

La comunicación efectiva en prevención de riesgos laborales

Guía de buenas prácticas preventivas



ÍNDICE

1. Introducción	2
2. Comunicación e información	2
3. ¿Qué es la comunicación?.....	2
4. Comunicación verbal y no verbal	4
5. Barreras de la comunicación	6
6. Empatía y asertividad	7
7. La escucha	9
8. La comunicación efectiva en prevención de riesgos laborales.....	11
8.1 Sistema de comunicación efectiva en PRL	11
8.2 Papel de la comunicación en la gestión preventiva	11
8.3 Obligaciones en materia preventiva y deber de comunicación.....	14
8.4 Beneficios de un sistema de comunicación efectiva en PRL.....	17
8.5 Objetivos de un sistema de comunicación efectiva en PRL	17
8.6 Tipos de comunicación en materia preventiva.....	18
8.7 Estrategias para implantar un sistema de comunicación efectiva en PRL	21
8.8 Herramientas y de comunicación para la implantación de un sistema de gestión preventiva eficaz	22
9. Referencias bibliográficas	29

1. INTRODUCCIÓN

Hablar de la importancia de la comunicación está fuera de toda duda. No es posible la evolución personal, social y, por supuesto, empresarial sin comunicación. Somos primordialmente seres sociales, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Disponer de ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

2. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La capacidad de comunicación no es algo exclusivo del ser humano, también lo hacen algunos animales. La comunicación del ser humano radica en el alto grado de complejidad que ha desarrollado el hombre. La especie humana se comunica de forma oral, escrita, mediante signos, y por medio de la tecnología.

La comunicación es bidireccional, es decir, el emisor espera una respuesta por parte del receptor. La información, sin embargo, es unidireccional, el emisor no desea o no espera respuesta del receptor.

3. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

Es un proceso en el cual una persona, emisor, envía un mensaje a un receptor, que es el destinatario del mensaje.

El mensaje es la información que deseamos transmitir y se simboliza mediante un soporte verbal o no verbal, o ambos a la vez, utilizando un código común.

Podemos decir que, hablar del proceso de comunicación es partir del proceso de decodificación de ideas, esto significa que comunicarse no es más que codificar una idea que se tiene en la mente.

Cuando se ha codificado la idea, lo que se ha hecho es traducir la idea que teníamos en algo entendible para nuestro interlocutor. La idea codificada es el mensaje, es decir un conjunto de símbolos, letras, números, palabras, etc.

La codificación implica, necesariamente, decodificación.

Para conocer cómo se realiza este proceso, primero debemos enumerar los elementos que intervienen en la comunicación:

- **Emisor:** persona que emite el mensaje. Es la persona que posee la información o que tiene las ideas y las transmite, ya sea voluntaria o involuntaria.
- **Mensaje:** la información del emisor transformada a través de un código, es el contenido de la comunicación.
- **Receptor:** persona que recibe el mensaje y lo decodifica.
- **Canal:** es el medio a través del cual se transmite el mensaje (aire, carta, tablón de anuncios, ordenador, internet).
- **Código:** es un sistema de signos y reglas identificables por el emisor y el receptor. El más utilizado es el lenguaje verbal, el morse, la mímica y los códigos de señales.
- **Contexto:** es la situación real en que se da la comunicación. Comprende elementos muy diversos, que hacen que el receptor atribuya un significado al mensaje.

Para que haya comunicación tiene que haber un emisor, un mensaje y un receptor. El emisor y el receptor se comunican a través de un canal. En este proceso, que vincula al emisor y al receptor, es condición mínima que exista contacto o encuentro para que se produzca ese intercambio de información.

El esquema final sería:

EMISOR ➡ MENSAJE ➡ CANAL ➡ MENSAJE ➡ DESTINATARIO

Tipos de comunicación:

- **Comunicación intrapersonal:** este tipo de comunicación es cuando el emisor y el receptor son la misma persona (sueño o una obsesión).
- **Comunicación interpersonal:** es la que se da entre dos individuos o más, es una comunicación directa entre emisor y receptor.
- **Comunicación colectiva:** es la que se produce entre un emisor y un número elevado de individuos, de forma simultánea.

- **Comunicación de masas:** es cuando el emisor se dirige, de manera simultánea, a un gran número de receptores.

4. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: comunicación verbal y comunicación no verbal.

La forma más habitual de **comunicación** es la **verbal oral** que emplea la palabra como signo de expresión. Es el caso de las conversaciones que mantenemos tanto en el hogar, trabajo, teléfono. La comunicación **no oral** sería documentos escritos. Por otra parte, la comunicación no verbal es una parte inseparable del proceso comunicativo, formada por un conjunto de signos gestuales y expresivos, entre los que se podrían citar como los más importantes, contacto visual, gestos faciales, movimiento brazos, postura corporal y distancia corporal.

Dentro de la **comunicación verbal**, adquiere importancia:

- **Palabras:** lo que decimos.
- **Tono de voz:** es un factor que relaciona los sentimientos expresión que empleamos, esto es, lo que sentimos y lo que verbalizamos.
- **Volumen de la voz:** se relaciona con la intensidad con la que hablamos, lo empleamos para poner énfasis, regular e incluso alterar un proceso de comunicación.
- **Ritmo** con el que se habla: es la fluidez verbal con la que se expresa una persona, el número de palabras por minuto que dice.
- **Los silencios:** son pausas en la comunicación verbal, se trata de paradas que efectuamos mediante las que podemos invitar a nuestro interlocutor a que tome la palabra o enfatizar lo que estamos comunicando.
- **Timbre de voz:** es el registro que nos permite distinguir a una persona de forma inmediata. Existen cuatro grados de timbres distintos, muy bajo, medio-bajo, alto o muy alto.

