

Guía para realizar una comunicación eficaz en prevención de riesgos laborales en la empresa y fomentar la PRL

FINANCIADO POR:

COD.ACCIÓN AT2018-0072



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, F.S.P



Se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos de esta publicación citando título y fuente.

Título: Guía para realizar una comunicación eficaz en prevención de riesgos laborales en la empresa y fomentar la PRL

Promueve: Confederación de Empresarios de Pontevedra (CEP)

Financiado por: Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, F.S.P.

© Vigo. 2019.

Índice

1.	PRESENTACIÓN	7
2.	OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA GUÍA	11
3.	METODOLOGÍA DE TRABAJO APLICADA PARA EL DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS.....	15
3.1.	CONSULTA DE FUENTES DOCUMENTALES.....	15
3.2.	ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A PERSONAS EXPERTAS EN LA MATERIA	15
4.	LA COMUNICACIÓN Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	19
4.1.	OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA COMUNICACIÓN EN PRL.....	20
4.2.	INTERLOCUTORES EN LA COMUNICACIÓN	22
4.3.	MENSAJE DE LA COMUNICACIÓN	25
4.4.	CANAL DE COMUNICACIÓN	26
4.5.	CÓDIGO DE COMUNICACIÓN	27
4.6.	CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.....	28
4.7.	IMPEDIMENTOS O FRENOS DE LA COMUNICACIÓN EN PREVENCIÓN	29
5.	CÓDIGO DE BUENA COMUNICACIÓN Y CONCIENCIACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	33
5.1.	ESTRATEGIAS PARA CONCIENCIAR EN PRL	35
5.2.	COMUNICADOR/A EN PRL	36
5.3.	HABILIDADES EN COMUNICACIÓN	37
5.4.	COMUNICACIÓN VERBAL/COMUNICACIÓN NO VERBAL	38
5.5.	PUNTOS DÉBILES: FALLOS Y/O DEFICIENCIAS EN LA COMUNICACIÓN	40
6.	RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS	45
7.	HERRAMIENTAS Y RECURSOS PEDAGÓGICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE LA PRL	51
7.1.	HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PASIVOS.....	51
7.2.	HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN ACTIVOS.....	54
8.	CASOS DE ÉXITO Y DE BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN EN PRL	63
9.	BIBLIOGRAFÍA	77

Presentación

La comunicación es una necesidad de los seres vivos para establecer una relación y obtener beneficios del medio que les rodea. Esa interacción permite modificar la probabilidad de comportamiento de emisor y/o receptor y es necesaria para la supervivencia de los individuos.

Esto se puede aplicar también al ámbito de la prevención de riesgos laborales (o PRL). Así, en este documento se recoge la necesidad de establecer un diálogo en todos los niveles, de forma que se puedan poner en práctica las políticas preventivas de la empresa, establecer una relación entre todos los miembros de la organización, obtener el beneficio de unas prácticas seguras, modificar el nivel de incidencia del riesgo y disminuir la siniestralidad generada por actos inseguros o actuaciones inadecuadas: actos derivados del desconocimiento de las prácticas seguras, de fallos en la manipulación de los equipos, de la falta de orden y limpieza, del inadecuado uso o no uso de los equipos de protección individual, etc.

Objetivo y alcance de la guía

2. Objetivos y alcance de la guía

Objetivos:

El **objetivo general** de la guía es ser una herramienta o documento técnico de asesoramiento y difusión, así como de recomendaciones, para la mejora de la comunicación interna en materia de prevención de riesgos laborales dentro de la empresa, con el fin de mejorar la implantación de la cultura preventiva y la sensibilización del personal.



Objetivos específicos a cumplir:

- Fomento y desarrollo de una cultura preventiva que permita la implantación de la PRL de una forma eficaz y eficiente.
- Generación y desarrollo de herramientas, referencias y recursos transversales como apoyo de la actividad preventiva.
- Mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, fomentando la aplicación de criterios de gestión responsable y saludable.

Misión:

La guía tiene como misión:

- Agrupar procedimientos y recomendaciones de comunicación interna para la implantación de la cultura preventiva y la sensibilización del personal.
- Recoger propuestas de herramientas y materiales pedagógicos o de difusión para la mejora de la comunicación.
- Recopilar buenas prácticas en comunicación interna.

Todo ello para la implantación eficaz y eficiente de la PRL en la empresa y para la gestión responsable y saludable, como realizar la escucha activa y el diálogo con las personas trabajadoras y otros grupos de interés, etc.

Alcance de la guía:

La guía está dirigida a quienes tienen que cumplir la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, considerando como base de todo el trabajo los principios de la acción preventiva, puesto que no se alcanzará el objetivo final de la prevención si no se consigue la participación de todos los integrantes de la organización empresarial y para ello es fundamental la comunicación.

Son personas destinatarias de la Guía:

- Todos los miembros de la empresa:
 - Los distintos estamentos o niveles jerárquicos de la empresa: empresariado, dirección, gerencia, otros. Asumiendo sus responsabilidades en seguridad y salud

laboral necesitan transmitir sus actuaciones preventivas, sus demandas, los esfuerzos realizados, las necesidades a cubrir entre todos.

- Responsables y jefes/as de área o sección.
- Mandos intermedios.
- Personas trabajadoras:
 - El propio personal: La comunicación tiene como misión hacer llegar el mensaje preventivo. La dirección de la empresa debe hacer llegar a las personas trabajadoras los objetivos a alcanzar en materia de PRL, la necesidad de contar con su participación, cuáles son sus derechos, exigirles el cumplimiento de sus obligaciones preventivas, etc.



Fuente: sites.google.com/site/actojuridicovirtual/actividades

Además, los trabajadores y trabajadoras tendrán que transmitir a la empresa sus demandas, sus ideas, sus colaboraciones,...

Al mismo tiempo se necesita el intercambio de información, experiencias, motivaciones,... entre el personal.

- A través de sindicatos: Como parte integrante/interlocutora en la negociación de la empresa, es necesario que exista un adecuado clima de acuerdo o armonía, y para ello es necesario que exista comunicación.
- Familias. Es particularmente importante que conozcan a qué se enfrentan los miembros de la familia que pertenecen a la empresa, cómo pueden verse afectados, cómo pueden ayudar a sus familiares.
- Equipo de especialistas en materia de PRL, que como representantes de las personas trabajadoras con funciones específicas PRL son una figura imprescindible para llevar a cabo la comunicación preventiva en la empresa, dado que son el eslabón que une a los trabajadores y trabajadoras con la dirección, responsables y jefes/a de área o sección.
- Accionistas: Deben conocer los temas que afectan a la empresa de la que poseen acciones. Como intervienen en la toma de decisiones, deben tener una adecuada transmisión de la información.
- Profesionales externos de la prevención, en apoyo y asesoramiento a la empresa.
- Todas aquellas personas u organizaciones interesadas por la seguridad y salud laboral o que pueden tomar decisiones que en algún momento pueden afectar a la imagen de la empresa en función del conocimiento que tienen de la misma (p. ej. clientes, usuarios de servicios,...) o público en general.

Metodología de trabajo aplicada para el desarrollo de los contenidos

3. Metodología de trabajo aplicada para el desarrollo de los contenidos

Para el desarrollo de la guía se definió una metodología que parte de una combinación de distintas fuentes de recopilación de información, tanto primarias (entrevistas en profundidad con personas expertas y otros informantes) como secundarias (consulta de fuentes documentales).

3.1. CONSULTA DE FUENTES DOCUMENTALES

Mediante la consulta de fuentes documentales se recopiló información sobre:

- ✓ Los objetivos y elementos de la comunicación.
- ✓ Los objetivos, alcance y elementos de la comunicación de PRL.
- ✓ Estrategias para realizar una buena comunicación y concienciación en seguridad y salud laboral.
- ✓ El perfil de la persona comunicadora en PRL y habilidades de comunicación.
- ✓ Fallos y deficiencias en la comunicación.
- ✓ Recomendaciones para la gestión de la comunicación y participación de los/as trabajadores/as.
- ✓ Herramientas y recursos pedagógicos y de comunicación.
- ✓ Buenas prácticas de comunicación en PRL.

En el capítulo de bibliografía se recoge una relación de las fuentes documentales revisadas.

3.2. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A PERSONAS EXPERTAS EN LA MATERIA

La principal técnica de recogida de información fue la **entrevista** a un panel de personas expertas relacionadas con el campo de la comunicación y la prevención de riesgos laborales, siguiendo para ello un guion diseñado previamente compuesto por preguntas estructuradas y semiestructuradas.

Parte de los siguientes bloques de preguntas:

- La comunicación en materia de PRL en las empresas: puntos fuertes y débiles (comunicación eficaz en las empresas, implicación de la dirección en materia de PRL, canales de comunicación existentes, participación de las personas trabajadoras, habilidad comunicativa de las personas, etc.).
- Recursos pedagógicos y de comunicación. Recomendaciones para la gestión de la comunicación.
- Buenas prácticas en comunicación interna.

Con las entrevistas se ha contrastado la información obtenida a partir de la consulta de fuentes documentales y se ha recopilado información adicional para obtener un conocimiento más profundo sobre el tema. Así, por ejemplo, se ha obtenido información sobre las experiencias de algunas empresas en relación a la comunicación en general y en materia de PRL y las personas entrevistadas han aportado distintos conocimientos e ideas que se han ido recogiendo en los distintos apartados de la guía.



Fuente: freepik.es

Se realizaron **5 entrevistas en profundidad a personas expertas o profesionales del ámbito de la comunicación y/o de la seguridad y salud laboral**, escogidas por su grado de conocimiento en la materia de la guía y con distintos enfoques:

- Responsables del departamento de PRL de empresas.
- Representante de consultora estratégica en seguridad y salud laboral con trayectoria en la mejora de la cultura preventiva y ponente en jornadas sobre comunicación de PRL.
- Personal del Gabinete de Salud Laboral de la CIG.
- Personal del Gabinete de Salud Laboral de CC. OO.



La comunicación y la prevención de riesgos laborales

4. La comunicación y la prevención de riesgos laborales

Es indudable que la comunicación y la prevención de riesgos laborales están indisolublemente unidas, ya que constantemente se necesita mantener un diálogo entre los distintos miembros de la organización para una adecuada gestión preventiva.

“Lo que no se comunica, no existe”.

*Gabriel Garcia Márquez
(premio Nobel de Literatura 1982)*

La comunicación es una de las herramientas básicas en el ámbito de la PRL para:

- Difundir la política preventiva de la empresa.
- Profundizar en el conocimiento de los riesgos laborales existentes.
- Analizar la situación.
- Encontrar soluciones preventivas.
- Comprobar la eficacia de las medidas preventivas a adoptar.
- Desarrollar aptitudes para una correcta actuación.

Todo ello a través del diálogo con las personas que se encuentran en el lugar de trabajo, que utilizan esos equipos de trabajo, desarrollan ese proceso productivo, lo que suministrará los datos particulares y específicos de ese lugar, equipo, proceso, etc.

Y algo fundamental, a través de la comunicación se debe obtener la colaboración, la participación de las personas, que es una de las metas en la PRL, ya que para hacer prevención se necesita la cooperación de todos los implicados en el proceso preventivo.

En definitiva, toda empresa debe tener especial cuidado en transmitir la política preventiva, sus actuaciones, procedimientos de trabajo, medidas de seguridad adoptadas, mejoras establecidas, las situaciones negativas que se presentan, soluciones previstas, etc. (el deber de información es una exigencia legal de la Ley de PRL) y además contar con la consulta y participación de los trabajadores y trabajadoras, lo que implica la comunicación entre ambas partes, cada una en su nivel de responsabilidad (se trata de uno de los derechos del personal y una obligación también para la empresa).

Así pues, la comunicación es el instrumento del que la empresa, cualquier empresa, dispone para poner en el centro de la labor preventiva a todas aquellas personas que forman parte de la organización o están implicadas con la misma de algún modo, y que deben conocer la realidad de los riesgos laborales existentes y todas las actuaciones desarrolladas y/o previstas, siempre, con un fin, conseguir la participación de todas las personas implicadas.

4.1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA COMUNICACIÓN EN PRL

❖ OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EN PRL

Está claro que el objetivo general en prevención de riesgos laborales es la promoción y la mejora de las condiciones de trabajo, es por ello que éste debe ser también el objetivo de la comunicación en PRL, hacer llegar a las personas trabajadoras el mensaje de la necesidad de participación en la dinámica de las actuaciones preventivas.

• **Objetivos Generales:**

- Generar en el entorno social de la empresa una imagen positiva, que la haga atractiva hacia aquellos con quienes interactúa:
 - Su propio personal.
 - Sus clientes.
 - Sus proveedores.
 - La Administración.
 - Otras empresas.
 - La población en general.
- Desarrollar en su personal la capacidad de tomar decisiones respecto a determinados hábitos, actitudes, etc. en materia de seguridad y salud laboral.
- Crear una cultura preventiva entre los miembros de la organización que se difunda al exterior, incluso al público en general.



Fuente: talento.digital/psicologia-positiva-martin-seligman/

• **Objetivos Específicos:**

- Conocimiento: Que la persona receptora (quién recibe el mensaje) conozca lo que se hace desde los distintos estamentos de la organización y lo que se le quiere transmitir y lo que se espera que a su vez haga:
 - Implantación de un Sistema de Gestión de la Prevención.
 - Cadena de mando en materia de PRL.
 - Medidas adoptadas y/o previstas.
 - Medios puestos a disposición.
 - Formas de realizar de forma segura el trabajo.
 - Información sobre situaciones negativas que se hayan presentado, soluciones aportadas por la empresa y todo aquello que se desprende de la materialización de las mismas.
- Conexión: Conectar con la persona receptora emocionalmente, conseguir que empatice con el/a emisor/a para poder interactuar, fomentando:

- El sentido de pertenencia a la empresa.
- La motivación para desarrollar la propia actividad de forma segura.
- El intercambio de información entre los distintos miembros de la cadena de mando.
- La conexión entre los distintos equipos, secciones, grupos de trabajo,...



