „odhaczyć” na swojej liście prac do wykonania w danym dniu. Doświadczenie pokazuje jednak, że ludzie potrzebują usłyszeć informację wielokrotnie zanim ta rzeczywiście do nich dotrze. Komunikacja nie jest czymś, co można odhaczyć na swojej liście „rzeczy do zrobienia”.

Budowanie zaufania i wiarygodności przez pracownika służby bhp jest długotrwałym procesem, który polega na konsekwentnym przykazywaniu informacji przez różne środki przekazu. Gdy pracownicy usłyszą komunikat wielokrotnie, istnieje większe prawdopodobieństwo, że go zauważą, uwierzą, i co najważniejsze, podejmą zgodne z nim działanie.

### 3. Tworzenie atmosfery dialogu i monitorowanie zrozumienia

Każdy proces komunikowania obejmuje nie tylko przekazanie informacji, ale także sprawdzenie, czy odbiorcy (np. pracownicy) prawidłowo zrozumieli komunikat. W komunikowaniu tematyki bezpieczeństwa pracy należy się więc upewnić, że przekazana informacja rzeczywiście została wysłuchana i rozumiana.

Pracownik służby bhp powinien więc nauczyć się stwarzać okazje do prowadzenia rozmów, które zapewnią zrozumienie i pozwolą na prawidłową (dwukierunkową) wymianę informacji. Bardzo pomocne z prowadzeniu takich działań jest proszenie odbiorców, aby powtarzali treść komunikatu własnymi słowami. Aby dowiedzieć się, czy pracownik zrozumiał omówienie zasad bezpieczeństwa pracy na danym stanowisku pracy, można zapytać: „Co – Pana/Pani zdaniem – stanowi największe zagrożenie dla człowieka wykonującego pracę na tym właśnie stanowisku?”. Aby sprawdzić czy potrzebuje szerszego kontekstu bądź szczegółów, można zapytać: „Jakie wskazówki wynikają dla Pana/Pani z informacji, którą się z Panem/Panią właśnie podzieliłem?”

Zadawanie pytań oraz prowadzenia dialogu pomaga monitorować w czasie rzeczywistym, w jakim stopniu pracownicy rozumieją przekazywane informacje.

### 4. Słuchanie

Dla zwiększenia efektywności komunikacji, konieczne jest sprawdzanie co funkcjonuje dobrze, a co nie przynosi oczekiwanych rezultatów i, co najważniejsze, jak można to poprawić. Efekty te można osiągnąć dzięki uważnemu słuchaniu. Aby uzyskać rzeczowe i przydatne odpowiedzi należy zadawać szerokie, pogłębione, otwarte pytania, które pozwalają słuchaczowi poprowadzić rozmowę w wybranym przez siebie kierunku, np.:

- „Jak wyobrażasz sobie ...”
- „Jakie alternatywne działania brałeś pod uwagę?”

Należy także prosić pracowników o informację zwrotną i co najważniejsze – wdrażać ich pomysły i uwagi, aby wiedzieli, że ich głos ma znaczenie. Podejście do informacji otrzymywanych od pracowników ma ogromne znaczenie dla budowania szczerej i głębokiej komunikacji. Nawet jeżeli aktualna sytuacja w firmie uniemożliwia wykorzystanie informacji otrzymanych od pracowników, bardzo ważne jest poinformowanie ich o tym. Okazanie wdzięczności za uzyskane informacje sprawi, że pracownicy poczują się docenieni i zrozumieją, że ich głosy są ważne dla lepszego funkcjonowania przedsiębiorstwa.

## 5. Wzywanie do działania

W trakcie procesu przekazywania informacji należy mieć na uwadze cel prowadzonych działań - komunikaty mają skłaniać odbiorców do działania. Należy więc pamiętać, że bez wezwania do działania komunikaty pozostaną wyłącznie suchymi informacjami.

Informacje dotyczące zasad bezpiecznej pracy mają skłonić pracowników do wykonywania pracy w sposób bezpieczny. Planując proces komunikacji dotyczący bezpieczeństwa pracy zawsze należy określić sobie, jakie zmiany w sposobie zachowania się pracowników powinny nastąpić w wyniku prowadzonych działań. Pracownicy muszą więc zostać poinformowani w sposób konkretny i przejrzysty, czego dokładnie oczekuje się od nich. Dobrze też posługiwać się przykładami.

*Artykuł przygotowano z wykorzystaniem artykułu Davida Grossmanna pt. „5 Communication Skills Every Manager Should Master”, który ukazał się w dniu 25 lutego 2014 r. na blogu [‘leadercommunicator’](#).*



*Informacyjna kampania społeczna pn. „Dobra komunikacja elementem bezpiecznej pracy” jest realizowana w ramach III etapu programu wieloletniego pn.: „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy”*

*Koordynator kampanii: Centralny Instytut Ochrony Pracy-Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa*

*Więcej informacji: [www.ciop.pl/komunikacja-bhp](http://www.ciop.pl/komunikacja-bhp)*