Dentro de la **comunicación no verbal**:

- **Expresión facial:** a través de la cara, y más concretamente de los gestos que realizamos con ella, transmitimos gran cantidad de información, en especial a través de los ojos y de la boca, que expresan sentimientos y/o actitudes. Existen 7 emociones básicas propias del ser humano que transmitimos a través de la expresión facial: alegría, tristeza, miedo, enojo, asco, desprecio y sorpresa. Dentro de las expresiones faciales, cobra especial importancia la **sonrisa**. Nos aporta información acerca del estado anímico de una persona. Existen dos tipos: la sonrisa sencilla (es la que no se ven los dientes) y la sonrisa superior (en la que se ven los dientes superiores, que transmite alegría). **La mirada:** a través de los ojos transmitimos cual es nuestro estado emocional o las intenciones que tenemos. La mirada es un indicador de que estamos escuchando a nuestro interlocutor, sin mirar a la otra persona resulta muy difícil establecer una conversación de forma fluida. Podemos distinguir tres tipos de mirada: mirada laboral, mirada social y mirada íntima.
- **Gestos y posturas:** en los gestos se analizan los movimientos de la cara, manos, brazos y piernas. Los gestos transmiten información acerca de nuestro estado de ánimo. Las posturas son comportamientos que suelen ser más estables que los gestos y pueden durar desde minutos hasta horas. Suelen comunicar intensidades emocionales o expresar cual es nuestro estado afectivo en un momento determinado. En los gestos más importantes las protagonistas son las **manos**, su importancia es tal que hay tres intervenciones; el saludo mediante apretón de manos, el movimiento de las manos en general y los gestos con ambas manos.
- **Espacio personal o prosémica:** es la disciplina que estudia el espacio y la distancia que guardan las personas al comunicarse verbalmente. **La distancia** depende de varios factores, como son el grado de intimidad que el emisor tiene con el receptor, el motivo del encuentro (puede ser formal o informal), la personalidad (así los extrovertidos mantienen una distancia menor que los introvertidos), la edad (los jóvenes suelen situarse entre sí más cerca que las personas mayores. Por último, cultura y raza de las personas, que influye al usar una distancia mayor o menor. En

definitiva, es apropiado guardar la distancia física, respetando el espacio vital de cada persona, ya que no tener en cuenta este aspecto puede llevar a que nuestro interlocutor se sienta agredido o por el contrario interprete desinterés.

- **Imagen personal:** hace referencia al conjunto de rasgos físicos. Nuestra imagen es nuestra carta de presentación y refuerza el mensaje que queramos dar. Nuestra imagen participa en un porcentaje muy alto en nuestra comunicación no verbal.

Cuando transmitimos un mensaje:

- ✓ **Las palabras comunican un 7%**
- ✓ **El tono de voz un 38%**
- ✓ **La comunicación no verbal un 55%**

Cuando nos comunicamos verbalmente, tanto si utilizamos la comunicación cara a cara como la escrita o telefónica, debemos cuidar con esmero nuestro lenguaje. Por ello la importancia de seleccionar adecuadamente el **lenguaje** a utilizar, y sobre todo, anteponer el vocabulario positivo al negativo.

- **Vocabulario positivo:** se centra básicamente en el interlocutor y en la interpretación que éste pueda hacer del mensaje. Utiliza palabras claras y terminología adecuada.
- **Vocabulario negativo:** por el contrario, es aquel que se basa en palabras negativas y agresivas, que centran la atención del interlocutor y hacen que el contexto y el contenido del mensaje quede en un segundo plano.

5. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

En ocasiones, cuando el receptor intenta decodificar un mensaje se encuentra con barreras que dificultan su comprensión. Se producen básicamente, por interferencias en la comunicación, ya sea por parte del emisor, del receptor o del propio mensaje:

En el emisor:

- Problemas en la codificación del mensaje.
- Problemas en el uso del lenguaje.
- Mensajes demasiado largos o confusos.

En el receptor:

- Falta de atención.
- Prejuicios hacia el emisor o hacia el mensaje.
- Interrupciones constantes al emisor.

En el mensaje:

- Extensión del mensaje.
- Ruido que distorsiona el mensaje

Obstáculos psicológicos:

- Diferentes interpretaciones.
- Las emociones.
- La personalidad de los participantes.
- Experiencias pasadas.
- Posición jerárquica dentro de la empresa.

6. EMPATÍA Y ASERTIVIDAD

La conocida frase; “*ponerse en los zapatos del otro*” indica una situación en la que, en un determinado momento, una persona es capaz de establecer sintonía con lo que siente y piensa la otra persona, e intenta ponerse en su lugar. Esta experiencia de conexión con el otro es lo que se entiende por **empatía**.



Ser una persona empática significa aprender y detectar las reacciones de los demás en muchas situaciones.

Se trata de observar más allá de las palabras, las expresiones faciales y el lenguaje corporal del interlocutor.

Ventajas de la empatía:

- La comunicación fluye.
- Se pueden anticipar situaciones de conflicto.
- Las personas se sienten entendidas y se fortalecen las relaciones.
- Se aprende a aceptar las expresiones de las emociones del otro.

