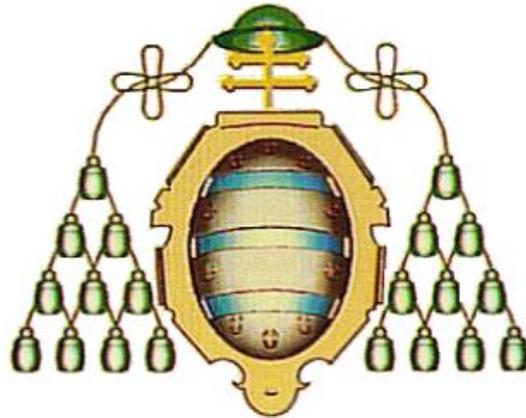


**UNIVERSIDAD DE OVIEDO**



Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

*Trabajo Fin de Máster*

**LA COMUNICACIÓN EN LA  
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**Alejandro Fuente García**

Director/a: D. Pedro Riesgo Fernández

Mayo, 2020

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

*“El hombre moderno se rodea de infinitas posibilidades de comunicación y, paradójicamente, es lo que siempre le falta”.*

Marcel Marceau

## Tabla de contenido

1.	GLOSARIO .....	6
2.	INTRODUCCIÓN: UNA BREVE HISTORIA DEL TRABAJO Y LA LEGISLACIÓN LABORAL.....	10
3.	OBJETO DE ANÁLISIS .....	13
4.	¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN? .....	14
4.1.	DIFERENCIA ENTRE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN 15	
5.	PROCESO DE COMUNICAR.....	15
6.	CLASIFICACIONES DE LA COMUNICACIÓN .....	16
6.1.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA.....	18
6.1.1.	COMUNICACIÓN FORMAL.....	18
6.1.2.	COMUNICACIÓN INFORMAL.....	20
6.2.	COMUNICACIÓN EXTERNA.....	21
7.	FORMAS DE COMUNICAR .....	23
7.1.	COMUNICACIÓN ORAL.....	23
7.2.	COMUNICACIÓN ESCRITA.....	24
7.2.1.	ESCRIBIR PARA COMUNICAR .....	26
7.2.2.	TABLÓN DE SEGURIDAD.....	29
7.3.	COMUNICACIÓN ORAL VS COMUNICACIÓN ESCRITA .	32
7.4.	COMUNICACIÓN GRÁFICA / VISUAL .....	34
7.4.1.	SEÑALIZACIÓN DE PANEL.....	34
7.4.2.	SEÑALES GESTUALES.....	36
7.5.	BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.....	38
8.	GESTIÓN DE LA PRL Y SU COMUNICACIÓN .....	40

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

8.1.	LAS 5 W EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....	41
8.2.	CULTURA PREVENTIVA .....	43
8.3.	LA POLÍTICA DE SEGURIDAD .....	44
8.3.1.	RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA	46
8.4.	¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES?.....	48
8.4.1.	¿CÓMO MOTIVAR SU PARTICIPACIÓN? .....	49
8.5.	LOS MANDOS INTERMEDIOS: APOYO FUNDAMENTAL	51
8.6.	INTEGRACIÓN DE LA PRL EN LA DIRECCIÓN: LIDERAZGO.....	52
9.	CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN EN PRL .....	54
9.1.	CAMPAÑAS POSITIVAS .....	59
9.2.	CAMPAÑAS TREMENDISTAS .....	60
9.3.	CAMPAÑAS SENSIBILIZADORAS .....	62
9.4.	CAMPAÑAS CON HUMOR .....	63
10.	CREACIÓN DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA.....	65
10.1.	EL PROCESO CREATIVO .....	65
10.2.	APRENDER A ESCRIBIR BIEN .....	67
10.2.1.	CONSEJOS PARA UNA BUENA ESCRITURA .....	69
10.3.	EL ESLOGAN.....	69
10.4.	EL ACRÓNIMO.....	71
10.5.	EL DECÁLOGO.....	71
10.6.	REGLAS MNEMOTÉCNICAS.....	73
10.7.	LA IMAGEN .....	73
11.	RECURSOS y SOPORTES COMUNICATIVOS .....	74

