

CAPITULO 3

FUNCIONES DEL MANDO **SECCIÓN 3: COMUNICACIONES**

OBJETIVO PRINCIPAL: Iniciar, mantener y controlar comunicaciones eficientes en el incendio.

OBJETIVOS: Al final de esta sección usted deberá ser capaz de:

1. Nombrar las responsabilidades que tiene el OBAC con relación a las comunicaciones.
2. Nombrar los cinco problemas principales relativos a las comunicaciones en el área del incendio.
3. Nombrar por lo menos dos razones por las cuales el OBAC debe iniciar las comunicaciones en cuanto llega al lugar.
4. Nombrar lo que el informe inicial debe incluir.
5. Nombrar tres elementos de un informe de Sector.
6. Nombrar cuatro elementos de un informe de Compañía.
7. Describir el rol del personal de comandancia con respecto a las comunicaciones.
8. Nombrar cual es el factor decisivo en las comunicaciones.
9. Nombrar las pautas a las cuales deben ceñirse las comunicaciones radiales.

COMUNICACIONES

3.3.1 INTRODUCCION

La tercera función básica del Mando de incendios es; iniciar, mantener y controlar el proceso de las comunicaciones.

Las comunicaciones proporcionan la conexión entre el Mando (el OBAC) y el personal (las unidades que están trabajando), así como el vínculo del OBAC con el mundo exterior (a través de la Central de Comunicaciones).

Cada nivel de la organización bomberil en terreno tiene necesidades y capacidades un tanto diferentes para transmitir mensajes.

Aquellas diferencias afectarán necesariamente a todo el proceso de comunicaciones a medida que las operaciones de combate del incendio continúen.

El OBAC está en el nivel de Mando y se enfrenta con la toma de decisiones, asignar operaciones, coordinar, corregir y controlar, al mismo tiempo que determina la estrategia global y dirige el plan de ataque.

Su posición es fija y apartada en el Puesto de Mando, donde usa un radio móvil como principal herramienta de comunicaciones.

El OBAC tiene la mejor posición para comunicarse que todos los otros participantes.

También él tiene la mayor necesidad de comunicarse y es el que más depende de este proceso para hacer su trabajo.

3.3.2 PROBLEMAS EN LAS COMUNICACIONES

En la mayoría de los Cuerpos de Bomberos, los problemas en las comunicaciones radiales son considerados como el obstáculo operacional más común, y tiene como resultado el impedir que los bomberos puedan comenzar, coordinar y completar operaciones efectivas.

Los problemas más comunes en las comunicaciones incluyen entre otros:

1. FALTA DE PLANES:

Un plan de acción de las comunicaciones es una parte esencial de todo el conjunto de Planes.

Proporcionan un enfoque uniforme para todos los integrantes del Cuerpo.

2. DEFICIENCIAS EN EL ENTRENAMIENTO:

A pesar que la mayoría de los que participan en el incendio, usan un radio en forma diaria, aún así existe la necesidad de un programa de entrenamiento que incluya lo más básico.

El incendio es un lugar difícil para tener comunicaciones eficientes. El ruido, la agitación y el volumen del radio son generalmente altos, en tanto que a menudo la disciplina y el control de las comunicaciones son bajos.

3. PROBLEMAS DE ORGANIZACION:

A menudo las comunicaciones radiales pasan a ser "el chivo expiatorio" de los problemas de organización.

Demasiados Comandante, ningún Comandante, la falta de un plan de ataque y una confusión general pueden abrumar los mejores sistemas de comunicaciones.

4. PROBLEMAS CON LOS EQUIPOS DE RADIO:

Los problemas con los equipos pueden afectar toda la operación. La recepción pobre o la insuficiencia de canales usualmente no se puede corregir durante el incendio.

Se obtiene comunicaciones eficientes al combinar un sistema de comunicaciones bien diseñado con participantes disciplinados, no necesariamente de equipos sofisticados.

5. TECNICAS DE COMUNICACION:

Las técnicas personales, tales como, niveles de voz, la elección correcta de palabras, la habilidad de escoger el momento oportuno, el nivel de agitación y el grado de paciencia tienen un efecto directo en la capacidad de comunicarse.