Un paso más allá de la actitud empática consiste en manifestar el punto de vista propio, aunque respetando el de los demás. Esa forma de actuar se conoce con el nombre de **asertividad**.

La persona que adopta una conducta asertiva:

- Conoce y defiende sus propios derechos, respetando a los demás.
- Habla con fluidez y seguridad.
- Da la sensación de saber controlar sus emociones.
- Sabe decir no y acepta los errores.
- Dispone de una buena autoestima, se muestra satisfecho en sus relaciones interpersonales y siente respeto tanto por sí mismo como por los demás.
- Es capaz de discrepar abiertamente, de pedir aclaraciones, sin ofenderse ni exaltarse.

La conducta asertiva facilita la resolución de conflictos, genera un clima de confianza y respeto y mejora la percepción de uno mismo y las relaciones con los demás.

Ser asertivo implica saber expresar sentimientos y deseos de forma eficaz, siempre teniendo en cuenta los derechos del otro. La asertividad suele asociarse a un comportamiento maduro, con el que la persona ni agrede a los demás ni se somete a la voluntad de otros.

7. LA ESCUCHA

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Comprender lo que se oye, implica una actitud de respeto y valoración del interlocutor como persona. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, pensamientos e ideas que subyacen a lo que se está diciendo.

Saber escuchar consiste en:

- **Escuchar activamente:** demostrar al interlocutor que estamos interesados en su mensaje, aceptar lo que la otra persona nos está diciendo. También debemos estar en disposición de repetir el contenido de lo que el otro nos ha dicho y aportar nuestra opinión con respeto.
- **Escuchar con empatía:** intentar comprender a la otra persona, sus razones y sentimientos transmitidos en el mensaje.
- **Escuchar con apertura mental**, mostrando una actitud de aceptación de lo que nos está diciendo aun cuando no estemos de acuerdo, con el objetivo de enriquecernos personalmente de la opinión de todos.

Elementos que **facilitan** la escucha activa:

- Prepararnos interiormente para escuchar.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal y no verbal.

Elementos que debemos **evitar** en la escucha activa:

- No juzgar.
- No interrumpir al que habla.
- No ofrecer ayuda prematura.

- No distraernos.
- No contar tu historia cuando el otro necesita hablarte.
- Evitar el síndrome del experto, tener respuestas al problema antes de que incluso te haya contado el problema.

Habilidades para la escucha activa:

- **Parafrasear**, es decir, verificar con propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Esto es muy importante en el proceso de la escucha, ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar que se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice.



- **Resumir**, mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión, utilizando expresiones como por ejemplo “o sea que lo que estás diciendo es...” “a ver si te he entendido bien...”
- **Mostrar empatía**: es escuchar activamente las emociones y sentimientos de los demás y entender sus motivos. No se trata de mostrar alegría, ni de ser simpáticos, simplemente que somos capaces de ponernos en su lugar.
- **Emitir palabras de cumplido o refuerzo**: son verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso, como, por ejemplo, “bien” “estupendo” “umm” “me encanta” etc.

“El líder que no sepa escuchar, pronto tendrá colaboradores que no tengan nada que decir”

8. LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La **comunicación** es un factor clave para contar con una **empresa segura, saludable y sostenible**.

8.1 Sistema de comunicación efectiva en PRL

La **comunicación efectiva** en prevención de riesgos laborales es aquella comunicación que va dirigida a la persona trabajadora. Esta comunicación debe tener un **enfoque proactivo**, basada en la **escucha activa, el diálogo y la participación** de todas las personas trabajadoras para conseguir así impulsar **su motivación**, adquiriendo una **actitud favorable** hacia la prevención de riesgos laborales.

Cada vez son más las empresas que se dan cuenta de la importancia de la comunicación. Esto se debe a que los **trabajadores y trabajadoras son el mayor activo para la empresa**, y mantener la motivación de los mismos **repercute en ideas, en ganas, en seguridad, en salud, en productividad, en la fidelidad hacia la organización y retención del talento**.

Cuidar a las personas trabajadoras, fomentando la seguridad y salud, también es **comunicarles** lo que hace la empresa y **hacerlos partícipes** de distintos aspectos y actuaciones, en el **ámbito de la prevención de riesgos laborales**, dándoles canales para permitir dicha participación.

8.2 Papel de la comunicación en la gestión preventiva

El marco normativo de la prevención de riesgos laborales, de obligado cumplimiento a todas las empresas, otorga al empresario/a y a la persona trabajadora el **deber de protección de la salud en el ámbito laboral**. Todos en la empresa tienen responsabilidades en prevención de riesgos laborales (PRL). No obstante, el empresario/a es el máximo garante de que la actividad laboral en la empresa se desarrolle en condiciones óptimas de seguridad y salud. Todo ello conlleva a dar cumplimiento de una serie de obligaciones legales a las empresas, así como unas exigencias documentales que obligatoriamente deben conocer y aplicar.

La prevención de riesgos laborales debe estar **organizada, sistematizada e integrada** con el resto de procesos de gestión que conforman la actividad empresarial. **Asumir y liderar la gestión de la actividad empresarial incorporando los aspectos preventivos** evitará accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, daños y pérdidas materiales derivados de errores o imprevistos.

Los **comportamientos seguros y saludables** de las personas trabajadoras dependen en gran medida del interés mostrado por los directivos y mandos en el cumplimiento de lo reglamentado y de que los trabajos se realicen adecuadamente. Ello repercute ineludiblemente en la calidad de los productos y procesos, en la innovación y aporte de ideas de mejora y, finalmente, en la eficiencia y productividad, factores de excelencia y de competitividad.