Fuente:
eldictamen.mx/2018/06/opinion/la-conexion/

- Consideración: Que el/la receptor/a a la hora de dar una respuesta tenga en cuenta el mensaje transmitido y actúe en consecuencia.

- Que el personal actúe de forma segura, poniendo en práctica las pautas marcadas por la empresa:

- ✓ Llevando a cabo los procedimientos de trabajo establecidos.
- ✓ Cumpliendo las consignas de actuación de la empresa en materia de PRL.
- ✓ Comunicando las incidencias.
- ✓ Aportando soluciones.



- Que el personal sea proactivo, es decir, personas que actúan de forma meditada y evaluada, capaces de tomar la iniciativa a la hora de dar una respuesta ante los estímulos a los que se les expone. Deben contar con determinadas cualidades, tales como:

- ✓ Ser responsables ante su vida, ante su trabajo,...
- ✓ Ser responsables para cumplir sus metas y objetivos.
- ✓ Involucrarse en las metas de la empresa, comprometerse con el trabajo.
- ✓ Anteponer los valores a los sentimientos.
- ✓ No tener miedo a cometer errores y si lo hacen se responsabilizan de ello.
- ✓ Ser capaces de anticiparse, prevenir y resolver problemas.
- ✓ Ser personas perseverantes, activas, flexibles, positivas.
- ✓ No limitarse a cumplir órdenes o desempeñar funciones sin más.
- ✓ Constantemente buscar nuevas oportunidades.

❖ ALCANCE DE LA COMUNICACIÓN EN PRL

En el caso concreto de la seguridad y salud laboral, la Ley de PRL recoge que la protección de la persona trabajadora frente a los riesgos laborales exige actuaciones por parte de la empresa que han de ser eficaces y no limitarse a actuaciones formales y/o simplemente correctoras. Además deben planificarse desde el mismo momento del diseño del proyecto empresarial, al tiempo que exige la participación de todos los grupos de interés implicados. De hecho, en el caso de los/as trabajadores/as esto es un derecho.

Para poder dar una respuesta a las exigencias de la Ley, la empresa debe poner en marcha mecanismos de comunicación para difundir su política preventiva entre todo el personal con el que mantiene algún tipo de relación. Es por ello que el alcance de la comunicación en PRL se extiende a:

- Los distintos **sujetos** con los que interactúa la empresa:
 - Su propio personal.
 - Sus clientes.
 - Sus proveedores.
 - La Administración.
 - Otras empresas.
 - La población en general.
- La **materia** de la comunicación será la prevención de riesgos laborales.
- Los **tiempos** son como mínimo los de existencia de la empresa, dado que la PRL es una exigencia permanente. Incluso en función de la actividad de la empresa, una vez cerrada la ésta, sigue existiendo una necesidad de comunicación referida a datos como la vigilancia de la salud, considerando los plazos o periodos de latencia de algunas enfermedades profesionales.

4.2. INTERLOCUTORES EN LA COMUNICACIÓN

En el proceso de comunicación se necesita tener identificadas a las personas que van a comunicarse entre sí, a la persona emisora y a la receptora.

La empresa tendrá que establecer el proceso de comunicación en dos vertientes fundamentales:

- **Externa:** Se trata de dar visibilidad a las actuaciones llevadas a cabo por la empresa y compartir con la sociedad en general sus actuaciones y experiencias, potenciando su imagen, teniendo interlocutores como:
 - La Administración.
 - Otros/as empresarios/as.
 - La sociedad en general.

- **Interna:** El interlocutor nato de toda empresa es su propio personal, las personas trabajadoras, a las que la empresa ha de transmitir y de las que ha de recibir. Cualquier actuación en materia de PRL requiere por parte de la empresa el esfuerzo de comunicarlo a su personal de una forma coherente y planificada, con el fin de conseguir su participación. No se conseguirá nada sin la colaboración del personal que ayudará a poner en práctica las distintas medidas por las que la empresa haya optado.

La Administración:

Entre sus funciones están:

- Obtener la información suficiente sobre las empresas para poder establecer las bases legales necesarias.
- Elaborar las leyes y reglamentos que regulen las conductas o actividades, que han de comunicarse a los demás intervinientes.
- Vigilar el cumplimiento de la normativa y comunicar las decisiones adoptadas: recomendaciones, propuestas de sanción, sanciones, etc.

Para ello establecerá una comunicación con la empresa a través de:

- ✓ Los sindicatos.
- ✓ Las asociaciones empresariales.
- ✓ Organismos específicos de la Administración, como p. ej. la Inspección de Trabajo, los institutos especializados en PRL a nivel nacional y de las distintas CC.AA. (INSST, ISSGA, OSALAN,...).



Los/as empresarios/as:

Entre sus obligaciones se encuentran:

- Establecer una política preventiva y trasladarla a la empresa o entidad.
- Identificar, directamente o a través de los miembros de la organización que designe, los riesgos laborales existentes y buscar y aplicar las medidas preventivas necesarias.
- Saber el porqué de determinadas actuaciones de las personas que trabajan en la empresa, las deficiencias que se presentan y las necesidades en general de la misma.
- Transmitir sus actuaciones en materia preventiva.

Cuando se habla de que la empresa o la dirección debe comunicar, no necesariamente tiene que ser un/a consejero/a delegado/a. Tal y como se desprende de las entrevistas puede ser un/a jefe/a de planta o sección. Estas personas tienen en su mano esa comunicación con el personal. Nada comunica mejor que el hecho de que sea la persona responsable directa la que se comunique con el personal, lo implique, lo conciencie.

Asimismo, resaltan el papel de los mandos intermedios como eslabón intermedio de la cadena, de bisagra. Los distintos mandos (encargados/as, capataces,...) han de implicarse en la

responsabilidad respecto a la persona, no solo, respecto a los trabajos, han de comprometerse con el/la trabajador/a y su seguridad y salud laboral.

Así, en la empresa por un lado se produce una comunicación de arriba hacia abajo, transmitiendo la información a través de los niveles jerárquicos en cascada, para hacerla llegar a las personas trabajadoras y por otro lado, recibe la información de abajo hacia arriba. Puede ser directa o de nuevo a través de los mecanismos de los que dispone, la escala jerárquica, los comités de empresa y/o de seguridad y salud, los sindicatos, la propia persona trabajadora, etc.

La Sociedad:

Debe percatarse de hasta qué punto se puede ver afectada por las condiciones en las que trabajan sus miembros e incentivar una conciencia social en PRL.

Las empresas suelen contar con un departamento de comunicación externa para hacer llegar a la sociedad su interés en colaborar y su participación en acciones que en muchos casos estarán vinculadas a la seguridad y salud laboral de su propio personal. Por ejemplo, a través de campañas medioambientales, campañas y programas de vida saludable, mecenazgo de cátedras de investigación, acuerdos de colaboración con entidades dedicadas a la seguridad y salud laboral, talleres para miembros de las familias, participación y patrocinio de actividades deportivas, artísticas, etc.

Las personas trabajadoras:

Deben de conocer los riesgos laborales a los que se exponen y aplicar las medidas preventivas que les corresponde. Para ello es fundamental:

- Transmitir las situaciones detectadas, sus inquietudes en materia de seguridad y salud laboral, cumplir su obligación de “informar de inmediato a su superior jerárquico directo, y a las personas trabajadoras designadas para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al servicio de prevención, acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras”. En todos los casos, con el fin de obtener una respuesta que corrija la situación negativa detectada, o al menos disminuir el nivel de riesgo al que se expone.
- Establecer una comunicación con sus compañeros/as de trabajo, incluso con terceros, para poder velar por su propia seguridad y por la de aquellos/as a los que pueda afectar su actividad profesional, buscando una colaboración mutua. Se trataría en este caso de una comunicación entre iguales, que favorece la interacción y desarrollo de procesos de trabajo seguros.



Empresario/a-Trabajador/a:

Es necesario cooperar para que se puedan garantizar unas condiciones de trabajo adecuadas, que no entrañen riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras en el centro de

trabajo.

Se produce una comunicación de abajo hacia arriba y de arriba hacia abajo.

La comunicación es un medio para conseguir la mejora continua y es especialmente significativa en el caso de la PRL, donde la comunicación es una necesidad, todos los miembros de la empresa tienen el derecho de conocer todo aquello que le puede afectar en su tarea, para poder afrontar su actividad de forma segura.

Así pues, la comunicación es el vehículo para situar como protagonista de la prevención a la persona y para ello, es preciso iniciar el diálogo. Por tanto, la empresa necesita gestionar los mensajes que quiere transmitir en el proceso comunicativo, ya que ha de asegurarse de que:

- ✓ Lo que llega a cada miembro de la organización sea la información que realmente quiere transmitirle, no hay distorsiones o interferencias en la cascada jerárquica.
- ✓ Todos los miembros de la organización conocen y entienden, cada uno en su puesto, a lo que se enfrentan, evitando interpretaciones.

Las deficiencias pueden provocar graves distorsiones que pueden llevar a la materialización del riesgo laboral, por ejemplo, cuando no hay comunicación, existen perturbaciones o ruidos, por exceso o defecto de la información, no dar la correcta, no tener en cuenta la persona receptora del mensaje, o no ser el/la emisor/a la persona adecuada, etc.

4.3. MENSAJE DE LA COMUNICACIÓN

El mensaje de la PRL es fundamental, puede haber muchos mensajes, pero todos ellos van a tener un nexo común:

“Vamos a trabajar todos juntos y juntas por la seguridad en los puestos de trabajo de la empresa.”

A partir de ahí, se estipulan algunas cuestiones a plantearse para definirlo, tales como:

- **Contenido:** definición de lo que se quiere transmitir, lo más importante.

- Mensaje principal: la Política Preventiva de la empresa.
 - Definiendo las directrices de la empresa en materia de PRL.
 - Definiendo los principios y compromisos de la empresa.
 - Asumiendo la mejora continua en la empresa.
 - Integrando la prevención en toda la escala jerárquica.



Fuente: www.socialtools.me

- Mensajes específicos, referidos a situaciones particulares. Por ejemplo:
 - Orden y limpieza.

- Seguridad en los equipos.
 - Protecciones colectivas.
 - Etc.
- **Impacto:** la impresión, efecto o sensación que deseamos provocar en la persona destinataria.
 - Cambios de actitud.
 - Participación.
 - Asunción de responsabilidades.
 - Etc.
 - **Detalles:** datos que reafirman el mensaje a transmitir.
 - Experiencias de otras personas.
 - Experiencias de otras empresas.
 - Opiniones de clientes.
 - Opiniones de personalidades, dirigentes,...
 - **Ejemplos:** casos que pueden refrendar el mensaje.

Además, el mensaje debe cumplir unos requisitos o características básicas para que funcione. Debe tener:

- ✓ **Simpleza o claridad**, que sea lo más sencillo y claro posible, para que llegue a todo el personal de la empresa con distintas capacidades.
- ✓ **Imagen.** El mensaje debe responder a un mismo modelo que favorece su identificación y comprensión, en cualquiera de los medios de difusión que lo utilicemos (mismo diseño, colores, tipografía...).
- ✓ **Autoridad o credibilidad.** El mensaje tiene que provenir de alguien en quien confiamos, que tiene experiencia, que ha sufrido las consecuencias de no cumplir los requerimientos del mensaje, etc.
- ✓ **Perdurabilidad.** El mensaje debe mantenerse en el tiempo.
- ✓ **Continuidad y consistencia.** El mensaje debe ser el mismo desde todos los estamentos de la empresa, debe existir una unidad de criterios entre todas las secciones o servicios, eliminando interpretaciones o conductas contradictorias.

4.4. CANAL DE COMUNICACIÓN

Para poder poner en marcha la comunicación en la empresa se necesita un soporte sobre el que transmitir, hacer llegar el mensaje a los interlocutores previstos. Así pueden definirse distintos canales de comunicación:

- **Orales:** transmisión a través de la voz, permitiendo algún tipo de contacto (visual, auditivo, físico) y en la mayor parte de los casos van a potenciar las relaciones humanas. Se incluyen en este tipo los eventos, reuniones, grabaciones, conversaciones o las llamadas de teléfono.



- **Escritos:** estos son canales tradicionales. Permiten un registro, que quede constancia de lo que se comunica. Entre ellos están, p. ej. los carteles; comunicados, cartas; el buzón de sugerencias; manuales, libros, revistas, publicaciones en general.
- **Tecnología:** mediante el uso de los nuevos medios de comunicación, que engloban a los anteriores, orales y escritos. P. ej.: intranet, correo electrónico, chats, redes sociales, blogs, apps, etc.

Lo importante es que el canal o canales elegidos sean aceptados por todos los interlocutores e interlocutoras, conocidos y correctamente utilizados, sobre todo cuando se trata de los medios tecnológicos. En muchos casos es necesaria una formación previa de las personas para su uso correcto.

Cualquier canal de comunicación será válido siempre y cuando llegue a todos los niveles de la empresa, permita la participación de todos los integrantes de la empresa y sea transversal.

4.5. CÓDIGO DE COMUNICACIÓN



El código de comunicación es el conjunto de signos utilizados para transmitir el mensaje. Pueden ser letras, números, un dibujo, un gráfico, un sonido, una luz, un olor,... y éste puede ser más o menos complejo en función de las exigencias del mensaje y la capacidad de interpretación por parte de la persona emisora y receptora.