El utilizar términos raros puede indicar sarcasmo o fortalecer el entendimiento.

Los problemas técnicos requieren de un diagnóstico dado por entendidos y una instrucción correcta, empezando por escuchar las transmisiones de radio y luego instituyendo un entrenamiento apropiado.

3.3.3 FORMAS DE COMUNICARSE EN EL INCENDIO

Existen cuatro formas básicas de comunicaciones en el incendio. El OBAC debe utilizar una combinación de éstas para mantener la efectividad del mando. Ellas son:

1. CARA A CARA:

Esta es la mejor forma de comunicación porque los participantes pueden combinar una gran variedad de métodos interpersonales.

A medida que conversan, pueden mirarse y ver como reaccionan, evaluando las expresiones faciales, los gestos, el lenguaje corporal.

Esta forma de comunicación está limitada a una cierta distancia de contacto personal.

2. RADIO:

Las comunicaciones radiales proporcionan una capacidad de comunicarse a distancia cuando no son posibles las comunicaciones cara.

Las ventajas son: la velocidad y la capacidad para dar o recibir información a través de una distancia grande.

La desventaja principal es su característica unidimensional, esto es, sólo la voz.

Las operaciones de combate de incendios requieren tanto un procedimiento radial sólido, como un plan común para todos los participantes en las comunicaciones.

El OBAC puede estar distante de la acción, pero no puede estar distante del control de esa acción.

3. COMPUTADORES:

Si bien no son aún muy comunes, existen algunos Cuerpos de Bomberos que lo usan en sus centrales y con terminales de impresoras y/o pantallas en los carros.

Esta tecnología es lo mejor para un acceso rápido a distintos tipos de información y asistencia técnica.

También representa lo máximo en trato impersonal, el computador nunca demuestra miedo o seguridad. Se calcula que para el año 2000 van a ser muy comunes en las centrales y carros.

4. PLANES:

Los planes, generalmente, no son considerados como una forma de comunicación, pero proporcionan a la organización una capacidad constante para evaluar y luego solucionar los problemas en las comunicaciones.

Reducen grandemente las dificultades para comunicar acciones de rutina. Un análisis crítico de las operaciones en incendios producirá muchas oportunidades para dictar normas y hacer más fluido el sistema.

Este enfoque crea un alto nivel de predictibilidad y confianza, elimina mucho tráfico radial rutinario dejando tiempo y espacio radial libres para tráfico más crítico.

Los Planes pueden ser una poderosa y efectiva herramienta de comunicación.

Sin embargo, las operaciones efectivas requieren de una combinación de distintas formas de comunicación.

3.3.4 INICIACION DE LAS COMUNICACIONES

Desde el comienzo de las operaciones de combate de incendios, el OBAC debe usar las comunicaciones para iniciar y evaluar las acciones para el combate de incendio.

Desde su llegada, necesita informar a todas las compañías en el lugar acerca de los detalles básicos del plan de ataque.

A medida que se realiza la operación, debe recibir una retroalimentación constante acerca de la efectividad del plan, mediante los informes de los Jefes de Sector, por lo tanto, es esencial que todas las compañías operativas y todos los Jefes de Sector estén enlazados en la red radial en el momento que el OBAC toma el mando.

INFORME INICIAL

Mientras más temprano el OBAC se aleja de la acción, más tendrá que confiar en las diversas formas de comunicación que le permiten cumplir con su función de mando y liderazgo a cabalidad.

Comienza con un breve informe inicial que explica las condiciones que puede ver desde el Puesto de Mando.

Este informe está dirigido a todos los que llegan al lugar o se dirigen a él, y además informa a la Central de la situación a la llegada.

El informe inicial no es una declaración jurada con precisión absoluta. Es sin embargo, la mejor oportunidad que el OBAC tiene en ese momento para desarrollar rápidamente una amplia descripción de lo que puede ver.

El informe se actualiza a medida que las condiciones cambian o cuando se recibe información adicional.

RECUERDE: Los informes de radio describen las condiciones desde una sola posición.

