Communication in Multilingual Environments: Clarity Saves Lives Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

Un lugar de trabajo donde los trabajadores hablan diferentes idiomas presenta un riesgo específico de comunicación al que no se le presta la atención suficiente. Cuando una instrucción de seguridad se entiende solo parcialmente, cuando se da una advertencia en un idioma que solo la mitad del equipo comprende, o cuando un trabajador asiente con la cabeza para evitar pasar vergüenza, la brecha entre lo que se dijo y lo que se entendió puede poner a alguien en peligro.

CUÁL ES EL PELIGRO

Instrucciones que se Pierden en la Traducción

Un trabajador que recibe una instrucción de seguridad en un idioma que no comprende del todo puede realizar un paso incorrecto, seguir los pasos en el orden equivocado u omitir por completo una precaución fundamental sin darse cuenta de que se le pasó algo por alto. Parece que la tarea se está llevando a cabo. El peligro es invisible.

El Asentimiento que no Significa Nada

En los lugares de trabajo donde los trabajadores sienten presión social o profesional para parecer competentes, la gente asiente con la cabeza ante instrucciones que no entendieron del todo. Esta es una de las brechas más comunes y peligrosas en la comunicación multilingüe sobre seguridad. Parece una confirmación. Pero no lo es.

Emergencias en las Que las Advertencias no Llegan

En una emergencia real, una advertencia debe entenderse de inmediato. Si los anuncios por altavoz, las alertas a gritos o las señales con las manos solo tienen sentido para una parte del equipo, la respuesta falla precisamente en el momento menos oportuno. Los planes de evacuación y las funciones de emergencia deben ensayarse de manera que funcionen para todos los que se encuentran en el lugar de trabajo.

Materiales de Seguridad Escritos en un Solo Idioma

Las hojas del WHMIS, los procedimientos operativos estándar y las señales de peligro que solo están en un idioma dejan a los trabajadores que leen otros idiomas sin acceso a la información que necesitan para protegerse. Eso no es una brecha en las políticas. Es una brecha de seguridad real y cotidiana.

COMO PROTEGERSE

Todos los miembros del equipo tienen un papel que desempeñar para que la comunicación funcione a pesar de las diferencias lingüísticas. Así es como se ve esto en la práctica.

Si no Entendiste Algo, Dilo

Estas tres estrategias funcionan para superar casi cualquier barrera lingüística:

- Di «¿Me lo puedes mostrar?» en lugar de «Sí». Una demostración dice más que una instrucción repetida.
- Usa tu celular para traducir una palabra o frase clave si necesitas confirmar algo específico.
- Dile a tu compañero de trabajo lo que entendiste y pídele que te corrija. Esto saca a la luz los malentendidos antes de que se conviertan en incidentes.

Muéstralo, No Solo lo Digas

Al dar instrucciones de seguridad a un trabajador que habla otro idioma, acompaña cada instrucción verbal con una demostración:

- Señala la parte específica del equipo que estás

describiendo.
- Demuestra la acción correcta antes de pedirle al trabajador que la realice.
- Utiliza ayudas visuales como etiquetas, códigos de colores o diagramas siempre que sea posible.

Empareja a los trabajadores de manera cuidadosa en tareas de alto riesgo

En tareas que conllevan consecuencias reales, empareja a trabajadores que compartan un mismo idioma siempre que puedas. No se trata de supervisión. Se trata de contar con alguien que pueda explicar un paso crítico en el idioma en el que piensa el trabajador, lo cual siempre es más claro que una traducción a un segundo idioma.

Verifica que Haya una Comprensión Real

Después de dar una instrucción de seguridad, no preguntes «¿Lo entendiste?». Pídele al trabajador que te muestre lo que está a punto de hacer o que repita los pasos clave. La comprensión se demuestra, no se declara. Un gesto de asentimiento no es una verificación. Una demostración sí lo es.

Aprende las Palabras clave de Seguridad en los Idiomas de tu Equipo

No necesitas hablar con fluidez otro idioma para marcar una diferencia real en materia de seguridad. Incluso conocer de 10 a 15 palabras críticas en el idioma de un compañero de trabajo puede salvar una vida en el momento adecuado. Las palabras que más importan en una emergencia:

- Alto. Peligro. Fuego. Ayuda. Evacuar. Retroceder.
- El nombre de cada equipo clave que tu equipo utiliza a diario.
- Términos básicos de riesgo específicos de tu área de trabajo (nombres de sustancias químicas, caliente, alto voltaje, punto de aprisionamiento).

Usa el Código de Colores y las Normas Visuales de Manera

Consistente

Los sistemas de código de colores se comunican más allá de las barreras del idioma cuando las palabras no lo logran. El rojo significa peligro o no usar. El amarillo significa precaución o riesgo presente. El verde significa seguro o adelante. Si en su planta se utilizan estas normas, aplíquelas de manera consistente para que todos en el piso de trabajo puedan interpretar el entorno sin necesidad de una traducción. Los equipos fuera de servicio siempre deben estar etiquetados de manera visible. Las zonas de peligro siempre deben estar marcadas de manera visible. Estos sistemas solo son efectivos si son confiables en cada turno.

CONCLUSIÓN

Un lugar de trabajo seguro es aquel en el que todas las personas que trabajan ahí, sin importar el idioma en el que hayan crecido, puedan acceder a la información que garantiza su seguridad. Eso requiere un esfuerzo activo, no solo buena voluntad.