En PRL es importante a la hora de comunicar el mensaje, que el/la interlocutor/a lo interprete apropiadamente, y para ello es fundamental utilizar el código que la persona pueda descifrar de la forma correcta. Se debe tener en cuenta cuál es el idioma que cada miembro del personal de la empresa conoce. Lo adecuado es utilizar su lengua materna.

Además, en el ámbito de la seguridad y salud laboral existen códigos específicos a seguir, regulados por el RD 485/97, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo:

- **Código de colores:** los distintos colores en determinados contextos tienen un significado particular.
 - Rojo: prohibición.
 - Amarillo: advertencia o peligro.
 - Azul: obligación.
 - Verde: seguridad, salvamento o auxilio.

- **Señales gráficas:** en forma de panel han de ser lo más sencillas posible, evitando detalles que dificulten su comprensión y en materiales resistentes a las condiciones a las que se exponen (golpes, proyecciones, climáticas,...). En PRL existen un conjunto de señales específico, tipificado, internacionalmente conocido. Las señales indicadoras de prohibición, obligación, advertencia, emergencia,... han de cumplir requisitos respecto al tamaño, características colorimétricas, fotométricas, puntos de ubicación, etc.



- **Señales luminosas y acústicas:** pitidos, luces, entre otras, de intensidad perceptible que permita un adecuado contraste con el entorno y que no genere ambientes molestos. Se distingue entre señales luminosas y acústicas intermitentes o continuas. En cualquier caso han de cumplir unas pautas conocidas por todos los posibles interlocutores e interlocutoras que deben recibir la señal. Se recomienda efectuar un mantenimiento periódico de las mismas, siempre que sea necesario, para asegurar su uso correcto.
- **Señales gestuales:** movimientos conocidos por los interlocutores e interlocutoras y que siguen unas pautas tipificadas. Una señal gestual debe ser precisa, simple, amplia, fácil de realizar y comprender y claramente distinguible de cualquier otra señal gestual o movimiento.



Fuente: sites.google.com

4.6. CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

El contexto o situación tiene una doble vertiente, por un lado, las circunstancias espacio/tiempo que rodean al mensaje, que en el caso de la comunicación de PRL serían las correspondientes a la empresa, los distintos centros de trabajo y puestos; y por el otro lado, el lenguaje utilizado, el contexto lingüístico, que hay que tener en cuenta dada las posibles varias interpretaciones que se le puede dar a una misma palabra o signo.

El contexto de la empresa estará constituido por:

- Cada lugar de trabajo, en la faceta espacio/tiempo: espacios (dimensiones), estructuras (p. ej. de almacenamiento o acceso), tipos de superficie, iluminación, condiciones higiénicas (ruido, vibraciones, temperatura, presencia de contaminantes,...), todo su equipamiento: maquinaria, herramientas, materias primas, etc. y otras circunstancias.
- En la faceta lingüística: por el lenguaje técnico que pueda corresponder a cada oficio, siendo muy importante el uso que se haga de los términos específicos y que



Fuente: diariocronica.com.ar

contribuirán a un mejor entendimiento.

Para gestionar adecuadamente la prevención, una magnífica herramienta será la comunicación interna, la cercanía entre las personas interlocutoras y a su vez la proximidad al origen del contenido del mensaje, como las instalaciones, los equipos, los materiales, las medidas preventivas, etc., la posibilidad de ver todo ello directamente en el momento de la emisión del mensaje, y la visibilización de dónde, en qué forma, para quién,... está previsto implantar otras nuevas actuaciones. Esto contribuye a que la persona trabajadora pueda comprender mejor lo que se hace por su seguridad y salud por parte de la dirección de la empresa y con ello mejorar el clima de confianza en la empresa, asentando una verdadera cultura preventiva en la organización.

4.7. IMPEDIMENTOS O FRENOS DE LA COMUNICACIÓN EN PREVENCIÓN

En la comunicación se pueden presentar situaciones que dificultan, entorpecen una correcta transmisión del mensaje, impidiendo el proceso comunicativo, en particular si no se adapta a cada situación.



Se identifican los siguientes impedimentos o frenos para conseguir una buena comunicación en PRL:

- La aplicación de un modelo tecnicista, en el que la participación de las personas trabajadoras en la comunicación en PRL es nula.

Se siguen aspectos formales y burocráticos, pero sin llegar a hacer prevención. En las empresas que son muy directivas y apuestan por un modelo técnico, no se cuenta con las personas trabajadoras, todo viene impuesto, y en la implantación de este modelo se produce un freno a la comunicación.



Fuente: www.memegenerator.es

Además, como el mercado exige que se sea competitivo, se cuida la imagen, se controlan factores de visualización externa, pero nada más, sin comunicación interna.

- La asunción de la empresa de la PRL como un requisito, sin analizar el coste-beneficio. Existe un error de concepto en la empresa, la idea de que la PRL no da dinero, no es rentable, lo que supone la no implicación de las personas responsables, dado que no detectan la rentabilidad de la prevención y ello hace que potencien otras actuaciones y no la seguridad y salud laboral.

- No disponer de servicio de prevención propio, recurriendo al modelo del servicio de prevención ajeno y que éste sea poco eficiente. Muchas empresas, en general medianas y pequeñas empresas, recurren al modelo más extendido para la gestión de la PRL, el servicio de prevención ajeno, que no conoce en profundidad ni la empresa ni los puestos de trabajo, se comunican de forma poco empática y que realizan básicamente tareas documentales, sin permitir en muchos casos la implicación eficiente del personal técnico de PRL (por el coste que ello supone). Esto dificulta la comunicación, ya que la participación puntual está desligada de la empresa, no se llega a alcanzar una relación entre este personal técnico de PRL y la persona trabajadora. En muchos casos, incluso, se desconoce la existencia de la persona responsable en PRL.
- La temporalidad, la subcontratación del personal. Esto juega un papel importante a la hora de frenar la comunicación.
- La sensación inicial de desconfianza, sensación de control, de vigilancia, etc. Si bien, en general, esa percepción luego cambia y se vuelve positiva cuando se observa que con el paso del tiempo se dan respuestas a las demandas realizadas y se van obteniendo resultados positivos, en un inicio esa sensación de desconfianza o control es un freno en el proceso de comunicación.
- La sobrecarga de trabajo o el miedo a la pérdida del trabajo, muy presentes en muchas empresas y que limitan la comunicación.
- Un caso particular de impedimento o dificultad para la comunicación en las empresas es la internacionalización. Una amalgama de culturas y de idiomas en los distintos puestos implica complejidad en la comunicación.

Sin embargo, también hay que tener en cuenta una vertiente positiva de la internacionalización. Hay una mejor actividad comunicativa en aquellas empresas que por su tamaño y los requerimientos de internacionalización requeridos han hecho que existan canales de comunicación implantados y una estructura organizativa. Por ejemplo, la Unión Europea es muy exigente en materia de PRL frente a otros países fuera de la Unión, por lo tanto el mercado obliga a las empresas a integrar la prevención e implantar canales de comunicación.

- “Ruidos”, la existencia de demasiadas personas intermediarias, lo que provoca la distorsión del mensaje e impide la eficacia de la comunicación.

Código de buena comunicación y concienciación en seguridad y salud laboral

5. Código de buena comunicación y concienciación en seguridad y salud laboral

Toda empresa está obligada por ley a adoptar medidas en materia de PRL, básicamente tiene que cumplir los principios de la acción preventiva establecidos en el art. 15 de la Ley de PRL:

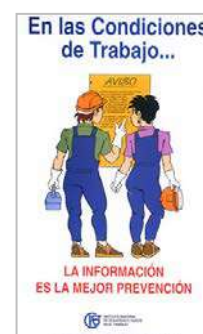
- Evitar los riesgos laborales.
- Evaluar los riesgos que no se pueden evitar.
- Combatir los riesgos en su origen.
- Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con el fin particular de atenuar el trabajo monótono y repetitivo y reducir los efectos del mismo en la salud.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- Dar las debidas instrucciones a las personas trabajadoras.

Pero para ir poniendo en marcha los distintos pasos, se necesita de la colaboración de las personas, los trabajadores y trabajadoras, y para ello tienen que comunicarse, tanto para obtener la información necesaria, por ejemplo, para poder adaptar el puesto a cada persona en particular, como para transmitirle las debidas instrucciones que requiere el último de los principios establecidos.

Es un elemento primario en la comunicación trabajar en educación, en empatía y cambiar el modelo a uno más participativo.

La empresa tiene que dar un doble enfoque a la situación:

- 1º. La dirección tiene que implicarse en el proceso preventivo y debe reforzarse el liderazgo en seguridad de los mandos, jefes/as de equipo y del personal directivo y responsable de los departamentos para que transmitan la cultura preventiva practicando con el ejemplo, con sus buenas prácticas diarias (el ejemplo trasmite). Es fundamental concienciar a los mandos, jefes/as y directivos/as de que la PRL forma parte del proceso productivo, no se puede ir por separado. Es la llamada integración de la prevención y requiere que la dirección de la empresa tenga claro que la seguridad laboral no se obtiene por imposición, sino por convicción.



Fuente:
www.insst.es/carteles/

Para que la comunicación de la PRL sea efectiva hay que tener mensajes dirigidos a las personas trabajadoras pero también para la dirección porque sino, no se sabe llegar a quien realmente necesita el mensaje. Si a la dirección no le interesa la prevención de riesgos laborales no hay éxito en la comunicación.

La dirección tiene que integrar la PRL en la empresa, implicarse en el proceso y asumir que es una inversión, no un gasto, olvidar la percepción de que se trata de un requisito a cumplir. Es necesario formar a los directivos/as, mandos y responsables de cara a su concienciación y dejarles claro que lo que no se conoce, no se valora.

- Fundamental: implicar a la dirección y reforzar el liderazgo en seguridad de los mandos, jefes/as y responsables.
- La actuación a llevar a cabo pasa por una cuestión de educación, de sensibilización y formación y de asunción por parte del empresario o empresaria de que la PRL es rentable. Todo accidente laboral tiene un coste y hoy en día la empresa lo asume, sin plantearse de que de no haberse producido habría ahorrado y saldría beneficiada.

- 2º. Necesita de la participación de su material humano, no se puede hacer prevención sin contar con las personas y para ello se tiene que producir el diálogo, en el que se requiere la obtención de una respuesta al mensaje emitido.

Para que la persona trabajadora participe y se genere el diálogo es necesario que sea sensible a la situación y a su vez, se concencie respecto a cuál es su parte, su papel en la PRL. Tiene que ser consciente de la exigencia de cumplir sus obligaciones legales, asumir su responsabilidad de velar por su seguridad y salud laboral y adoptar las medidas preventivas que se ponen a su disposición por parte de la empresa. Pero no debe actuar por obligación, sino porque realmente cree y se implica en la seguridad en su empresa y en su puesto de trabajo.

Esta percepción personal y profesional del riesgo que tenga la persona trabajadora, su implicación para combatirlo y la colaboración permanente de todas las personas que forman parte de la empresa para lograr la eficacia de la seguridad y salud dentro de la organización se consigue a través de la comunicación, tanto para informar sobre los riesgos y las medidas preventivas, como para transmitir adecuadamente las actuaciones implantadas, recibir las aportaciones del propio personal y reforzar la concienciación en PRL.

Entre ambos, dirección y personas trabajadoras debe establecerse un compromiso de colaboración, y para llegar a él se necesita establecer un diálogo: la comunicación.

5.1. ESTRATEGIAS PARA CONCIENCIAR EN PRL

Para que la empresa consiga llevar a cabo la labor preventiva, necesitando para ello la participación de todos y todas, debe plantearse estrategias de actuación:

1. La integración de la prevención en las empresas y en todas sus estructuras. Ya introducido anteriormente en la guía, éste es el único modelo preventivo que es efectivo. Todos y cada uno de los elementos de la empresa son un factor de PRL, donde se debe seguir un modelo participativo y en el que hay una preocupación por la formación y la sensibilización de las personas. Es recomendable que se produzcan reuniones semanales por secciones de trabajo o reuniones diarias pero de corta duración con los miembros de los distintos equipos para una puesta en común. Por ejemplo, cuando hay cambios de turnos realizar reuniones diarias de unos cinco minutos para la transmisión de las incidencias del día. Esto genera una mayor implicación.
2. Definir la estrategia de comunicación de la empresa, generando contenidos capaces de concienciar y seducir, adaptados a los distintos públicos (tanto interno, como externo) y a los distintos soportes a utilizar en función de esos públicos destinatarios y medirlo todo para aumentar la repercusión y buscar la mejora.
3. Poner a la persona trabajadora como centro de todo el proceso preventivo.
 - a. Definición correcta del puesto de trabajo.
 - b. Selección de la persona adecuada para cada puesto.
 - c. Diseñar una carrera profesional para la persona trabajadora, de modo que tenga la posibilidad de ir progresando en la escala jerárquica en función de su capacidad para trabajar de forma segura y promover comportamientos seguros entre sus compañeros y compañeras.
 - d. Reconocimiento. Incentivar acciones seguras. Por ejemplo, mediante premios por propuestas de adopción de medidas preventivas, a comportamientos seguros, etc.
 - e. Flexibilizar su jornada en función de las obligaciones personales.
4. Abrir vías de comunicación. Se tienen que buscar mecanismos de comunicación que no sean lejanos para el/la trabajador/a.



Fuente:
www.insst.es/carteles/

En el caso del uso de las nuevas tecnologías, siempre considerar las capacidades de la persona trabajadora.

- a. Conocimientos sobre nuevas tecnologías.
- b. Dotarlos con los medios para utilizar las nuevas tecnologías, como móvil inteligente, portátil, etc.