El informe inicial debe dar una descripción que comprende los siguientes ítemes:

- * Tamaño del edificio: pequeño, mediano, grande.
- * Altura del edificio.
- * Giro.
- * Condiciones de humo o de fuego: no se ve nada, se ve humo, se ve fuego, incendio, totalmente envuelto en llamas.
- * Confirmación y designación del Mando.
- * Que acción se toma.

Partiendo de la base que un inicio organizado conduce generalmente a una operación bien dirigida, el informe inicial completo se convierte en una señal que indica las cosas que vienen van a ser buenas o malas, por ejemplo:

Si la unidad 12 es la primera unidad que llega al Liceo A-28, el informe radial del OBAC es de esa unidad debería ser:

"Unidad 12 en el lugar, se trata de un colegio tamaño mediano de dos pisos y se ve humo. La unidad 12 está tendiendo una línea con pitón de 400 LPM, atacando desde el lado norte. La unidad 12 será el Puesto de Mando para el liceo A-28".

En este caso, todos los que se dirigen al lugar saben que se ha establecido un Mando, sabe que está haciendo el personal de la unidad 12 y de que tipo de edificio se trata, los bomberos que se dirigen pueden suponer de antemano que al llegar pueden encontrarse con un incendio declarado.

Al mismo tiempo la Central puede empezar a preparar todo el sistema para operar en un caso de incendio declarado.

Esa breve transmisión de una descripción de las condiciones y anuncia el establecimiento del mando.

Eso da inicio "legal" a la función de mando y control por parte del OBAC.

El informe inicial ayuda a todo el personal de ataque a empezar las operaciones en una forma ordenada y bien administrada, lo que incrementa las posibilidades de éxito.

El informe inicial también sirve para comenzar el proceso de las comunicaciones.

También establece la etapa de intercomunicación entre el OBAC y las unidades operativas, y los sectores.

3.3.5 MANTENCION DE LAS COMUNICACIONES

1. LA FUNCION DEL OBAC

El OBAC da el "vamos" al combate a través de las comunicaciones.

Decide la estrategia general y el plan de ataque y da las órdenes específicas a las Compañías y sectores para que procedan a operar.

El énfasis en las comunicaciones iniciales está centrado en lo que el OBAC desea que se realice.

El será un OBAC eficiente en la medida que pueda transmitir instrucciones claras, simples y comprensibles.

Una vez que la operación está andando, el OBAC empieza a recibir una retroalimentación, en forma de informes relacionados con los logros que se está obteniendo y en la necesidad de mayores recursos o coordinación.

Su éxito como OBAC depende de esta retroalimentación.

A medida que continúa desarrollándose la operación, el OBAC debe mantener un equilibrio entre lo que habla y lo que escucha, y usar la incrementada capacidad de comunicaciones del Puesto de Mando para ayudar a los distintos grupos de ataque y/o apoyo.

El escuchar en forma crítica es a menudo el elemento clave para comunicaciones efectivas en el lugar del incendio (hay que tener cuidado con los que pierden la capacidad de escuchar a otros a medida que suben de grado).

Durante las etapas más activas del combate de incendios, el OBAC debe usar las ventajas electrónicas y físicas del Puesto de Mando, haciendo del Mando el punto central de las comunicaciones en el incendio.

El estar ubicado en esa posición le permite iniciar las comunicaciones junto con el combate del incendio y mantenerla durante las distintas etapas del incendio.

El OBAC debe entender que quienes operan en los distintos sectores y las Compañías, están en el nivel operacional más activo del "organigrama" para el combate del incendio y además debe darse cuenta como esto afecta la habilidad de ellos para comunicarse.

El OBAC debe usar sus ventajas que están relacionadas con la posición y funciones del personal subalterno.

Esto lo hace aprovechando el ambiente menos alterado del Puesto de Mando, y estando continuamente disponible para responder (recibir y transmitir) usando al personal de comandancia en el Puesto de Mando como ayudantes de comunicaciones.

La disponibilidad permanente del OBAC es un factor importante en la mantención de las comunicaciones durante toda la operación.

Desde el punto de vista práctico, si una unidad o grupo trata e contactarse con el OBAC y no hay respuesta, generalmente harán una tentativa más.