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

11.1.	COMUNICACIÓN OFFLINE .....	75
11.2.	COMUNICACIÓN ONLINE.....	77
12.	NUEVOS MÉTODOS DE COMUNICAR LA PRL.....	79
12.1.	REDES SOCIALES.....	80
12.2.	JUEGOS.....	82
12.3.	MERCHANDISING.....	84
12.4.	APPS.....	84
12.5.	CÓDIGOS QR.....	84
12.6.	JORNADAS Y SEMANAS DE LA SEGURIDAD.....	85
13.	CONCLUSIÓN .....	87
14.	ANEXO: ENERGÍA EMOCIONAL Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.....	92
15.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
15.1.	REFERENCIAS WEB.....	96
15.2.	NORMAS Y NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN.....	98
15.3.	DOCUMENTOS Y LIBROS .....	99
15.4.	IMÁGENES.....	100

### 1. GLOSARIO

**ARTHUR KOESTLER:** (Budapest, 1905 – Londres, 1983). Fue un novelista, ensayista, historiador, periodista y activista político. En sus primeros años, fue miembro del Partido Comunista y después firme opositor del régimen soviético. De ascendencia judía, abrazó la fe de su religión hasta posicionarse como ateo. Escribió algunas de sus obras en su lengua materna (húngaro) y otras tantas en alemán, pero el mayor número de ellas fue en inglés, lengua que habló al trasladarse a Gran Bretaña. Entre su extensa obra, Koestler fue importante por tratar el proceso creativo y diferenciarlo en partes según la neurociencia.

**CURVA BRADLEY DE DUPONT™:** En 2009, un estudio de DSS que utilizó la Curva de Bradley™ demostró una correlación directa entre la solidez cultural de una organización y la cultura de seguridad de una organización, incluidos el índice de frecuencia de lesiones y desempeño de la seguridad sostenible. La Curva de Bradley™ de DuPont™ muestra que una cultura de seguridad exitosa motiva a las personas, al mismo tiempo que mejora la calidad, la productividad y las ganancias. Identifica cuatro etapas de madurez en la cultura de seguridad: Reactiva, Dependiente, Independiente e Interdependiente. Etapa reactiva: las personas no asumen una responsabilidad y piensan que ocurrirán accidentes.

- Etapa dependiente: las personas consideran que la seguridad implica seguir normas. El índice de accidentes disminuye.
- Etapa independiente: las personas asumen una responsabilidad y creen que pueden marcar una diferencia con acciones. Los accidentes se reducen aún más.
- Etapa interdependiente: los equipos tienen un sentimiento de propiedad y responsabilidad respecto a la cultura de seguridad. Creen que es un objetivo posible que no se generen lesiones.

Fuente: extraído de <https://latam.consultdss.com/>

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

**FEEDBACK:** es una palabra usada en el ámbito anglosajón, cuyo significado literal es el de retroalimentación. En el proceso comunicativo, se le entiende como toda respuesta o reacción que el receptor devuelve al emisor. Esta devolución sirve para saber que el mensaje emitido ha sido recibido o, en su caso, variar la manera en la que se transmite para que sí pueda llegar y ser entendido.

**GRAHAM WALLAS:** (Sunderland , 1858 – Londres, 1932). Fue un socialista inglés. Profesor, teórico de las ciencias políticas y uno de los miembros de la *London School of Economics*. Formalizó sus estudios entre Shrewsbury y Oxford y fue un importante defensor de la psicología y su estudio. Su obra más importante es “El arte del pensamiento”, escrita en 1926, donde indica las cuatro fases del proceso creativo: información – preparación, incubación, iluminación y verificación.

**INSST:** El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) tiene la misión de promocionar y apoyar la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, dando así cumplimiento a las funciones que les encomienda la Ley de PRL y la EESST 2015-2020.

Tanto la reducción de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales como la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo pasan por la implantación de una verdadera cultura preventiva. Para ello el instituto dirige sus esfuerzos a la mejora de los recursos y fuentes de información disponibles y de los mecanismos de comunicación existentes.

Fuente: extraído de la página web del INSST.

**MARKETING:** es un concepto anglosajón, que traducido al español se entendería como mercadeo o mercadotecnia. El marketing puede ser entendido como el conjunto de actividades destinadas a lograr, siempre desde un punto de

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

vista beneficioso, la satisfacción del consumidor mediante un producto o servicio. El marketing en la PRL se basa en la distribución de esta materia de forma que sea atractiva para el trabajador y lo satisfaga en su puesto de trabajo, manteniendo su seguridad y salud y motivándolo a garantizar la suya y la de sus compañeros.