Otro medio de comunicación puede ser a través de los/as compañeros/as, es decir, la comunicación basada en hechos reales, en la experiencia.

5. Favorecer puntos de encuentro. P. ej. mediante reuniones, comidas, cafés,...
6. Establecer un diálogo continuo:
 - a. Hacer partícipe al personal de los planes de la empresa, a corto, medio y largo plazo.
 - b. Información y formación de la persona trabajadora.
 - c. Promocionar el intercambio de ideas.
7. Salir del ámbito de la empresa para interactuar con la familia de la persona trabajadora, implicarla en la concienciación frente a los riesgos en el trabajo de ese miembro de la familia.

5.2. COMUNICADOR/A EN PRL

Uno de los primeros pasos que necesitará dar la empresa será seleccionar a la persona o personas que en su nombre se encargarán de transmitir el mensaje, es decir, comunicar. Para ello tiene que tener en cuenta unas exigencias respecto a esta persona a la hora de su selección:

- Debe tener conocimiento sobre la PRL, y por ello es conveniente que cuente con alguno de los niveles formativos exigidos en el RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, capítulo VI, funciones y niveles de cualificación:
 - Art. 34 Clasificación de las funciones:
 - a. Funciones de nivel básico.
 - b. Funciones de nivel intermedio.
 - c. Funciones de nivel superior, correspondientes a las especialidades y disciplinas preventivas de medicina del trabajo, seguridad en el trabajo, higiene industrial, y ergonomía y psicología aplicada.
 - Art. 35 Funciones de **nivel básico**:
 - a. Promover los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y de protección y fomentar el interés y cooperación de las personas trabajadoras en una acción preventiva integrada.
 - b. Promover, en particular, las actuaciones preventivas básicas, tales como el orden, la limpieza, la señalización y el mantenimiento general y efectuar su seguimiento y control.
 - Art. 36 Funciones de **nivel intermedio**:
 - a. Promover, con carácter general, la prevención de riesgos laborales en la empresa y su integración en la misma.
 - b. Realizar actividades de información y formación básica de trabajadores/as.



Fuente: www.merca20.com

- Art. 37 Funciones de **nivel superior**:
 - a. Promover, con carácter general, la prevención de riesgos laborales en la empresa y su integración en la misma.
 - b. La formación e información de carácter general, a todos los niveles, y en las materias propias de su área de especialización.
- Debe conocer a fondo el tema sobre el que va a tratar. En muchos casos, la comunicación se va a realizar sobre una situación particular. La persona comunicadora tiene que haber preparado previamente el tema a transmitir con la máxima profundidad y para ello, es conveniente una formación continua, lo más amplia posible, en función de las necesidades de la empresa.
- Contar con capacidades o habilidades para la comunicación.
- Disponer de habilidades para la gestión de equipos de personas:
 - Saber identificar las fortalezas y debilidades de las personas, de cada uno de los/as trabajadores/as.
 - Saber motivar a las personas, fomentando su participación en las decisiones respecto a la prevención en su puesto de trabajo, en la identificación de los riesgos laborales a los que se expone, en la propuesta de medidas preventivas, proponiendo recompensas en función de la calidad de las propuestas, etc.
 - Ser capaz de ganarse la confianza y el respeto de las personas con la honestidad, con la asunción de responsabilidades y errores, con una visión positiva de las situaciones, escuchando a las personas, conociéndolas.

5.3. HABILIDADES EN COMUNICACIÓN

Una habilidad es la capacidad de las personas para hacer fácil y correctamente alguna cosa. En el caso de la comunicación, la habilidad comunicativa es la capacidad de participar adecuadamente expresando pensamientos o contenidos, de forma que se hagan perfectamente comprensibles para la persona receptora del mensaje.



Para ser un buen comunicador/a es necesario trabajar sobre la empatía, el respeto y la consideración, acercarse a la persona trabajadora. El/La comunicador/a debe saber de lo que habla, conocer realmente los riesgos a los que se expone el personal de la empresa, para poder transmitir.

Y dado que es un proceso bidireccional, el/la trabajador/a también tiene que hablar, entender cuáles son los riesgos laborales a los que se expone y comunicarlos.

A partir de esta doble vertiente, la comunicación es participación. Hay personas emisoras y receptoras que intercambian constantemente su papel, trabajando para hacer prevención.

Así pues, para que el mensaje se transmita adecuadamente es necesario que cumpla los requisitos de claridad, precisión y adecuación, pero por otro lado la persona que emite el mensaje tiene que contar con unas competencias para darle una calidad. Por ejemplo:

- Capacidad para ponerse en el lugar de su interlocutor/a. La persona emisora (habitualmente el personal técnico de PRL o el/la empresario/a) tiene que comprender los sentimientos y emociones de la persona trabajadora en su puesto de trabajo y para ello tiene que ser capaz de escucharla y entenderla.
- Capacidad de negociación. Su comportamiento debe generar un clima laboral en el que se reduzcan los conflictos y fluya la comunicación, tener la capacidad para buscar el consenso, no el enfrentamiento.
- Capacidad de anticiparse, prevenir, resolver problemas, tomando activamente el control de su conducta y proponiendo mejoras. Para ello tiene que ser responsable ante su propia vida y para cumplir sus objetivos, anteponer los valores a sus sentimientos.
- Capacidad para ser flexible, adaptarse a cada situación, ser una persona positiva, que no se rinde.

5.4. COMUNICACIÓN VERBAL/COMUNICACIÓN NO VERBAL

El tipo de comunicación a la que nos referimos normalmente es la **comunicación verbal**, que sería el uso oral o escrito de las palabras y permite vincular perfectamente lo comunicado al objeto. El código, generalmente, es fácilmente interpretable por la persona receptora y facilita que se le pueda transmitir una gran cantidad de información en poco tiempo. Es en definitiva lo que entendemos por comunicación.

A través de la comunicación verbal el/la emisor/a elabora un mensaje, con un código, que emite a través de un determinado canal dentro de un contexto.

Pero cuando nos comunicamos, la interacción con las otras personas no se limita a los sonidos que emitimos o a los signos escritos. La persona emisora del mensaje también trasmite información de otras formas, p. ej. con las distancias que mantiene con el/la interlocutor/a, el tono de su voz, los olores, los movimientos corporales,... todo ello es otra forma de comunicación, la **comunicación no verbal**. Ésta puede influir en el mensaje reforzándolo o anulándolo o incluso provocando una reacción negativa en el/la interlocutor/a. Por ello a la hora de hablar de comunicación tenemos que valorar también como establecemos la comunicación no verbal. Lo primero es entender a que nos referimos cuando hablamos de este tipo de comunicación.

Hablar es mucho más que emitir palabras, escuchar es mucho más que oír. Comunicar es compartir información entre emisor/a y receptor/a y para ello tenemos que incluir la comunicación no verbal.

Cuando nos relacionamos con otras personas, ya sea de forma consciente o inconsciente, tenemos en cuenta no solo la información que nos transmite con sus palabras sino también con otras variables, como el lenguaje corporal o el tono de voz.

Tipos de comunicación no verbal:

- **Cronemia:** uso del tiempo en comunicación. Tiempos dedicados a la comunicación, como puntualidad, velocidad de un discurso, etc. Dentro de ella diferenciamos tres tipos principales:
 - Conceptual: se relaciona con la cultura y hábitos más o menos aceptados. P. ej. la puntualidad (puntualidad británica, llegar en el momento exacto fijado a una cita).
 - Interactiva: duración del acto comunicativo. P. ej. un abrazo, en función de lo que dure alcanza distinto significado.
 - Social: valora el tiempo que se dedica a una tarea determinada, el orden en que se realiza cada una de ellas.

- **Proxemia:** distancia entre persona emisora/receptora durante el acto comunicativo. Orienta sobre el grado de cercanía en la comunicación: íntima, personal, social y pública. Las personas tenemos una percepción respecto al espacio físico que nos rodea. Según los estudios se estima en:
 - Distancia íntima: menos de 45 cm.
 - Distancia personal: entre 45 y 125 cm.
 - Distancia social: entre 125 y 350 cm.
 - Distancia pública: entre 350 y 725 cm.

- **Vocálica:** se basa en la graduación y características de la voz de la persona emisora: el volumen, el tono, el timbre, los silencios, etc.

- **Oculésica:** la importancia de la mirada. Mantener o rehuir la mirada va a influir en la credibilidad del mensaje.

- **Háptica:** referida al contacto en la comunicación que expresa emociones y sentimientos. P. ej. el saludo, las caricias, los abrazos o besos, o simplemente tocar en un momento determinado de la conversación a la persona interlocutora, puede reforzar o provocar un efecto negativo en ella si no se efectúa con naturalidad o se ignora su personalidad.

- **Kinesia:** es el estudio del lenguaje corporal de la persona, como gestos, posturas, expresiones faciales... Son el indicador más potente. P. ej. la cara refleja las emociones básicas, alegría, tristeza,...; la postura expresa el grado de interés y apertura hacia las demás personas, etc.



<http://cantocurativo.com/la-voz-genera-muchos-beneficios/>

- **Artefactos:** es la apariencia de la persona que muestra aspectos de su personalidad, como la forma de vestir, joyas, estilo de vida, etc. Es una fuente de información muy importante. P. ej. si el personal técnico de PRL no utiliza en el lugar de trabajo los equipos de protección individual que se requieren para acceder al mismo, provoca el rechazo de la persona trabajadora que recibe el mensaje verbal de “obligatorio uso de EPI para el acceso”.

5.5. PUNTOS DÉBILES: FALLOS Y/O DEFICIENCIAS EN LA COMUNICACIÓN

Puede ocurrir que en el proceso de comunicación de la empresa se cometan errores, derivados de deficiencias y/o fallos en alguno de los elementos del proceso comunicativo y que en definitiva, pueden llegar incluso a distorsionar el resultado final deseado.

Serían fallos y/o deficiencias en la comunicación:

- Un estilo de liderazgo en la empresa autoritario, no permitiendo la comunicación o tan solo la comunicación descendente del mensaje, sin una retroalimentación de abajo hacia arriba.
- No promover la comunicación en la empresa.
- Pensar que la comunicación es solo algo que se lleva a cabo sólo en las grandes empresas. En las empresas pequeñas suele presentarse poca participación, derivada de que la persona trabajadora puede pensar o tiene la creencia de que si habla o participa se tomarán represalias.
- No priorizar la importancia de los mensajes.
- Dar por supuestos determinados conocimientos, formación, etc., tanto por parte de la empresa, como por parte de su personal.
- Seleccionar canales de comunicación incorrectos.
- Sobrecargar la información mediante el uso excesivo de algunas herramientas, lo que puede llegar a provocar situaciones de incluso rechazo. P. ej. con el uso extremo de las nuevas tecnologías.
- Interrumpir las comunicaciones, no llevar hasta el final el proceso comunicativo, no llegando a todos los niveles jerárquicos de la empresa.
- No dar respuestas a los mensajes. En empresas grandes la participación es una mejora pero requiere que se le dé una respuesta, si no se hace, se falla en la comunicación.
- No revisar periódicamente los mensajes, lo que puede llevar a que se mantengan conceptos erróneos u obsoletos.
- No resolver los conflictos entre el personal, lo que lleva a no crear un buen clima



laboral, dejando que crezcan los rumores, dar información no veraz, etc.

Serían **medidas** para luchar contra estas deficiencias y/o errores en la comunicación:

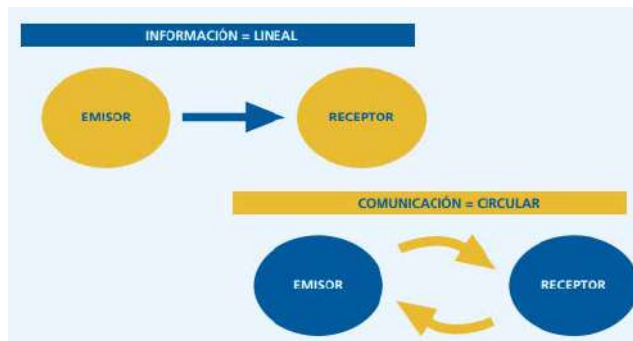
- ✓ Empezar por involucrar a toda la empresa, comenzando por la dirección, que ha de responsabilizarse de que se produzca el fenómeno de la comunicación.
- ✓ Hacer partícipes a todos los miembros de la empresa, buscar la colaboración de todos y todas para conseguir el intercambio, la comunicación.
- ✓ El mensaje debe ser en todos los casos coherente entre lo que se dice y lo que se hace por parte de la empresa. Cumplir lo que se promete.
- ✓ Transparencia en el mensaje.
- ✓ No dar nada por supuesto, preguntar.
- ✓ Escuchar, el diálogo exige no solo hablar, sino fundamentalmente escuchar, escucha activa.
- ✓ Generar vínculos emocionales entre las personas interlocutoras. Es por ello, que se necesita una gestión emocional del mensaje.
- ✓ Disponer de mecanismos de respuesta. Si se establece una comunicación, el/la receptor/a contestará y para ello deberá estar previsto que alguien se responsabilice de dar una respuesta. P. ej. si se dispone de un buzón de sugerencias, alguien debe leer y responder, de forma positiva o negativa, pero en todo caso dar una respuesta fundamentada y en un plazo razonable.

Recomendaciones para la gestión de la comunicación y la participación de las personas trabajadoras

6. Recomendaciones para la gestión de la comunicación y la participación de las personas trabajadoras

Entre las recomendaciones para la adecuada gestión de la comunicación en el ámbito de la prevención de riesgos laborales y la participación de las personas trabajadoras en la aplicación de la seguridad y salud laboral en el centro de trabajo se presentan las siguientes:

- Comunicar, no informar. Existen diferencias entre comunicación e información:
 - ✓ La información es un proceso lineal.
 - ✓ La comunicación exige una respuesta, es un proceso circular.
 - ✓ En la comunicación se pretende obtener la participación de todas las personas intervinientes.