Si esta falla, continuarán con lo que hacían prefiriendo actuar por iniciativa propia, saltándose las comunicaciones.

Sus acciones pueden llegar a quedar fuera del marco del Plan global.

Eso significa que el OBAC a perdido parte del control de las operaciones. Si la acción sin comunicación con el Puesto de Mando continúa el tiempo suficiente se da a lugar a las iniciativas personales fuera de todo marco.

El OBAC ha perdido el control.

RECUERDE: Cada función de mando del OBAC requiere comunicaciones efectivas.

2. INFORME DE SECTOR

Durante las etapas iniciales de las operaciones, el OBAC asignará tareas y supervisará directamente las compañías de bomberos, lo más rápido posible a medida que llegan.

A medida que el incendio continúe y lleguen más compañías, el OBAC empezará a asignar a Jefes de Sector las diferentes posiciones y funciones.

Estos Jefes se convierten en compañeros de mando, dándole capacidad al OBAC para que realice una operación efectiva y así a pesar de estar el mando descentralizado, el OBAC sigue manteniendo el control de todas las operaciones.

Los Jefes de Sector reciben las operaciones tácticas que el OBAC estima necesarias y dirigen en forma directa a las Compañías asignadas a su sector específico respectivo.

Los Jefes de Sector usan radios portátiles para comunicarse con el OBAC y/o el personal de combate o apoyo.

Los Jefes de Sector generalmente están cerca de la acción y el ruido.

Generalmente no están en posición para proporcionar largos y detallados informes.

Los informes de radio de los Jefes de Sector para el Mando deben incluir:

- * La ubicación.
- * Los logros.
- * Las necesidades (de recursos y apoyos).

Estos tres ítemes son lo básico del informe de Sector, dan una estructura de información adecuada y simple para que el OBAC comande el plan de ataque y los apoyos.

3. COMUNICACIONES DE LAS COMPAÑÍAS

Las Compañías realizan la lucha contra el incendio, operan en el nivel más orientado hacia la acción.

Sus comunicaciones son incluso más básicas que aquellas de los sectores y usualmente solo necesitan incluir los siguientes ítemes operacionales:

- * Operación que ven a realizar con su habitación y objetivo (donde y que)
- * Recursos y apoyos requeridos.
- * Supervisión necesaria.
- * Reasignación cuando se realiza operación encomendada.

Una vez que a las Compañías se le ha asignado su operación inicial como por ejemplo: "ventilar", existe poca necesidad de transmisiones adicionales, a menos que se enfrenten a problemas o barreras inesperadas.

Bajo condiciones de incendio, cuando las Compañías que operan envían algún mensaje, generalmente tienen una necesidad crítica para hacerlo.

Los mensajes radiales enviados a las Compañías deben estar orientados hacia la operación a realizar e indicar el objetivo.

Deben incluir una función que sea acorde con la capacidad, tanto humana como material del receptor y que pueda ser razonablemente manejado por la Compañía o grupo de Compañías.

Las órdenes efectivas deben decirle al receptor donde ir, a quien reportarse y que hacer.

Si el sistema de Planes funciona, ya saben como hacer la operación que se les encomienda.

El mando debe darse cuenta que la capacidad de los bomberos para comunicarse es directamente proporcional a su relación con el Puesto de Mando (será más difícil hablar con el personal de ataque que utiliza equipos de aire comprimido que con los Jefes de Sector).

Esta desventaja puede ser superada por el OBAC preocupándose de estar continuamente disponible para responder a los informes y actualizaciones radiales.

A medida que una operación se hace más compleja, el OBAC necesita delegar algo de su autoridad sobre las comunicaciones radiales, al hacer esto, no se libera de su responsabilidad de mantener un conocimiento constante de lo que está sucediendo. En cambio queda con mayor libertad para escuchar y pensar.

El OBAC que intenta dirigir como un "Llanero Solitario" (ver capítulo N°1 acerca de los Tipos de Mando) se puede encontrar abrumado por los acontecimientos.

Las capacidades del Cuerpo de Bomberos son mejoradas por el uso del personal de Comandancia como auxiliares en las radiocomunicaciones.