La **gestión de la prevención** es un proceso que lleva consigo el desarrollo de una **serie de directrices o actuaciones preventivas claves**.



Para alcanzar una adecuada gestión preventiva, además, es necesario considerar las particularidades de la empresa (tamaño, número de centros de trabajo, actividades, riesgos, etc.), definiendo para cada actividad preventiva un **plan de comunicación** que dé respuesta a: **quién** comunica, **qué** comunica, **a quién** comunica, con **qué objetivos**, con **qué medios**, **qué resultados** y tomando como base los principios generales de acción preventiva (Art. 15 Ley de prevención de riesgos laborales 31/95).

Los 9 Principios de la Acción Preventiva

Para hacer prevención desde la empresa, elegir el tipo de medidas que se van a adoptar, y el orden, se deben atender a los siguientes principios:

- 1 Evitar** los riesgos.
- 2 Evaluar** los riesgos que no se pueden evitar.
- 3 Combatir** los riesgos en su origen.
- 4 Adaptar el trabajo** a la persona, actuando sobre: el diseño de los puestos, la elección de los equipos, los métodos de trabajo y producción.
- 5** Tener en cuenta la **evolución de la técnica**.
- 6 Sustituir lo peligroso** por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- 7 Planificar la prevención**, integrándola en un conjunto coherente que comprenda la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- 8 Adoptar medidas** que antepongan la protección colectiva a la individual, recurriendo a la protección individual únicamente si la situación no deja otra opción.
- 9 Dar las debidas instrucciones** a los trabajadores, de forma que éstos estén informados suficientemente, sobre los aspectos relacionados con la seguridad y salud.



No cabe duda de que la **comunicación en la organización y la prevención de riesgos laborales** están **unidas**, ya que se necesita, entre otras herramientas, un **diálogo permanente**, entre los distintos miembros de la organización, con el fin tanto de obtener información como de dar las debidas instrucciones para poder **llevar a cabo esta adecuada gestión preventiva**.

Además, solamente se alcanzará un **sistema de gestión preventiva eficaz** en la empresa cuando se consiga **integrar** la prevención en el conjunto de actividades y procesos de la organización, a todos los niveles jerárquicos de la empresa.

Para ello, se debe definir un **plan de prevención de riesgos** que incluya la estructura organizativa, la definición de funciones de todos los miembros que conforman dicha organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo su correcta implantación.

Establecer un **sistema de comunicación efectiva** en una empresa no es una tarea sencilla, pero sí tenemos claro que es la **clave** para **consolidar la integración de la prevención de riesgos laborales**, y, por ende, la productividad y la sostenibilidad de la empresa.

Por lo tanto, la comunicación efectiva es una **herramienta básica para impulsar las actuaciones que conforman una gestión preventiva eficaz**.

8.3 Obligaciones en materia preventiva y deber de comunicación

Se debe **promover la comunicación** para dar respuesta a la **necesidad de información y formación** (suficiente y adecuada en materia preventiva) a las personas trabajadoras conforme el art. 18 y 19 de Ley 31/95, de prevención de riesgos laborales (PRL). En este sentido, las empresas deben tomar las medidas pertinentes para que los trabajadores y trabajadoras reciban la **información adecuada y suficiente** respecto a:

- Los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores/as en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.
- Las medidas y actividades de prevención y protección aplicables a dichos riesgos.

- Las medidas adoptadas en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación.

Pero **la comunicación ha de ser bidireccional, es decir**, también los propios trabajadores/as tienen el **deber de informar de inmediato** a su superior jerárquico y a los trabajadores/as designados/as, o en su caso, al servicio de prevención cuando exista **cualquier situación** que, a su juicio, entrañe un **riesgo para su seguridad y salud**.

Y así se contempla en el art. 29 de la Ley PRL 31/95, correspondiente a las obligaciones que tienen las personas trabajadoras en materia de prevención de riesgos. Concretamente en el apartado 2.4:

2. “Los trabajadores, con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones del empresario, deberán en particular:

4. Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, y a los trabajadores designados 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”.

En cuanto a la **formación**, los empresarios/as están obligados a garantizar una formación suficiente en materia preventiva para todo el personal de la empresa, independientemente de la modalidad o duración del contrato.

Las acciones de formación se desarrollarán dentro de la jornada laboral, tanto en el momento de su contratación, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñen o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. En definitiva, **comunicar a través de una información y formación**,



adecuada y suficiente, impulsa el **desarrollo, en los trabajadores y trabajadoras, de las capacidades y aptitudes para la correcta ejecución de las tareas** que les son encomendadas. Conseguimos que el trabajador/a sea **más consciente** de los riesgos a los que se encuentra expuesto en el desarrollo de su puesto de trabajo, aplicando correctamente las medidas preventivas definidas y, finalmente, se implique en la cultura de prevención y mejora continua hacia el **objetivo cero accidentes**.

Pero, además, dando un paso más hacia la comunicación estratégica, se consigue una **actitud positiva hacia la prevención**, facilitando, así, la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Existen otras obligaciones en materia preventiva, establecidas legalmente, donde la comunicación es clave para su cumplimiento. En concreto, también el art. 24 de la Ley PRL 31/95, relativo a la **coordinación de actividades empresariales**, establece:

“(...) Cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores de dos o más empresas, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales. A tal fin, establecerán los medios de coordinación que sean necesarios en cuanto a la protección y Prevención de Riesgos Laborales y la información sobre los mismos a sus respectivos trabajadores, en los términos previstos en el apartado 1 del artículo 18 de esta Ley.