Fuente: sid.usal.es

- La estructura jerárquica de la empresa debe:
 - ✓ Crear un proyecto común: “La seguridad en la empresa” y para ello tiene que crear e implementar una cultura preventiva dentro de la organización.
 - ✓ Establecer estructuras de comunicación eficaces entre las que fluya la comunicación, partiendo de una persona líder que de sentido a las distintas actuaciones que se lleven a cabo. Para ello es necesario promover y formar líderes de comunicación, personas que se ocupen de conseguir establecer el diálogo entre todos los/as interlocutores/as. Por ejemplo, serán buenos líderes de comunicación los miembros del equipo de PRL de la empresa y los mandos intermedios.

La persona líder de comunicación debe cumplir un perfil:

- Formación en PRL y técnicas de comunicación.
- Inquietud por conocer y actualizar su conocimiento sobre la situación de la entidad y lo que se puede relacionar con la seguridad y salud laboral en la misma.
- Capacidad para extraer la información para los mensajes a transmitir.
- Actitud “proactiva” en la relación con la dirección y otros miembros de la organización.

- Capacidad de análisis y diagnóstico.
- Ser una persona innovadora para captar la atención de los grupos de interés.

A parte este/a líder, es destacable otra figura dentro de la comunicación como es la persona delegada de prevención, elemento bisagra entre la dirección y las personas trabajadoras en la estructura preventiva de la empresa y que se considera por tanto, un vector trasmisor. Pero para poder desarrollar todo su potencial requiere una adecuada formación.

También sería una opción de la empresa recurrir a los sindicatos, que actuarían como respaldo del personal delegado de prevención, potenciando su formación y facilitando la adquisición de información que luego trasladarían a la empresa.

- ✓ Generar en el personal el sentido de pertenencia a la empresa, es decir, la corresponsabilidad de todos y todas.
 - ✓ Adoptar las medidas preventivas que le corresponda a cada nivel.
 - ✓ Denunciar cualquier situación negativa que se haya detectado y que exija la adopción de medidas preventivas.
 - ✓ Utilizar la información como instrumento para relacionarse con el personal.
 - ✓ No utilizar la información como elemento de poder.
 - ✓ Aceptar las posibles críticas y sugerencias.
 - ✓ Fomentar la confianza entre todos los miembros de la organización.
- Establecer una estrategia de comunicación para toda la organización:
 - ✓ Concebir un plan estratégico de comunicación, donde se recogerá el diagnóstico de la situación actual, los objetivos a lograr (siempre realistas y alcanzables), los medios a utilizar y con los que se cuenta, los distintos interlocutores e interlocutoras, los mensajes a transmitir, los tiempos, el coste o presupuesto, etc.



Fuente: www.practicalteam.com/blog/

- ✓ Participar de manera efectiva en su diseño y aplicación.
- ✓ Considerar tanto las deficiencias como los éxitos.
- ✓ Conocer cómo se actúa en otras industrias, organizaciones,...
- ✓ Programar lo que se va a hacer en cada momento y fijar unos plazos para la elaboración y difusión del mensaje y obtención de una respuesta.
- ✓ Cultivar la máxima transparencia en lo que se hace y en cómo se hace.
- ✓ Asentar, en cada caso, con quién se establece la comunicación: toda la organización, una o varias secciones, una o varias personas trabajadoras, es decir, cuál es el colectivo destinatario para cada comunicación.
- ✓ Marcar un orden de prioridades para los distintos mensajes a transmitir en la empresa.
- ✓ Seleccionar en cada momento y para cada mensaje, y grupo objetivo, cuál es el canal adecuado para la transmisión.
- ✓ Valorar lo que se ha hecho, los resultados obtenidos y gestionar la mejora continua en el funcionamiento de la organización. La comunicación ha de servir para corregir deficiencias y potenciar las actuaciones correctas.

“La comunicación interna es un medio para que las cosas sucedan”.

Alejandro Formanchuck
(profesional de comunicación)

En las entrevistas se destaca que el mayor problema con el que se encuentran las empresas en sus estrategias de comunicación es que no se hace un buen briefing de la situación de la empresa y sus necesidades y por ende, eso repercute en no realizar una comunicación efectiva. Hay que pensar o preguntarse sobre lo que se quiere comunicar y para quién, cómo es la empresa, qué sistema de PRL tiene instaurado, cuáles son sus necesidades, etc., sino la comunicación fracasa.

- Elaborar el mensaje previamente.
 - ✓ Recabar toda la información posible generada en la empresa o en el exterior que pueda repercutir en el mensaje, seleccionando, clasificando y jerarquizando la información que se va recopilando.
 - ✓ Intentar que el mensaje sea lo más corto y claro posible para evitar distorsiones, asegurándose de que el mensaje genera confianza y que tenga un objetivo positivo, claro y comprensible.
 - ✓ Redactar previamente el mensaje, con el fin de eliminar errores ortográficos, corregir deficiencias de redacción, etc.
 - ✓ Hacer la comunicación con mensajes coherentes con los hechos y trabajando sobre la parte emocional. El éxito de la comunicación radica en que la persona

trabajadora vea que el hecho de cumplir las normas es un beneficio para su vida. De ahí la importancia de la comunicación emocional en material de PRL.

- Escucha activa y dialogo continuo. Escuchar a la persona interlocutora:
 - ✓ Ser paciente.
 - ✓ Ser cercano/a.
 - ✓ Asegurarse de que cada persona puede participar; expresar libremente sin coacción sus quejas, necesidades y/o propuestas.
 - ✓ Cerciorarse de que tenga acceso a todas las vías de comunicación existentes en la empresa.
 - ✓ Confirmar que se toma nota de todas sus denuncias y/o comunicaciones.
 - ✓ Retroalimentar el mensaje de forma periódica, en plazos más o menos estipulados.
 - ✓ Realizar muchas preguntas, generar un diálogo fluido.

No se puede hacer prevención sin contar con las personas y sin haber un dialogo. Se requiere escuchar y dar/obtener una repuesta al mensaje emitido.

- Tener en cuenta las condiciones particulares de la persona interlocutora, su capacidad de comprensión.
 - ✓ Confirmar que el mensaje ha sido correctamente interpretado, entendido.

Herramientas y recursos pedagógicos y de comunicación para la implantación eficaz y eficiente de la PRL

7. Herramientas y recursos pedagógicos y de comunicación para la implantación eficaz y eficiente de la PRL

Una herramienta es el instrumento que nos permite realizar un trabajo. Puede ser algo tangible o intangible y nos sirve para llevar a cabo un proyecto y conseguir resultados concretos.

Por ello, para comunicarnos vamos a necesitar también una o varias herramientas o recursos de comunicación, sobre todo cuando se busca transmitir, pasar de la información a la concienciación y sensibilización en materia de seguridad y salud laboral. Está en la creatividad de las personas responsables de la comunicación la creación de nuevos recursos.

A continuación se presentan algunas herramientas o mecanismos que pueden ayudar a que la implantación de la PRL sea más eficaz y eficiente.

7.1. HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PASIVOS

En estas herramientas o mecanismos de comunicación la persona que recibe el mensaje es una persona receptora pasiva, recibe el mensaje sin interactuar con él. Se trata de una comunicación unidireccional.

- **Carteles, folletos y/o señales.** Estos elementos permiten transmitir un mensaje visual breve y preciso en materia de seguridad y salud laboral, con la finalidad de informar, motivar y fidelizar a la persona receptora. Requieren su renovación periódica, especialmente cuando se hayan deteriorado, y retirarlos en el momento en que desaparezcan las circunstancias que requirieron su colocación.



Fuente: todocoleccion.net



Fuente: persona.es

En algunas empresas se realizan concursos de lemas de seguridad que si son seleccionados se muestran en grandes carteles que se distribuyen por las instalaciones para hacer llegar a todo el personal. Esto contribuye a favorecer la relación con el personal, ya que todos reciben el mensaje, y la persona autora se siente gratificada, puesto que ha participado en la mejora de la seguridad de la empresa.

Las personas entrevistadas señalan que las campañas gestionadas periódicamente por las entidades implicadas en la prevención, como sindicatos o mutuas, suelen utilizar como medio de comunicación los carteles. Son una buena herramienta para mejorar la comunicación en materia de PRL, pues en general son impactantes, pero es necesario

que su validez sea limitada en el tiempo, no deben prolongarse en exceso, ya que perdería su poder de sorpresa. Esto ocurrió en su momento con las campañas del tabaco. Las fotos de distintos tipos de cáncer en las cajetillas de tabaco inicialmente sorprendieron, pero finalmente se las ve como algo normal y ya no se le presta la misma atención.

También señalan la importancia de reforzar las campañas mediante jornadas formativas con especialistas.

- **Publicaciones.** Documento impreso, en formato papel o digital, de carácter corporativo, que recoge los datos que se quieren hacer llegar a los/as interlocutores/as en cada momento. Permiten la difusión a un gran número de personas, incluso de fuera de la organización, en función de lo que se desee transmitir. Resultan más operativas como canal de comunicación si los distintos miembros de la organización pueden incluir en las mismas sus propios artículos u opiniones. En general presentan limitaciones, como p. ej. que no sean leídas o que la información salga de la organización sin control.

Desde el punto de vista de la PRL la publicación deberá incluir contenidos preventivos que puedan interesar al personal de la empresa, haciendo referencia a temas relacionados con los riesgos laborales a los que están expuestas las personas trabajadoras en su puesto, medidas preventivas a adoptar o mejoras adoptadas, propuestas de los/as trabajadores/as implementadas por la empresa, etc., todo ello redactado en un lenguaje comprensible y sencillo.

- ♦ Boletines.
 - ♦ Revistas.
 - ♦ Libros.
 - ♦ Manuales.
 - ♦ Newsletters (publicación, habitualmente digital, similar al boletín, y que permite difundir noticias de especial interés para facilitar la actualización del personal de la empresa).
- **Jornadas de sensibilización/concienciación.** Jornadas específicas en las que, p. ej. al menos una vez al año, la empresa puede ponerse en contacto con el personal para hacer hincapié en la prevención. Es característico de las grandes empresas.
 - **Videos.** Publicación en imágenes sobre seguridad y salud laboral, con el fin de que el/la trabajador/a vea las situaciones a las que se expone en el día a día para concienciarlo/a y que pueda desarrollar estrategias de actuación y anticipación en materia preventiva.

Se trata de una herramienta o material de lo más efectivo, pues permite visualizar con claridad las consecuencias de no cumplir con las obligaciones y recomendaciones. Lo visual es elemento clave en la comunicación efectiva.

- **Talleres, charlas y experiencias prácticas,** en los que personal técnico y especialista

acude a la empresa en determinadas fechas para presentar situaciones vividas que pueden ayudar a mejorar la seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

- **Acciones de teatralización.** Representando a través de una obra de teatro el entorno de trabajo, en el que se recrea el desarrollo de tareas y la realización de actos inseguros a través de actores y actrices que se visten como las personas trabajadoras, éstas se sentirán identificadas. Si en la obra de teatro se presentan las posibles consecuencias de esos actos inseguros se puede lograr una reflexión en los/as receptores/as y una mayor concienciación y cambio positivo de su actitud en el puesto de trabajo.

- **Tablón de anuncios.** Canal unidireccional, que puede ser en formato físico o digital y que permite hacer llegar un determinado mensaje de forma más o menos inmediata. Necesita ser revisado diariamente para la eliminación de noticias obsoletas y recogida de posibles contestaciones a mensajes en el tablón. Es fundamental, tal y como se extrae de las entrevistas, que no tenga exceso de información, algo muy frecuente en esta herramienta que genera que existan deficiencias de comunicación e incluso que no se lean los mensajes recogidos en él.



Es importante decidir el punto en que se ubique cuando sea en formato físico, ya que debe ser un lugar concurrido y accesible por el personal, en un lugar en el que los trabajadores y trabajadoras puedan permanecer algún tiempo sin generar molestias o problemas.

Se debe indicar en los mensajes la fecha de la publicación y determinar quién o quiénes pueden colgar/subir algún tipo de información en el tablón. En el caso de la información preventiva lo habitual es que sean los/as representantes del personal las personas autorizadas.

El tablón debe tener una dedicación exclusiva a temas de PRL. Pueden existir distintos tabloneros, cada uno de ellos con una dedicación exclusiva, en los que se recoge la información que corresponde a su temática.

- **Advertencias de seguridad.** Su objetivo es llamar la atención de la persona o personas implicadas para reconducir una determinada situación en el ámbito preventivo. En general pretende concienciar para la corrección de determinadas actitudes.
- **Circular o mailing.** Notificación de una determinada situación, generalmente oficial, que se quiere hacer llegar a un gran número de interlocutores/as al mismo tiempo. Pueden ser por escrito o a través del correo electrónico.
- **Correo postal.** Actualmente este canal de comunicación unidireccional tiene un uso muy limitado a actuaciones de carácter formal y en muchos casos oficial.

En el ámbito de la seguridad y salud laboral y dado ese carácter oficial, se utiliza por parte de la Administración, p. ej. para comunicar requerimientos, propuestas de

sanción, etc.