Un plan de radiocomunicaciones que defina: el uso de los distintos canales, procedimientos a seguir al hablar por radio y un enfoque al trabajo de equipo en el Puesto de Mando, es un gran logro.

Una vez que el Cuerpo está en operaciones, los ayudantes pueden comunicarse con el personal de apoyo (Espera, Material Menor, Jefe de Información a la prensa etc.) por canales separados, dejando libre al OBAC para que pueda centrarse en el personal de combate y las distintas situaciones que se presenten.

Todo el personal de Puesto de Mando debe ser instruido para recibir, pensar y luego transmitir en proporciones similares.

3.3.6 EL CONTROL DE LAS COMUNICACIONES

1. FUNCION DEL OBAC

En palabras simples, la habilidad del OBAC para controlar el proceso de las comunicaciones, regula su habilidad para dirigir eficazmente el accionar bomberil.

El proceso de las comunicaciones en el incendio es una mezcla de equipos y procedimientos normalizados, los que son unidos por los participantes humanos (bomberos).

Una vez que los equipos y los procedimientos están dispuestos, el factor humano se convierte en el factor decisivo.

Debido a que el OBAC queda ubicado en una atmósfera relativamente tranquila al estar en el Puesto de Mando, se espera que el sea la estrella de las comunicaciones.

Prácticamente todos quienes están en el incendio lo escucharán por lo que su presencia y comportamiento marcarán el tono con que se desarrollará la acción bomberil.

RECUERDE: Al usar el OBAC una buena técnica de comunicación y mantener compostura adecuada, se logra que el personal trabaje con confianza en él.

El tiempo y el espacio de las comunicaciones son valiosas. La competencia por este tiempo y espacio puede llegar a ser un problema grave.

Sólo una persona puede hablar a la vez, pero la poca habilidad para escoger el momento oportuno sólo causará que nadie entienda nada de nada.

El OBAC debe regular quién y cuando hablar.

Debe mantener este control y **NUNCA** debe permitir que alguien lo corte o bloquee cuando está transmitiendo.

2. PAUTAS PARA COMUNICACIONES

Las siguientes técnicas básicas mejorarán la comunicación en el lugar del incendio:

SER BREVE ESPECIFICO Y CLARO:

Se debe saber lo que se va a decir antes de usar el micrófono.

Se debe escoger términos precisos y cortos, evitar usar palabras que no sean comunes o que sean poco usadas.

Un lenguaje común y los códigos o palabras normales del léxico bomberil son más comprensibles.

NO USAR MANERAS QUE PUEDAN CAUSAR DISTRACCION:

Se debe usar un tono natural, se debe evitar estrictamente susurrar o gritar, se debe hablar en tono claro y a una velocidad normal.

ASIGNAR PRIORIDADES A LOS DISTINOS MENSAJES:

Primero transmitir los mensajes críticos, se debe mantener la disciplina radial, se debe evitar la informalidad y no interrumpir otras transmisiones a menos que se tenga un mensaje de emergencia. (Se debe escuchar el radio antes de transmitir, quienes interrumpan no tienen excusa.)

MANTENER LOS MENSAJES ORIENTADOS HACIA LAS OPERACIONES A REALIZAR:

Al asignar una operación, aunque sea específica, solo se debe indicar que hacer y no como hacerlo.

Quienes reciben el mensaje necesitan saber donde ir, a quién reportarse, que hacer y que resultados se desea de esas acciones.

SEGUIR LA ORDEN TIPO:

Hay que asegurarse que quién va a recibir el mensaje esté escuchando antes de transmitirle la operación, se debe tener la seguridad que el receptor tomó conocimiento del mensaje.

Una breve repetición del mensaje por parte del receptor es más efectivo que un "recibido".

3.3.7 RESUMEN

La iniciación, la mantención y en control de las comunicaciones en el incendio es una función básica del OBAC.

Las comunicaciones sirven como la conexión entre la persona que dirige y el personal.

Los problemas de comunicación en el área del incendio incluyen: la falta de Planes, deficiencia en el entrenamiento, problemas de organización, problemas con el equipo de radio y el uso de inadecuadas técnicas de comunicación.