El empresario titular del centro de trabajo adoptará las medidas necesarias para que aquellos otros empresarios que desarrollen actividades en su centro de trabajo reciban la información y las instrucciones adecuadas, en relación con los riesgos existentes en el centro de trabajo y con las medidas de protección y prevención correspondientes, así como sobre las medidas de emergencia a aplicar, para su traslado a sus respectivos trabajadores.(...)”

La **comunicación es un pilar fundamental, en el intercambio de información**, cuando las empresas (ya sean empresas titulares, subcontratistas, autónomos, etc.) concurren en el lugar de trabajo. Dar a conocer y compartir toda la información sobre los riesgos existentes de cada actividad, los originados por dicha concurrencia y las medidas de prevención y seguridad que se deben aplicar es necesario para el desarrollo seguro del trabajo de todos aquellos que concurren durante su actividad laboral, en un centro de trabajo.

Finalmente, destacar que la **comunicación en prevención de riesgos laborales debe formalizarse, preferentemente, por escrito**, de manera que los derechos y las obligaciones, en materia preventiva, por parte de la empresa y las personas trabajadoras queden bien definidos, sin margen de confusión ni malas interpretaciones.

8.4 Beneficios de un sistema de comunicación efectiva en PRL

Los **beneficios** alcanzados al implantar un sistema de comunicación efectiva, en el ámbito preventivo son:

- **Fomentar el liderazgo** en materia preventiva.
- **Difundir la política preventiva** de la empresa y el **plan de prevención**. De esta manera **se logra involucrar** a todos los integrantes de una organización en la implantación de la gestión preventiva. Asegura el entendimiento mutuo entre los diferentes niveles jerárquicos.
- **Fomentar la consulta y/o participación** de las personas trabajadoras. •**Facilitar la conexión y el diálogo** para poder llevar a cabo esa consulta y participación, intercambiando ideas y feedback. Esto hace que a su vez se impulse la creatividad y la motivación de las mismas.
- **Dar a conocer** los riesgos laborales existentes en la organización.
- **Elaborar un diagnóstico** de la situación de la empresa.
- **Buscar líneas de actuación y sinergias** entre los diferentes sectores de la empresa, encaminadas a combatir la siniestralidad dentro de la organización.
- **Comprobar la eficacia de la implantación** de las medidas preventivas.
- **Identificar aptitudes** que se deban impulsar y ayudar a desarrollar entre la plantilla para llevar a cabo una correcta actuación en materia preventiva.

8.5 Objetivos de un sistema de comunicación efectiva en PRL

Al igual que el objetivo de la prevención de riesgos laborales es el alcance de unas condiciones de trabajo que garantice la seguridad y salud de las personas trabajadoras, los **objetivos** de un **sistema de comunicación efectiva en PRL** (mediante la participación de todas las personas trabajadoras que conforman una organización en el desarrollo de las actuaciones que conforman el sistema de gestión preventiva) son:

- **Generar una actitud positiva** hacia la prevención de riesgos laborales.
- **Desarrollar las capacidades** necesarias para que la persona trabajadora actúe con total conocimiento y de forma proactiva a la hora de desarrollar las tareas de su puesto de trabajo en condiciones óptimas de seguridad y salud.
- **Fomentar la cultura preventiva** entre los distintos miembros que conforman una organización.

8.6 Tipos de comunicación en materia preventiva

Por una parte, se debe establecer una **comunicación estratégica**, que **favorezca el liderazgo en PRL**, permitiendo a la dirección y mandos intermedios, a través de una comunicación descendente, **difundir los objetivos preventivos**, así como las líneas de actuación que se deben implantar para su alcance. Pero, por otro lado, es necesario una **comunicación colaborativa**, caracterizada por una comunicación horizontal y multilateral (de arriba abajo, de abajo arriba y de forma transversal), donde no haya diferenciación a nivel jerárquico y **se fomente así la participación y el diálogo**.

- **Comunicación ascendente:** se produce cuando los subordinados comunican hacia arriba en la jerarquía de la empresa. Este tipo de comunicación se caracteriza por fomentar la retroalimentación y las opiniones. Fortalece la confianza y las relaciones entre empleados, empleadas y directivos se fortalecen. La falta de comunicación ascendente puede generar una visión distorsionada por parte de la dirección de la empresa.
- **Comunicación descendente:** el mensaje desciende desde los mandos superiores hacia abajo, transmitiendo instrucciones claras sobre el desempeño a realizar. La falta de comunicación descendente tiene el riesgo de disminuir la productividad, ya que la ausencia de mensajes por parte de los mandos superiores desvincula a la persona trabajadora de los objetivos de la empresa y esto conlleva una gran repercusión en cuanto a su motivación y su rendimiento.
- **Comunicación horizontal:** es la comunicación que se genera entre personas, departamento, divisiones o unidades dentro del mismo nivel de jerarquía. Este tipo de comunicación facilita el trabajo en equipo y aumenta la satisfacción de los empleados y la motivación.

A su vez, la palabra puede ser oral o escrita.