También se utiliza para la comunicación a una persona destinataria específica de determinada información en materia de PRL, como:

- ✓ Resultados de reconocimientos médicos.
 - ✓ Diplomas de formación de PRL recibida.
 - ✓ Invitaciones o reconocimientos personalizados.
- **Página web de la empresa.** Es un canal de comunicación descendente, de acceso permanente las 24 horas y todos los días del año. Ofrece a quien la visita la información que la empresa quiere que tenga el público en general. Es una puerta de entrada a la información de la empresa y su presentación. Por ejemplo sirve para comunicar aspectos como la Política de Prevención, implantación de sistemas de gestión y/o de prevención (p. ej. OHSAS 18001), de calidad, medioambientales, con sus certificaciones y/o auditorías correspondientes; el organigrama de la empresa, con el sistema de gestión preventiva seleccionado; etc.

- **Otras herramientas digitales:**

- ♦ **Plataformas:** que pueden ser más o menos abiertas o cerradas y que permiten la publicación de documentos, obtener estadísticas de acceso, en definitiva la gestión de contenidos y la realización de múltiples actividades.
- ♦ **Blogs:** sería un diario digital, en el que se pueden ir incluyendo los contenidos que se desean transmitir al personal de la empresa.
- ♦ **Presentaciones:** Slideshare, Scribd, Soundcloud,... permiten la publicación de documentos, videos, sonidos, etc. en distintos formatos.



7.2. HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN ACTIVOS

En estas herramientas o mecanismos de comunicación la persona que recibe el mensaje deja de ser una persona receptora pasiva para convertirse en activa, participando en la integración y gestión preventiva de la empresa.

- **Cursos.** La formación de PRL de todo tipo permite hacer llegar al personal las pautas sobre seguridad y salud laboral de la empresa. Pueden ser cursos presenciales o mediante modalidad e-learning o teleformación.

Para las personas entrevistadas, los cursos de formación son el mecanismo de comunicación más habitual y sirve no solo para transmitir el mensaje de la prevención de riesgos laborales, sino también para tratar otros temas tan importantes y significativos como el alcoholismo, la seguridad vial, la igualdad, evolución y actualización de maquinaria, etc.



Es a través de los distintos cursos de formación que organiza la empresa donde ésta aprovecha para comunicar y establecer un cierto dialogo con el personal.

En muchos casos la participación y la organización de cursos va a depender de la fuerza del Comité y por lo tanto del tamaño de la empresa. En las pequeñas empresas no existe Comité, por lo que algunas veces la gestión de la formación puede limitarse a organizar los mínimos cursos que puedan ser exigibles, sin ningún tipo de motivación y sin valorar la trascendencia de la concienciación.

Por otro lado, por cuestiones de practicidad, en algunas pequeñas empresas se recurre a modelos de formación tipo online, lo que implica la ausencia de un contacto directo entre las personas interlocutoras.

Para que llegue el mensaje es muy importante la persona que da el curso, que tiene que comunicar. Por ello es básico establecer un perfil idóneo, que enganche en la trasmisión del mensaje.

El perfil de la persona formadora-comunicadora requiere que no imponga, que explique el porqué de las distintas situaciones, exigencias o requerimientos, en qué se basa la necesidad de que pida que se haga algo. P. ej.: ¿por qué usar un EPI (Equipo de Protección Individual)? ¿qué lo hace necesario? ¿de qué protege?,...

Es necesario que la persona formadora-comunicadora sea la primera en dar ejemplo. Así, en el caso del EPI, usarlo.

Además, debe conocer la realidad de la empresa. Para ello sería conveniente una inmersión periódica de esta persona, conociendo a fondo los distintos puestos de trabajo y sus condiciones.

- **Reuniones.** Convocar en un determinado espacio a los distintos interlocutores e interlocutoras de forma periódica y/o puntual permite una comunicación cara a cara.

Las reuniones pueden ser específicamente dedicadas a temas de PRL, comentándose así resultados de estudios realizados, investigación de accidentes, etc. o la prevención formar parte del orden del día de la reunión, como capítulo fundamental, normalmente al principio de la misma, lo que fomenta la creación de una cultura preventiva en la empresa.

En las entrevistas se señala como reuniones más frecuentes:

- Reuniones diarias de cinco minutos previos al cambio de turno entre mandos y trabajadores/as.
- Reuniones semanales, con y entre mandos intermedios, que posteriormente harán llegar el mensaje a sus respectivos equipos.
- Reuniones cada tres meses con el servicio de prevención.



- ♦ Metodología de actuación previa a la reunión:
 - Selección de las personas asistentes.
 - Convocatoria a todas las personas asistentes: fecha, hora, convocados/as, temas a tratar.
 - Establecer un horario para la reunión: hora de inicio/finalización y medir los tiempos previstos. Con ello se pretende de los/as asistentes puntualidad y cumplimiento de los horarios establecidos.
 - Pautar los distintos temas, ordenar por relevancia.
 - Selección del lugar adecuado para la reunión, teniendo en cuenta la facilidad de acceso, preferiblemente en la propia empresa; lugar amplio, etc.
- ♦ Durante la reunión:
 - Mantener unas adecuadas condiciones ambientales: temperatura, ruido, iluminación,...
 - Prohibición de dispersores: teléfonos móviles y/u otros dispositivos.
 - Moderar la reunión evitando que ninguna de las personas interlocutoras monopolice la reunión o que quede alguien sin intervenir.
 - Tomar nota de las distintas intervenciones y dejar constancia por escrito.
- ♦ Después de la reunión:
 - Remitir a los/as asistentes el acta de la reunión.
 - Sacar conclusiones de la reunión, plasmarlas por escrito.
 - Solicitar de cada una de las personas asistentes sus conclusiones particulares.
 - Elaborar un anexo de conclusiones que se adjuntará al acta de la reunión para su archivo.
 - Discutir en la siguiente reunión las conclusiones redactadas.

Situaciones particulares de las reuniones:

- ✓ **Comité de Seguridad y Salud:** se trata de una exigencia legal en las empresas y/o centros de trabajo con cincuenta o más personas trabajadoras y se reunirá como mínimo cada tres



meses. Asisten representantes de la empresa y representantes de los/as trabajadores/as. Elaboran un acta de cada reunión.

- ✓ **Círculos de calidad:** grupos de personal de la empresa, generalmente de carácter voluntario, que buscan soluciones a las cuestiones que se le presentan. Elaboran un resumen de conclusiones que posteriormente entregan a la dirección.
- ✓ **One to one:** se trata de breves encuentros, con una duración variable entre diez minutos y media hora, realizados de forma periódica entre el/la responsable y la persona trabajadora para poder establecer el proceso comunicativo en su plenitud, consiguiendo una relación fluida entre ambos. Sirve para plantear reivindicaciones y demandas. Desde el enfoque de la PRL permite conocer el porqué de determinados comportamientos inseguros, por qué no se utilizaron determinados equipos de seguridad, deficiencias en los equipos, etc., ayudando en la búsqueda de soluciones y por tanto, a corregir deficiencias, haciendo prevención.
- ✓ **Charlas de refresco:** reuniones periódicas con el personal para recordar puntos de interés en materia de PRL.
- **Visitas a las distintas secciones o departamentos** de otros miembros de la empresa o personal de nueva incorporación, para que todos los miembros de la organización puedan tener una visión completa de la empresa.

Situación particular:

La visita informal y de forma periódica de la dirección de la empresa para hablar con el personal, de forma coloquial, relajada, para que las personas trabajadoras tengan un acceso directo a sus responsables y estos/as conozcan de primera mano la situación real de las personas que integran la organización.

- **Convenciones y/o congresos.** Se trata de reuniones a gran escala, permitiendo la asistencia de un gran número de personas. Puede ser especialmente interesante para grandes empresas.
- **Comidas y/o desayunos.** Permiten el contacto directo y relajado entre las personas interlocutoras, pero para facilitar su éxito es necesario definir un motivo que respalde la convocatoria.
- **QRQC (Quick Response Quality Control):** método de mejora continua para el control de la calidad usado en empresas que necesitan gestionar sus procesos y resolver incidencias con agilidad. Se convierte en un canal bidireccional, que va de las personas trabajadoras hacia arriba y de la dirección hacia sus trabajadores/as.

El propio operario u operaria apunta la incidencia, el riesgo detectado y además es responsable de que se le dé una solución. Para ello tiene que estar pendiente de obtenerla. Así pues, la persona trabajadora se hace responsable de abrir la comunicación y de recibir una respuesta.



Fuente: alfrleanadvisors.com/qrqc/

- **Acciones de gamificación.** Estos recursos pedagógicos permiten a través de la dinámica del juego educativo promover pautas de conducta e incrementar de forma instintiva la motivación y satisfacción de la persona receptora, permitiendo además un mejor control y seguimiento del proceso de aprendizaje. Así, en PRL consigue cambiar malos hábitos de las personas en sus puestos de trabajo y sustituirlos por conductas seguras.

La gamificación puede practicarse de muchas formas: mediante dinámicas de grupo o juegos de mesa; con aplicaciones, webs, smartphones, juegos de rol (role playing); o con pos-it o con otros tipos de material. E incluso se puede gamificar sin necesidad de utilizar materiales. P. ej. con cambios de roles, teatralizando el propio personal situaciones reales, entonando canciones, etc.

Ventajas:

- ✓ Se incrementa la motivación. Las personas receptoras se sienten parte de la experiencia y se divierten mientras participan.
 - ✓ Se genera expectación.
 - ✓ Se propicia la creación de un entorno “fail-safe”.
 - ✓ Se fomenta la cohesión social.
 - ✓ Se genera un refuerzo positivo ante la idea de prevención.
 - ✓ Se lleva a cabo un aprendizaje real.
 - ✓ Se proyecta imagen de modernidad.
- **Sugerencias de seguridad (a través de un buzón de sugerencias u otro medio).** Requiere la participación activa de la plantilla y de los mandos, de forma que sean realizadas por el personal y reciban una respuesta por parte de la dirección, o bien llevando a la práctica la sugerencia o rechazándola, pero en todo caso han de ser explicadas las razones en un sentido u otro. Algunas empresas además establecen premios a la mejor sugerencia del año, lo que redundará en consolidar el compromiso con la empresa.
 - **Encuestas.** Permiten plantear determinadas cuestiones en materia de PRL a los miembros de la organización y recopilar sus respuestas, pudiendo hacer una

comparativa de las distintas opiniones y la valoración del nivel de interés.

- **Auditorías de seguridad.** Durante las mismas se acude al punto de trabajo para observar cómo se lleva a cabo y se habla con las personas que lo desarrollan, potenciando sus actuaciones correctas y discutiendo y razonando con la persona trabajadora en los casos en los que no lo esté haciendo de forma segura, para su corrección. Estas auditorías requieren un comportamiento y habilidades como comunicador/s: escucha activa, no juzgar, no imponer nuestra opinión, etc., principalmente un trato educado y honesto con el/la interlocutor/a, sin olvidar que tanto la persona auditora como la auditada han de tener un objetivo común: mejorar las condiciones de trabajo, en particular en el tema de la seguridad y salud laboral.

- **Teléfono.** Facilita que se pueda realizar una comunicación directa e inmediata, bidireccional, para el planteamiento de dudas e inquietudes. Es un canal que se pretende sustituir por otros más globales y que permitan abrir la comunicación a más personas interlocutoras. Hoy en día los teléfonos inteligentes permiten el uso de otras herramientas, como el Whatsapp o aplicaciones para realizar videoconferencias, con participación desde ubicaciones distantes entre sí. El teléfono inteligente permite disponer de multitud de herramientas gratuitas, o de creación propia de la empresa, en materia de PRL.



En este caso hay que considerar o valorar las posibles distorsiones que puede generar durante el desarrollo de la actividad la señal de entrada de mensaje o de llamada; o directamente el uso del teléfono.

- **Correo electrónico.** Este canal de comunicación bidireccional permite dejar constancia de su recepción y lectura del mensaje, pero un uso excesivo puede provocar una pérdida de tiempo y efectividad o el colapso del mismo. Además requiere la disposición de medios y/o acceso por parte de los posibles receptores/as del correo a equipos informáticos y su formación, para que puedan hacer un correcto uso de esta herramienta. Se necesita cumplir unas pautas, como no abusar de los envíos masivos, no poner en copia a destinatarios/as a los/as que la información transmitida no les incumbe directamente o guardar los mensajes para dejar constancia de su envío.



Permite crear grupos de destinatarios/as a los/as que hacer llegar un determinado mensaje de su particular interés, con un lenguaje adecuado al nivel de formación y conocimientos de la persona destinataria. No se transmite con el mismo enfoque un mensaje al empresario o empresaria que a un encargado o encargada.

En el ámbito de la PRL se podría utilizar, p. ej. para la transmisión periódica de “píldoras informativas”, con un contenido breve, visual y que forma parte del contenido del mensaje, para su visionado inmediato a la apertura.

También puede facilitar la convocatoria de reuniones y la sincronización de agendas de las personas asistentes.

- **Redes sociales** (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn,...). Facilitan una comunicación inmediata con todos o algunos de los miembros de la organización, siempre que dispongan de los medios electrónicos necesarios y la conexión a Internet y a su vez cuenten con su propio perfil en las redes sociales (p. ej. de Facebook o LinkedIn). El éxito de las redes sociales está en que el canal se convierte en multidireccional, cualquiera de las personas integrantes puede hacer algún comentario u observación que será recogido y gestionado (en un determinado momento cualquiera de estas personas puede ser emisora o receptora), permitiendo una reducción en los tiempos de respuesta y actuación y consiguiendo la participación de un elevado número de miembros de la organización. En cualquier caso, las redes sociales en el ámbito de la PRL permite el acceso a múltiples contenidos, que de otra manera podría resultar muy difícil y/o costoso para la empresa.
- **Otras herramientas de comunicación** (WhatsApp, Skype, Google Hangout,...), que permiten la comunicación bidireccional entre dos o más interlocutores/as.