Un entrenamiento adecuado previo al incendio, una buena planificación y presteza pueden eliminar la mayoría de estos problemas.

El OBAC debe establecer comunicaciones para informar a todas las Compañías de los detalles del plan de ataque, para así recibir información útil.

El informe inicial debe nombrar las condiciones que se pueden ver desde el Puesto de Mando.

Debe incluir el tamaño del edificio, altura, giro o destino ocupacional, las condiciones del fuego o del humo, la confirmación y la designación del mando y las acciones que se está tomando.

Se debe recordar que el informe inicial pasa a ser un indicador de la evolución que tendrá el combate del incendio.

Se debe empezar organizando desde el principio.

El informe inicial debe ser corto, informativo, ordenar acciones específicas y dar un informe preciso de la situación (avances, logros y dificultades).

Los informes de los sectores deben ser simples y deben informar al OBAC de sus ubicaciones, logros y necesidades.

Los informes de Compañía deben ser más básicos e indicar la operación que van a realizar, con su ubicación y objetivo.

Debe indicar los recursos, el apoyo y la supervisión adicional requerida.

Estos informes deben indicar si la operación a sido terminada, para, si es necesario, asignarles otra operación.

Después que se le asigna la operación inicial a una Compañía existe poca necesidad para transmisiones adicionales a menos que esta se encuentre con problemas o barreras inesperadas.

El personal del Puesto de Mando debe hacer las veces de técnicos de comunicaciones y seguir un Plan definido de comunicaciones, debe estar preparado para recibir, pensar y transmitir en igual proporción.

Para el control de las comunicaciones, el factor humano es decisivo.

Durante el curso de las operaciones, el OBAC debe ser oído por todos los que están en el lugar.

Debe usar buenas técnicas de comunicación para proyectar una buena imagen de mando.

Debe seguir las pautas normalizadas de comunicaciones manteniendo las transmisiones breves, específicas y claras.

Debe evitar el tono artificial que distrae.

Las transmisiones deben estar orientadas a las operaciones a realizar.

Los mensajes no deben ser enviados para informar que no hay novedad, se debe transmitir solo cuando las haya.

El tiempo y el espacio de las comunicaciones es valioso.

3.3.8 COMO SER UN MEJOR OBAC

Las comunicaciones efectivas son responsabilidad del OBAC.

Un Plan previo al incendio y la seguridad de tener un personal entrenado continúa y adecuadamente son factores claves para disminuir los problemas comunes de comunicación que están asociados con los incendios.

Debido a que cualquier bombero presente en el lugar puede escuchar las transmisiones del OBAC, este debe enseñar con el ejemplo.

El OBAC debe conocer, usar y hacer usar las pautas para las comunicaciones.

La siguiente ficha del informe es proporcionada de manera que usted pueda evaluar su conocimiento como OBAC y sus habilidades en los ejercicios de las salas de clases, simulacros y en incendios reales.

FICHA DE INFORME DEL OBAC

Tema: Comunicaciones

¿ El OBAC.....

- * ¿ Incluyó las comunicaciones en los Planes ?
- * ¿ Inició las comunicaciones en cuanto arribó al lugar ?
- * ¿ Comunicó las condiciones visitas desde el Puesto de Mando ?
- * ¿ Logró que los informes de Sector sean simples, informados al Puesto de Mando de las posiciones, logros y necesidades ?
- * ¿ Mantuvo las comunicaciones de las Compañías a un nivel básico, asignado a las operaciones con ubicación y objetivo ?
- * ¿ Se comunicó con las Compañías preguntándole los recursos, apoyos y supervisión requerida ?
- * ¿ Mantuvo las comunicaciones con las Compañías a un mínimo, después que se les asignó la operación inicial ?
- * ¿ Utilizó el personal de Comandancia en el Puesto de Mando para las comunicaciones ?
- * ¿ Proyectó una buena imagen de mando a través de sus técnicas de comunicación ?
- * ¿ Proyectó una buena imagen de mando a través de sus técnicas de comunicación ?
- * ¿ Siguió las pautas para las comunicaciones durante el incendio ?