Lenguaje oral

Ventajas:

1. Posibilidad de retroalimentación rápida.
2. Inmediatez en la transmisión del mensaje.
3. Facilidad para aclaraciones y rectificaciones.
4. Apoyo en el lenguaje no verbal.

Lenguaje escrito:

Ventajas:

1. De esta forma existe la posibilidad de guardar el mensaje.
2. Disminución del riesgo de malinterpretar el mensaje.
3. Rapidez en el envío y recepción del mensaje.
4. Posibilidad de transmisión de mensajes con información compleja. y de su mejor retención al contar con el apoyo visual.

Para ser un **buen comunicador /a en PRL** es necesario trabajar sobre la **empatía, el respeto y la consideración hacia la persona trabajadora**. El 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.

Un buen **comunicador/a en PRL** se caracteriza por:

- **Tener conocimiento sobre PRL**, y por ello se recomienda que, cuente con alguno de los niveles formativos exigidos en el RD 39/97, Reglamento de los Servicios de Prevención (capítulo IV Funciones y niveles de cualificación básico, intermedio o superior).

- **Conocer a fondo el tema que se va a tratar.** Esto implica una preparación previa sobre el tema a transmitir en profundidad. Con capacidad de análisis, diagnóstico y extracción de la información de los mensajes que se va a transmitir.
- Contar con **habilidades en técnicas de comunicación.** El **mensaje debe ser claro, preciso y adecuado.**
- **Saber motivar** a las personas, captando su atención y fomentando su participación en decisiones que puedan repercutir en la seguridad del puesto de trabajo.
- Ser capaz de **ganarse la confianza y el respeto** de las personas trabajadoras, con una visión positiva de las situaciones, asumiendo errores cuando se cometan. Debe aceptar posibles críticas y sugerencias..
- Ser capaz de ponerse en el lugar de su interlocutor, **ser asertivo/a.** Utilizar la información como instrumento para acercarse al personal, no como elemento de poder.
- Ser **capaz de negociar**, generando un clima laboral exento de conflictos, en búsqueda del entendimiento y consenso.
- Ser **proactivo/a**, anticipándose a prevenir y resolver problemas, tomando el control y proponiendo mejoras.
- **Ser flexible**, adaptándose a cada situación.

Algunos **aspectos generales**, a tener en cuenta, para **mejorar la comunicación** son:

- Debatir o tratar los temas de uno en uno.
- Intentar no acumular emociones negativas sin comunicarlas, ya que así evitamos un estallido.
- No hablar del pasado.
- Ser específico, concreto y preciso. Es una de las normas principales de la comunicación. Tras una comunicación específica, hay cambios, es una forma de avanzar.
- Evitar las generalizaciones, los términos “siempre” y “nunca” rara vez son ciertos y tienden a formar etiquetas. Para fomentar cambios, y dar credibilidad, resultan mucho más efectivas las expresiones “la mayoría de veces” “en ocasiones” “algunas veces”.
- Ser breves, alargar excesivamente el planteamiento o discurso, no es agradable para quien escucha.

- Elegir el lugar y el momento adecuado.
- Sintoniza tu comunicación verbal y no verbal.
- Buscar puntos comunes, aquello que compartes con el interlocutor.
- No improvisar, usar argumentos de calidad.
- Se debe ser suave con las personas y duro con los hechos.
- Preguntar despiadadamente, preguntar es una muestra de interés y por lo tanto de respeto. Hay pocas cosas más asertivas que preguntar.

8.7 Estrategias para implantar un sistema de comunicación efectiva en PRL

Las estrategias para mejorar la comunicación en materia preventiva son:

- **Escucha activa**, significa oír e interpretar. Sólo escuchando las sugerencias y/o preocupaciones o inquietudes de los trabajadores y trabajadoras se podrán tomar medidas para mejorar su salud, su bienestar y/u otros aspectos preventivos dentro de la empresa. La comunicación exige respuesta, es un proceso circular.
- **Concienciar en PRL**. Se debe empatizar, generar valores y vínculos emocionales entre las personas interlocutoras.
- **Liderazgo en PRL** visible y activo. La dirección debe estar y mostrarse implicada con la cultura preventiva: los objetivos deben ser compartidos y los mensajes deben ir dirigido no solo a los trabajadores/as sino también a los mandos intermedios y a la propia dirección.
- **Plan de comunicación**. Se deben definir y establecer unas estructuras y canales de comunicación eficaces entre los que fluya la comunicación. También será necesario formar líderes o comunicadores/as en PRL que se encarguen de establecer el diálogo entre todos los /as interlocutores/as a través de dichos canales.
- **Participación y diálogo**. Es importante crear espacios donde se potencie el dialogo entre los distintos miembros de una organización, de este modo, las personas trabajadoras se sentirán escuchadas, comprendidas y cómodas para hablar. **Toda propuesta debe ser tomada en valor** por parte de los responsables y mandos directivos. Disponer de mecanismos de respuesta ante las necesidades y propuestas

de las personas trabajadoras. Cualquier sugerencia, petición o queja debe estar **motivada y justificada** (y la respuesta a la misma también).