Casos de éxito y de buenas prácticas en comunicación de PRL

8. Casos de éxito y de buenas prácticas de comunicación en PRL

- ❖ **GRUPO AVINTIA**, desde su creación en 2007 el Grupo ha apostado por mantener una posición de vanguardia en PRL basada en la permanente y constante innovación de sus programas de prevención, conscientes de la importancia que tiene la seguridad en el bienestar y tranquilidad de las personas trabajadoras.



Por esta razón ha lanzado en el año 2017 su campaña “Cero Daños”, un proyecto que nace con el objetivo de concienciar, sensibilizar e informar en materia de PRL a todo el personal de Avintia Construcción. Más adelante la empresa propone hacerlo extensible a otras líneas de negocio y ámbitos de actuación del Grupo, como el trabajo en hoteles u oficinas.

Actuaciones:

- **Decálogo de PRL:** Para dar visibilidad a la campaña y garantizar el alcance de la información a todas las personas trabajadoras de Avintia Construcción, el Grupo ha desarrollado un decálogo de diez puntos imprescindibles en materia de seguridad laboral para utilizar en las sesiones informativas con el personal y colocar en las diferentes zonas de trabajo.
- **Web de la campaña:** Se ha desarrollado una web específica con toda la información de ‘Cero Daños’ (<https://tuseguridadprimero.com/>) y un test para comprobar el grado de conocimiento en cuanto a seguridad y salud en el trabajo por parte de los empleados y empleadas.
- **Otras herramientas:** Para reforzar todas estas medidas incluidas en el decálogo se ha diseñado y colocado cartelería del programa; un vídeo grabado en obra y apoyado con infografía; estampación del logo y claims de la campaña en cascos, chalecos, vallas, casetas y oficina, o la colocación de carteles con el número de días sin accidentes, entre otras herramientas.



Fuente: economiadehoy.es

Resultados:

Se ha disminuido un 19% el número total de siniestros desde la implantación de la campaña. Además, otro de los objetivos de 'Cero Daños' era el aumento de la cultura preventiva, un objetivo que también se ha cumplido según los indicadores de la empresa.

Según el Grupo, el éxito de la campaña procede de la visión integral de las políticas de prevención de riesgos laborales dentro la organización.

En el año 2018 el Grupo recibe dos galardones en la segunda edición de los Premios Prevencionar por esta campaña: “Premio a la Mejor Comunicación en Prevención de Riesgos Laborales” y “Premio a la Mejor Empresa del Año”. Los Premios Prevencionar reconocen las mejores prácticas de las empresas y los/as profesionales en el campo de la seguridad, la salud y el bienestar.

- ❖ **ARCELOR MITTAL**, empresa perteneciente a la Corporación Aceralia, integrada en los grupos Arcelor y ArcelorMittal. Empresa suministradora del sector de la automoción que realiza trabajos de soldadura por láser.



La empresa mantiene un claro compromiso con la seguridad y salud de las personas trabajadoras, buscando índices de accidentabilidad 0, y para ello, requiere la implicación de todo el posible personal afectado:

- Personal de la empresa.
- Personal de ETT.
- Personal de contratas.

La empresa busca involucrar activamente a todo el personal en cultura preventiva y en un concepto fundamental: protección proactiva y de equipo.

Objetivos en la estrategia de la empresa:

- **Personal proactivo (equipo interdependiente):** involucrar a todo el personal para que actúe por sí mismo y reaccione de inmediato ante los riesgos que se puedan producir, haciendo que exista una excelente cultura preventiva.
- **Carácter preventivo del sistema de gestión de seguridad y salud:** detectar los riesgos antes de que se produzcan los accidentes. El objetivo es seguir reduciendo el número de incidentes, mejorar las condiciones de trabajo, buscar puestos de trabajo sin riesgos laborales, anticiparse a los peligros.

Acciones, herramientas utilizadas: Elaboración de videos, con la finalidad de:

- Incrementar la percepción de riesgo de los/as trabajadores/as. Para mejorar la percepción de riesgos han utilizado como herramienta la elaboración de videos en los que se muestran situaciones cotidianas en la empresa y testimonios en primera persona de un trabajador que ha sufrido un accidente y lo cuenta a sus compañeros/as, indicando cuales son las causas básicas del accidente.
- Evitar la repetición de accidentes. El propio trabajador que ha sufrido un accidente explica en primera persona al resto de la plantilla, de una manera muy visual, cómo ocurrió el accidente (recreando en la medida de lo posible la operación realizada, por supuesto sin asumir ningún riesgo, y en el mismo lugar donde ocurrieron los hechos). Hace reflexionar al trabajador accidentado sobre

cuál es su percepción sobre la causa o causas principales que produjeron el accidente y cómo lo podría haber evitado, y finalmente, da una serie de consejos y medidas preventivas a sus compañeros/as para evitar la repetición de este mismo accidente.

Resultados:

- ✓ Se ha conseguido incrementar la percepción del riesgo de las personas y aumentar su concienciación en materia de seguridad y salud Laboral, mejorando la conducta individual y grupal respecto a la PRL, lo que se refleja en las encuestas realizadas por el propio personal.
- ✓ Aumento en el número de propuestas de mejora en aspectos de seguridad realizadas por el personal.
- ✓ Aumento de la participación de las personas trabajadoras en las diferentes actividades de seguridad y salud laboral.
- ✓ Disminución en la tendencia en cuanto al número de accidentes e incidentes.
- ✓ Aumento en el número de anomalías de seguridad detectadas y solucionadas por los propios trabajadores y trabajadoras.

❖ **GRUPO TELEFÓNICA**, empresa multinacional del sector de las tecnologías de la información presente en más de 20 países.



El Grupo cuenta con un Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales que atiende a diversas empresas del Grupo en España y asesora a las empresas ubicadas en los países en los que opera.

Cuenta con un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, que afecta tanto al Grupo como a las empresas que trabajan en sus procesos y servicios.

Su estrategia de comunicación se basa en canales de comunicación tanto externos como internos.

• **Comunicación Externa:**

- ✓ Sala de prensa: es el canal informativo que difunde a los principales públicos toda la actividad de la compañía.



- ✓ Redes sociales: con perfiles en Twitter (siendo uno de los canales online más activos en la comunicación de la compañía), Youtube, Facebook, LinkedIn, Flickr,...
- ✓ Blogs: para difundir contenidos sobre tecnología e innovación. El blog Think Big es muy valorado por periodistas, estudiantes y profesorado.
- **Comunicación Interna:** La comunicación interna en Telefónica es una herramienta de información, comunicación y estímulo del diálogo con y entre el personal para fomentar los valores del Grupo y los comportamientos que mejor ayuden al logro de los objetivos de negocio.
- ✓ Canales estructurados de comunicación interna: Intranet, el Diario, correo electrónico, TV on-line, Pantallas TV y la Red Yammer.

La Red Yammer tiene las siguientes ventajas para la compañía:

- Fomenta la motivación y el liderazgo.
 - Impulsa el cambio de la cultura empresarial hacia lo colaborativo y digital.
 - Fortalece el sentido de pertenencia a la empresa.
 - Agiliza el proceso de comunicación interna y de feedback.
 - Conecta áreas y recursos distantes geográfica u organizativamente.
 - Cuenta con más de 90.000 usuarios/as dados de alta.
- ✓ Canales no estructurados: Dirección, mandos intermedios, Red Yammer, videomensajes y cartas online.

Acciones de comunicación:

Cada país elabora un plan de comunicación para difundir sus acciones. A lo largo del año se realizan campañas de comunicación sobre prevención de riesgos laborales con el propósito de generar conciencia sobre la seguridad y salud laboral y potenciar la prevención.

Iniciativas:

- ✓ Campañas de vacunación de gripe.
- ✓ Seguridad vial.
- ✓ Cursos específicos sobre riesgos según la actividad de cada colectivo.
- ✓ Escuela de espalda.
- ✓ Campaña de hidratación.
- ✓ Mejora del sueño.
- ✓ Campañas para prevenir diversos tipos de cáncer: de mama, colon.
- ✓ Campañas para dejar de fumar.
- ✓ Programas de entrenamiento de la atención.

- ✓ Campañas de hábitos saludables. Charlas de bienestar personal.
- ✓ Alertas para realización de reconocimiento médico anual.

Iniciativas “Feel good”

En 2014, Telefónica presenta a sus trabajadores/as la campaña “Feel Good”, un programa global de bienestar corporativo para incentivar a los empleados y empleadas y a su entorno a incrementar su nivel de bienestar y salud y promover la toma de conciencia y el aprendizaje para que incorporen hábitos saludables en su vida.

El programa se dio a conocer en Madrid a las personas trabajadoras y posteriormente se presentó en diferentes ciudades del mundo donde el Grupo tiene actividad mediante actos presenciales, actividades deportivas, concursos en redes sociales, etc.



Se presentó al personal del Grupo a través del plan piloto “Reto en distrito”. Los medios internos jugaron un papel relevante pues ayudaron a difundir el programa y a seleccionar a 300 empleados/as dispuestos/as a mejorar sus hábitos y conductas de vida. Así se promocionó a través de la Intranet, la Red Yammer y entrevistas en el Diario.

En una semana se recibieron más de 4.000 solicitudes de adhesión al plan. El “Reto en distrito” duró seis meses y las herramientas implantadas fueron: pulsera fit bit, reconocimiento médico, visita al nutricionista, entrenador físico, 25 talleres de especialistas y plataforma única para registrar datos y resultados.

Resultados:

La incorporación de este tipo de programas en las empresas del Grupo contribuye a mejorar el rendimiento del personal, su calidad de vida; refuerza el índice de orgullo de pertenencia, se consolida el grado de compromiso de las personas trabajadoras y contribuye a mejorar la retención de talento o la reputación de las compañías. También se logra reducir los índices de absentismo; bajas laborales, se reducen los niveles de estrés, la rotación y la presencia de enfermedades.

- ❖ **INGENIERIA E INTEGRACIÓN AVANZADAS, S.A. (INGENIA)**, empresa multinacional del sector de las tecnologías de la información, las telecomunicaciones e Internet.

Ingenia

En el año 2014 se decide poner en marcha una campaña para concienciar a toda la plantilla sobre ciertos temas que el Comité de Responsabilidad Empresarial consideraba como importantes, para que el personal llevara a cabo rutinas saludables y fueran conscientes de los cambios a realizar en su día a día.

Se buscaba comunicar, de manera informal, algunos consejos sobre ciertos temas de actualidad. Así, desde agosto del 2014 hasta mayo del 2015, el área de Comunicación fue enviando un mensaje mensual a toda la plantilla de la empresa con temas muy variados (10 comunicados):

1. Ante el calor, practica la hidratación.
2. ¿Quieres ser un conductor ecoeficiente?
3. Ante la gripe, prevención.
4. Viaja más seguro.
5. Camarón que se duerme, se lo lleva la corriente.
6. Buen alimento, mejor pensamiento.
7. 1, 2, 3... ¡En forma!
8. Ante el acoso, tolerancia cero.
9. Que el estrés no te dé un revés.
10. Tiempo y limpieza no esperan a nadie.

Resultados:

La campaña ha servido para concienciar de muchos aspectos de la vida diaria de las personas trabajadoras y que pasaban desapercibidos, profundizándose con estos mensajes.

Se ha aprovechado aspectos que se debían comunicar (acoso sexual, conducción, comida saludable...), llevando a cabo otras actuaciones, como compaginar la campaña de alimentación saludable con una promoción de Bicentury, en la que se regalaban tortitas de maíz al personal.

Por otro lado, esta campaña también ha servido para que uno de los consejos sobre conducción se haya reutilizado como normativa a la hora de entregar la documentación de los coches de alquiler, para que cada trabajador/a sea responsable a la hora de conducir. También ha servido para que la empresa piense en poner en marcha otras muchas actuaciones de concienciación en PRL utilizando de nuevo pequeñas píldoras mensuales, pues han visto que esta metodología ha tenido buena acogida entre su personal.

- ❖ **ASCOBI**, Asociación de Constructores y Promotores de Bizkaia, que resultó ganadora del Concurso de campañas de comunicación y marketing en seguridad y salud laboral AWS 2015 con su campaña "Avisos".



La campaña consistió en una colección de adhesivos que combinaban una ilustración y un texto que jugaba con el doble sentido y que animaba a las personas trabajadoras a adoptar medidas de seguridad de forma positiva y desenfadada. A través del juego de palabras, con frases muy cortas y que aludía a elementos perfectamente identificables para el trabajador o trabajadora comunicaba mensajes que resultaban amables y fáciles de recordar (“No te cortes, emplea el empujador”, “Electricidad y humedad: te puedes quedar seco”, “No seas un colgado, ¡átate!” ...).



Fuente: prevenblog.com

Las pegatinas, por su propia naturaleza, invitaban a ser pegadas en casetas, vestuarios, maquinaria, vehículos... es decir, en los propios lugares de trabajo, que es dónde se podían presentar los accidentes.

Asimismo, los mensajes se emitieron en castellano, euskera, portugués, rumano y francés, los idiomas más usados en las empresas de la asociación, lo que contribuyó a un mayor alcance y que llegara sin problema a las personas destinatarias. También se elaboró un cuestionario para que las empresas asociadas informaran del grado de implantación y efectividad de la campaña.

- ❖ **GRUPO DKV**, pertenece a Munich Re. y trabaja en seguros, reaseguros y servicios de salud.

Grupo DKV

En su proceso de búsqueda del bienestar de su personal realizó una encuesta para medir el nivel de la salud de los mismos y a partir de ella, estudió diferentes planes de acción para trabajar, no solo sobre la prevención, sino también sobre la promoción de la salud, a través de programas como el fomento del ejercicio físico, la relajación o una escuela de espalda, entre otros.

Actuaciones en comunicación:

- Encuestas de satisfacción del personal.
- Encuesta del cliente interno (el/la trabajador/a).
- Reuniones periódicas del CEO con los empleados y empleadas.
- Focus Groups (grupos entre 3-5 personas en los que los/as participantes conversaban de forma relajada sobre uno o varios temas, en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de una persona especialista en dinámicas

grupales).

- Concursos.
- Actas de Comité Dirección.
- Programa Ideas.
- Grupo de Creatividad.
- Encuesta monitor de reputación.

Herramientas de comunicación interna:

- Portal del personal L@net. Este portal pone a disposición de todo el personal políticas, planes estratégicos, videos de los centros de trabajo, formación e-learning,...
- Newsletters diaria y especiales.
- Revista interna Equipo DKV. Se publica cuatrimestralmente.
- Cartelería
- Videoconferencias.
- Correo electrónico.
- Redes sociales.
- Publicaciones especiales.
- Buzón de sugerencias.
- Formación de acogida. Manual de bienvenida.



- ❖ **CIFP A FARIXA**, Centro de Formación Profesional de Ourense que puso en marcha en el año 2008 un juego de rol para prevenir riesgos laborales. Aunque no se trata de una empresa privada, resulta interesante presentar este caso como ejemplo de buena práctica de gamificación en el ámbito de la PRL.

A través del juego educativo, con esta actuación se ha buscado promover pautas de conducta e incrementar de forma instintiva la motivación y satisfacción de las personas receptoras, el alumnado, permitiendo además un mejor control y seguimiento del proceso de aprendizaje.

Para su desarrollo, el centro educativo se transformó en una peculiar central nuclear. Este role playing bautizado con el nombre de “Movimiento contra la Ley de Murphy” sirvió para preparar a los alumnos y alumnas sobre la prevención de riesgos laborales.

Esta actividad fue patrocinada por el Instituto de Seguridade e Saúde Laboral de Galicia (ISSGA) y se incluía dentro de la campaña de prevención de riesgos en el trabajo para nuevos profesionales, que se desarrolla en distintos centros de Galicia.

Se formaron diez equipos con diez alumnos/as cada uno, que tuvieron que deambular por

esa simulada central nuclear en notable estado de abandono para neutralizar una emergencia de avería y desactivar el reactor. Para ello, debían ir descifrando distintas incógnitas, pasando por diferentes departamentos en los que tenían que hacer frente a situaciones de riesgos laborales, tales como riesgo de altura, químicos, eléctricos o suelos deslizantes, entre otros.

El grupo de alumnos/as que conseguía llegar primero al reactor y desactivarlo se convirtió en el equipo ganador.

- ❖ **PREVENCIÓN FREMAP.** Esta sociedad de prevención lanzó en el año 2014 su blog “Prevenidos” (www.prevenidos.es), un espacio para la divulgación y el debate sobre prevención de riesgos laborales dirigido a profesionales y a particulares, en el que se tratan también otras cuestiones relacionadas con la prevención y el cuidado de la salud.



El blog recoge artículos prácticos como “Evita el dolor de espalda” o “Cómo tomar el sol de forma segura”, “Recomendaciones para apagar un fuego en tu cocina” y otros contenidos del tipo “Cómo trabajar en espacios confinados”, más dirigidos a profesionales.

La compañía ha completado su estrategia en comunicación digital con la creación de un canal en Youtube y perfiles en LinkedIn, Twitter y Facebook. La finalidad era potenciar y mejorar la comunicación con clientes, empleados/as, así como con todas las personas interesadas en la prevención.

En el blog se publican posts de opinión, consejos, curiosidades, referencias interesantes, ejemplos de buenas prácticas, etc., relacionados con el ámbito de la prevención de riesgos laborales, pero también temas de interés general sobre lugares y situaciones en los que es recomendable ser prevenidos: nuestro hogar, el trabajo, los itinerarios que recorremos, las excursiones, el cuidado de los niños y niñas, las reparaciones domésticas, etc.

- ❖ **VÍA AUGUSTA**, empresa de capital español dedicada a la logística, transporte y distribución nacional e internacional de mercancías por carretera e intermodal.



Actuaciones y gestión de la comunicación:


- Cuando un empleado o empleada se incorpora en la empresa, previamente debe asistir a unas jornadas en la central de Zaragoza, con la finalidad de que pueda recibir formación, conocer los equipos de trabajo y a las personas que integran el equipo de las oficinas centrales y, entre éstas, a las personas que le van a transmitir la filosofía de VIA AUGUSTA en cuanto a consolidar una cultura preventiva en la empresa.
- Concluida la fase de acogida, el dpto. de PRL informa a la persona trabajadora sobre los riesgos de su puesto de trabajo y se le evalúa sobre la comprensión de los mismos.
- A continuación se imparte una formación e-learning en PRL, abarcando tres cursos: transportistas, conducción de carretilla elevadora y transversal.
- Posteriormente, el/la empleado/a recibe los EPI necesarios y la equipación del vehículo y se le forma sobre su uso.
- Durante estas jornadas el trabajador o trabajadora visita las instalaciones y se familiariza con los medios y los equipos de trabajo. Es el momento en el que el/la conductor/a debe realizar una prueba de maniobrabilidad con el fin de evaluar sus competencias.
- A continuación personal técnico del dpto. de calidad imparte una formación individualizada sobre el Manual del Conductor/a, con un contenido que versa sobre presentación y normas de la empresa, riesgos asociados a la actividad diaria, consideraciones a tener en cuenta al inicio, durante y una vez finalizada la jornada, nociones sobre la carga y descarga de la mercancía, control del servicio, comunicación y actuación ante incidentes, accidentes y emergencias, protección en carretera y normativa actual de transporte.

El Manual se convierte en una guía práctica que el/la conductor/a lleva consigo a lo largo de su andadura en la empresa.



- Además de esta formación, el dpto. de procesos le imparte un curso sobre el uso del sistema informático embarcado a bordo del camión llamado TRANSICS.
- Desde este primer momento, se comienza un proceso de interlocución directa con la persona trabajadora que persistirá en el tiempo y que consiga que ésta adquiera un verdadero compromiso preventivo consigo misma, con el equipo formador y por lo tanto, con la empresa.

Herramientas:

- **Sistema TRANSICS.** Se trata de un sistema informático instaurado a bordo de los vehículos. Permite comunicarse con la persona conductora, de manera que se puede estar conectado “on line” o “in situ” las 24 horas del día. Permite llevar a cabo una comunicación bidireccional entre los distintos departamentos de la empresa y la persona conductora, por el cual se puede tener una visión completa de su actividad. 
- **Comunicados internos.** Se realizan para la comunicación de medidas, bien sean consecuencia de incidentes o accidentes o motivadas por la modificación de las condiciones de trabajo.
- **Charlas de refresco.** Periódicamente se realizan charlas individuales de reciclaje con los/as conductores/as.
- **Delegados/as de Prevención.** Son canalizadores de la comunicación de riesgos y medidas a implantar, transmiten a la empresa los diferentes comunicados de riesgos y posteriormente las medidas implantadas por la empresa al resto de conductores/as.
- **Difusión de los incidentes y/o accidentes registrados en la actividad o bien reportados a los clientes.**
- **Advertencias a la persona trabajadora.** En el caso que sea necesario y para la situación concreta en que se constate la imprudencia del empleado o empleada. Este tipo de comunicación es importante en cuanto a que conlleva que la persona trabajadora se conciencie y no baje la guardia ante situaciones similares.
- **Documento SULID: seguridad en las estaciones de carga en instalaciones químicas.** Se trata de un documento para facilitar el intercambio de datos técnicos y de seguridad de una manera más estructurada y armonizada entre los lugares de carga y descarga y los/as transportistas. Para ello se han desarrollado tres versiones de este documento en función de la naturaleza de los productos que se manipulan (bulk-líquidos, bulk-sólidos y mercancía envasada) y están disponibles en cuatro idiomas: Inglés, alemán, español y francés.

Conclusiones:

- ✓ La informática embarcada parece ser el mejor medio de comunicación que se puede tener en la actualidad en la empresa.
- ✓ La experiencia alcanzada invita a continuar aplicando métodos de trabajo en los cuales el protagonista sea la persona conductora, quien ante un suceso o situación de riesgo puede participar activamente y proponer medidas preventivas. Esta participación supone que la persona trabajadora sienta como suyas las medidas y, así, sin casi darse cuenta, se le active esa “predisposición” deseada para detenerse a pensar antes de realizar una tarea y poder descartar una actuación imprudente.

Bibliografía

9. Bibliografía

- I Encuesta en España sobre el Tecnoestrés. Prevencionar.com. Disponible en: <http://prevencionar.com/2016/11/18/uso-las-tecnologias-genera-consecuencias-negativas-al-34-los-trabajadores/>
- Cómo implantar reuniones informativas eficaces en PRL. Unión de Mutuas. Disponible en: <https://www.uniondemutuas.es/wp-content/uploads/2016/08/Guia-infointegro.pdf>
- Comunicación eficaz en PRL en empresas de Aragón. CEOE Aragón. 2014. Disponible en: <https://ceoearagon.es/herramientas-de-gestion/>
- Comunicar en la empresa. Del porqué al cómo. Federación Asturiana de Empresarios. 2016. <https://web.fade.es/es/porta1.do?TR=A&IDR=1&identificador=5737>
- Comunicación interna en Prevención de Riesgos Laborales. Acciona. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2016/Ficheros/Comunicacion%20Interna%20en%20Prevencion%20de%20Riesgos%20Laborales%20-%20Acciona.pdf
- “Ganadores Premios Prevencionar 2018”. Disponible en: <https://premios.prevencionar.com/ganadores-premios-prevencionar-espana-2018/>
- Guía de buenas prácticas de comunicación interna. Cuadernos de buenas prácticas. FEAPS. Disponible en: http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3268/Guia_buenas_practicas_de_comunicacion_interna.pdf?sequence=2&rd=0031417966146648
- Innovación en la Comunicación en Prevención de Riesgos Laborales. Cepyme Aragón. Disponible en: <http://www.canalprl.com/innovacion-en-la-comunicacion-en-prl/>
- Introducción al Estudio de la Comunicación Humana. Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en: <http://www.libros.unam.mx/digital/V8/2.pdf>
- La comunicación como factor clave en los riesgos psicosociales. Disponible en: <http://prevencionar.com/2014/07/15/la-comunicacion-como-factor-clave-en-los-riesgos-psicosociales/>
- La comunicación en el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales. Editorial Borrmar. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2016/Ficheros/La%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20el%20%C3%81mbito%20de%20la%20PRL.pdf
- La comunicación interna en las organizaciones: Un elemento estratégico. Disponible en: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=822

- La importancia de la Comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales. Caso de éxito: Telefónica. Disponible en:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2016/Ficheros/La%20importancia%20de%20la%20comunicacion%20en%20la%20PRL%20-%20Telefonica.pdf
- Manual de buenas prácticas y plan de comunicación externa. Disponible en:
https://qinnova.uned.es/archivos_publicos/qweb_paginas/6133/plandecomunicacionexterna201415.pdf
- Manual de Comunicación eficaz en Prevención de Riesgos Laborales. CAEB. 2015. Disponible en:
<https://www.caeb.com.es>
- Manual de Marketing y Comunicación en Seguridad y Salud Laboral". Foment del Treball Nacional. 2014. Disponible en:
<https://www.diba.cat/documents/467843/66758189/20160224110138.pdf/d7b3756a-3099-4886-911f-6e420156bd4a>
- NTP 558: Sistema de gestión preventiva: declaración de principios de política preventiva. INSST. Disponible en:
https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_558.pdf
- NTP 745: Nueva cultura de empresa y condiciones de trabajo. INSST. Disponible en:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_745.pdf
- NTP 829: Nueva cultura de empresa y condiciones de trabajo (II): factores de éxito del cambio. INSST. Disponible en:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/829%20web.pdf>
- NTP 947: Valores y condiciones de trabajo (I): identificación. INSST. Disponible en:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/926a937/ntp-947%20w.pdf>
- NTP 948: Valores y condiciones de trabajo (II): selección. INSST. Disponible en:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/926a937/ntp-948%20w.pdf>
- NTP 949: Valores y condiciones de trabajo (III): implementación. INSST. Disponible en:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/926a937/ntp-949%20w.pdf>
- NTP 1.122. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): Nuevas formas de organización del trabajo. INSST. Disponible en:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/MIGRAR%20VARIAS/MIGRAR%20NTP/NTP/Ficheros/1113a1124/ntp-1122w.pdf>

- NTP 1.123. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo. INSST Disponible en:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/MIGRAR%20VARIAS/MIGRAR%20NTP/NTP/Ficheros/1113a1124/ntp-1123.pdf>
- Orden de 9 de marzo de 1971. Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en:
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1971-380>
- Recopilatorio de buenas prácticas en prevención de riesgos laborales. CEM. 2014. Disponible en:
http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2015/Recopilatorio_Buenas_Pr%C3%A1cticas_PRL_def.pdf
- RICO, D. “La importancia de la comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales”. CEOE. Disponible en:
<https://prl.ceoe.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-cultura-de-prevencion-dolores-rico-garcia-consultora-formadora-y-auditora-prl/>
- FIORELLA, O. Tesis Doctoral: La Comunicación Organizacional en la PRL. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en:
<http://eprints.ucm.es/46445/1/T39587.pdf>
- “Un juego de rol para prevenir riesgos laborales”. 22/11/2008. En: La Región.
<https://www.laregion.es/articulo/ourense/juego-rol-prevenir-riesgos-laborales/20081123092231070295.html>

FINANCIADO POR:

COD.ACCIÓN AT2018-0072



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P