- **Asertividad y transparencia.** La transparencia genera confianza entre los trabajadores y trabajadoras. Para un mando intermedio su equipo debe ser tu principal grupo de interés. Por otra parte, la comunicación asertiva es muy necesaria para expresar opiniones y necesidades respetando siempre a los demás, sin caer en la pasividad y en la agresividad.
- **Introducción de nuevas tecnologías** como canales o herramientas de comunicación. Se deben utilizar todos los canales posibles para comunicarte con tus empleados y empleadas. Podemos utilizar desde:
 - Intranet.
 - Correo electrónico.
 - Gamificación.
 - Audiovisuales y/o material interactivo en tus comunicaciones.
 - Red social corporativa.
 - Blog corporativo para que toda la plantilla difunda ideas innovadoras.
 - Repositorio online con los documentos y la información de interés general.
 - Aplicaciones para establecer videoconferencias.
 - Newsletter interna corporativa.
 - Etc.

A continuación, se desarrollan en profundidad los distintos canales de comunicación.

8.8 Herramientas y de comunicación para la implantación de un sistema de gestión preventiva eficaz

8.8.1. Herramientas y recursos de comunicación pasivos

Son aquellos instrumentos o mecanismos de comunicación en los que la persona trabajadora recibe el mensaje sin necesidad de interactuar con el comunicador/a. Se trata de una **comunicación unidireccional**.

- **Publicaciones** (guías, fichas, códigos de buenas prácticas, manuales, póster, boletines, newsletter, etc.). Son materiales divulgativos y de sensibilización, de

lenguaje comprensible y sencillo, que recoge la información que se quiere hacer llegar a la persona trabajadora (normalmente temas relacionados con riesgos laborales a los que están expuestos en el puesto de trabajo, medidas preventivas implementadas, promoción de la salud, etc.). Permite difusión a un gran número de personas, incluso fuera de la organización. Desde umivale Activa ofrecemos a través de nuestra web corporativa una amplia gama de publicaciones en materia preventiva y promoción de la salud, fomentando y facilitando así la comunicación en nuestra plantilla y empresas mutualistas. Más información a través del siguiente [enlace](#).

- **Audiovisuales y material interactivo:** son materiales divulgativos y de sensibilización, en imágenes, donde la persona trabajadora puede visualizar las situaciones peligrosas o malos hábitos, a las que se expone en el día a día, para concienciarla de su existencia y ayudarle a desarrollar medidas de actuación para prevenirlo. En el caso de los materiales interactivos, además se pone a prueba los conocimientos adquiridos, cumplimentando un pequeño test. Igualmente, desde umivale Activa ofrecemos a través de nuestra web corporativa, una amplia gama de audiovisuales y material interactivo en materia preventiva y promoción de la salud, fomentando y facilitando así la comunicación en nuestra plantilla y empresas mutualistas. Más información a través del siguiente [enlace](#).
- **Jornadas de sensibilización, talleres, charlas y encuentros virtuales de sensibilización:** jornadas específicas, tanto de fomento de la cultura preventiva como de promoción de la salud. Como ejemplo de ello, hacemos mención a la Escuela de Salud de umivale Activa, donde ofrecemos a nuestra plantilla y nuestras empresas mutualistas la participación en distintos programas de promoción de la salud (Cuida tu espalda, Bienestar emocional, Nutrición y alimentación saludable e Higiene del sueño). Consiste en adquirir buenos hábitos saludables asistiendo a encuentros virtuales. Más información a través del siguiente [enlace](#).
- **Tablón de anuncios:** este canal de comunicación puede ser físico o digital y permite hacer llegar un determinado mensaje de forma más o menos inmediata. Implica una revisión periódica, para la eliminación de noticias obsoletas y recogida de posibles

contestaciones. Se debe indicar la fecha de la publicación y determinar los responsables de colgar/subir dichos mensajes en el tablón (p.e. delegados/as de prevención, representantes del personal, técnico/a de prevención, personal RRHH, etc.).

- **Circular o mailing:** sirve para notificar una determinada situación, lanzamiento de campaña PRL que se quiere hacer llegar a un gran número de personas trabajadoras al mismo tiempo. Normalmente se envía a través de correo electrónico.
- **Advertencias de seguridad/amonestaciones:** sirve para llamar la atención a una persona trabajadora por necesidad inmediata de la implantación de una determinada medida de seguridad o aviso de incumplimiento en las mismas, con el fin de concienciar en la adopción o corrección de actitudes peligrosas.
- **Correo postal:** su uso es muy limitado ante actuaciones de carácter formal y oficial (p.e. comunicar requerimientos por parte de la Administración, propuestas de sanción, etc.).

Otras herramientas digitales:

- **Presentaciones:** permiten la publicación de documentos en distintos formatos.
- **Plataformas:** permiten la gestión de contenido y la realización de distintas actividades en materia de prevención.
- **Blogs:** un diario digital que se va alimentando con contenido que se desea transmitir, en materia preventiva, a la plantilla.

Como ejemplo, destacar el **blog informativo existente en la web corporativa de umivale Activa** cuya finalidad es mantener informados a nuestra plantilla y empresas mutualistas de las novedades y publicaciones en materia preventiva y promoción de la salud. Acceda al mismo a través del siguiente [enlace](#).

8.8.2 Herramientas y recursos de comunicación activas

Son aquellos instrumentos o mecanismos de comunicación en los que la persona trabajadora que recibe el mensaje interactúa con el comunicador/a.

- **Cursos:** la formación en PRL permite dar a conocer a todo el personal las pautas sobre seguridad y salud laboral establecidas en la empresa. Su modalidad puede ser presencial u online. Es una oportunidad para establecer un dialogo con las personas trabajadoras.
- **Reuniones:** permite una comunicación cara a cara, en un momento determinado con una o varias personas. En una reunión puede tratarse uno o varios temas en materia preventiva. La periodicidad fijada de las reuniones (semanal, quincenal, mensual, anual) dependerá de las particularidades de cada empresa (actividad, tamaño, etc.) permitiendo convertirlas en **foros permanentes de participación**. Aquellas reuniones a corto plazo (p.e. semanales), planificadas para un equipo, son idóneas para intercambiar las percepciones sobre el trabajo semanal realizado y preparar el del siguiente periodo.



Antes de la reunión, se debe tener en cuenta:

- **Convocatoria** de la reunión indicando: fecha, hora, convocados/as y modalidad de la reunión. Se deberá anexar el **orden del día** con los distintos temas a tratar y la duración de cada uno.
- **Determinar la duración** de la reunión: hora de inicio/finalización. Con ello se pretende la puntualidad de todos los/as asistentes y el cumplimiento de los horarios establecidos.
- **Modalidad de la reunión** (presencial o por videoconferencia). En el caso de que sea una reunión presencial, se deberá elegir el lugar adecuado para la reunión. Cuando la modalidad elegida sea por videoconferencia, se deberá prever todos los medios técnicos necesarios (verificando previamente su correcto funcionamiento para evitar imprevistos y pérdidas de tiempo innecesarias).

Durante la reunión, se deberá:

- **Mantener unas adecuadas condiciones ambientales**: temperatura, ruido, iluminación, etc.
- Se recomienda no utilizar el móvil ni otros dispositivos que puedan ayudar a perder la atención en la reunión.
- Se debe **nombrar a un moderador/a**, que, de cumplimiento al orden del día con los temas a tratar, personas asignadas a dichos temas y tiempos marcados, de tal manera que se evite que ninguno de los asistentes monopolice la reunión o que quede alguien sin intervenir y/o ningún tema a tratar.
- **Tomar nota** de las distintas intervenciones y dejar constancia por escrito.

Finalmente, **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 y compromisos pactados** que se adjuntará al acta de la reunión para su archivo. Establecer un **planing** estableciendo fechas y responsables para la ejecución de dichos compromisos.
- En la siguiente reunión, establecer como primer punto de la orden del día, el **seguimiento y control del planing** establecido.
- **Comité de Seguridad y Salud:** es un grupo de trabajo que se reúne trimestralmente, como mínimo, para tratar diversos temas en materia de seguridad y salud en la organización. Constituido por representantes de la empresa y representantes de los/as trabajadores/as. Es una exigencia legal en las empresas y/o centros de trabajo con **cincuenta o más personas trabajadoras**.
- **Visitas a las distintas secciones o departamentos de la empresa**, para que todos los miembros de la organización puedan tener una visión más completa de la empresa.
- **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, donde se aprovecha el evento para mostrar resultados anuales, planes estratégicos, etc.
- **Comidas y/o desayunos:** son reuniones más informales. Permiten el contacto directo y relajado entre los distintos miembros de la organización, pero para asegurar su éxito es necesario definir un motivo que respalde la convocatoria.
- **Herramientas de gamificación:** estos recursos pedagógicos permiten, a través del juego educativo, promover conductas seguras e incrementar de forma instintiva la **motivación y satisfacción** de la persona trabajadora.
- **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,

aceptándola o rechazándola, justificando las razones en un sentido u otro. Algunas empresas premian a la mejor sugerencia del año, impulsando la comunicación a través de este canal, consolidando el compromiso con la empresa.

- **Encuestas:** permiten lanzar determinadas cuestiones en materia de PRL a los miembros de la organización y recopilar sus respuestas, normalmente de forma anónima, pudiendo hacer una comparativa de las distintas opiniones y una valoración del nivel de interés.
- **Controles de condiciones de trabajo o auditorías de seguridad:** consiste en acudir a un 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. Estos controles o auditorías requieren un comportamiento y habilidades como comunicador/a: 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 una comunicación bidireccional, directa e inmediata, para el planteamiento de dudas e inquietudes. Hoy en día los teléfonos inteligentes permiten el uso de otras herramientas, como el WhatsApp u otras aplicaciones para realizar videoconferencias (**Skype, Google Hangout, etc.**), que permiten la comunicación bidireccional entre dos o más interlocutores/as.
- **Correo electrónico:** este canal **permite dejar constancia de su recepción y lectura del mensaje**. No abusar de los envíos masivos y no poner en copia a destinatarios/as a los/as que la información transmitida no les incumbe directamente.
- **Redes sociales** (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn, etc.): facilitan una **comunicación inmediata** entre algunos de los miembros de la organización, siempre

que dispongan de su propio perfil en las redes sociales. El éxito de las redes sociales está en que el **canal se convierte en multidireccional**. Los objetivos principales de la comunidad virtual son los siguientes: intercambiar información (obtener respuestas), ofrecer apoyo (empatía, expresar emoción), conversar y socializar de manera informal a través de la comunicación simultánea. En cualquier caso, las redes sociales en el ámbito de la PRL permiten el acceso a múltiples y novedosos contenidos.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ley Prevención de riesgos laborales 31/1995.
- Real Decreto 39/1994, Reglamento de los servicios de prevención.
- Comunicación y prevención de riesgos laborales. Canal PRL CEPYME. Gobierno de Aragón.
- Cómo puede la empresa mejorar la PRL mediante la comunicación. Confederación empresarial de Navarra.
- Guía para realizar una comunicación eficaz en prevención de riesgos laborales en la empresa y fomentar la PRL. Confederación de Empresarios de Pontevedra (CEP).