**OHSAS 18001:** es un sistema de gestión de seguridad y salud laboral (SySL) y es parte de la serie de normas OHSAS 18000 (a veces identificadas incorrectamente como ISO 18000), junto con OHSAS 18002. Este marco ayuda a implantar políticas, procedimientos y controles necesarios para que una organización logre las mejores condiciones de trabajo y la salud y seguridad en el lugar de trabajo, alineados con las mejores prácticas reconocidas internacionalmente. En marzo de 2018 se publicó la ISO 45001, la nueva norma internacional de seguridad y salud en el trabajo. Esta norma reemplaza a OHSAS 18001.

**PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES DE MASLOW:** forma parte de la teoría psicológica que versa sobre la motivación y necesidades de las personas. Según Abraham Maslow, psicólogo humanista, todo cuanto hacemos tiene su origen en la motivación, cuyo objetivo es el de cubrir determinadas necesidades, siendo estas clasificadas en función de lo que aportan en nuestro bienestar. Maslow determinó una jerarquía para estas necesidades. Partimos, entonces, de las necesidades más bajas y, en función de las que satisfacemos, precisaremos necesidades y deseos más elevados. Con estas jerarquías se establece la conocida Pirámide de Maslow. En sus investigaciones, Maslow buscaba entender qué hacía feliz a la gente y qué se podía hacer para mejorar tanto el desarrollo personal como la autorrealización. Entendía que las personas tienen un deseo innato para autorrealizarse. Sin embargo, antes de alcanzar la autorrealización, las personas han de cubrir otras necesidades como la alimentación, el descanso, la seguridad física, o la intimidad sexual, entre otras. La pirámide está compuesta por cinco niveles. Las necesidades más básicas se localizan en la base, mientras que las más complejas se colocan en la parte alta. Estos cinco niveles son: Fisiología, Seguridad, Afiliación, Reconocimiento y Autorrealización.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

**SPA (Servicio de Prevención Ajeno):** Según el Reglamento de Servicios de Prevención, se entiende por servicio de prevención ajeno «el prestado por una entidad especializada que concierte con la empresa la realización de actividades de prevención, el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgos o ambas actuaciones conjuntamente».

Los Servicios de Prevención Ajenos son por tanto entidades privadas especializadas en el área de prevención de riesgos laborales que ofrecen a otras empresas sus servicios para llevar a cabo el desarrollo de las actividades preventivas exigidas por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

**SPP (Servicio de Prevención Propio):** La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/95. de 8 de noviembre) establece que, en cumplimiento del deber de prevención de riesgos laborales, el empresario designará uno o varios trabajadores para ocuparse de dicha actividad, constituirá un Servicio de Prevención Propio o lo concertará con un Servicio de Prevención Ajeno.

Se establece la obligatoriedad legal (Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales) de que el empresario deberá constituir un Servicio de Prevención Propio cuando se trate de empresas que cuenten con:

- Más de 500 trabajadores
- Empresas con más de 250 trabajadores que desarrollen alguna actividad incluida en el Anexo I del RD 39/1997
- Que así lo decida la autoridad laboral.

Además, cualquier empresa puede disponer de un Servicio de Prevención Propio si así lo decide.

## 2. INTRODUCCIÓN: UNA BREVE HISTORIA DEL TRABAJO Y LA LEGISLACIÓN LABORAL

Desde la antigüedad, los humanos han trabajado incesantemente para vivir. Cazando, cocinando, creando sus propias vestimentas y construyéndose un hogar. No resulta difícil entender que, desde los primeros tiempos, estos hombres y mujeres decidieron cohabitar y formar pequeñas sociedades. Así se repartían las labores y las probabilidades de sobrevivir aumentaban. La formación de estos núcleos de población provocó la necesidad de más y mejores alimentos y recursos, impulsando actividades como la agricultura o la ganadería. La aparición de estas nuevas labores y la fundación de ciudades generó un nuevo estrato social en el que determinados humanos servían de forma involuntaria a otros.

La esclavitud se ha justificado y aceptado durante siglos como motor de la economía. Se utilizaban esclavos en el campo, en el hogar, en las grandes construcciones, o en el transporte, entre otros sectores. Las condiciones de trabajo eran muy duras, especialmente en minas. La facilidad para comerciar con esclavos y la elevada oferta proveniente de guerras y conquistas hacía que la vida de un esclavo pudiera ser repuesta por la de otro. No importaban las condiciones en las que realizaran sus labores, puesto que no importaban sus vidas.



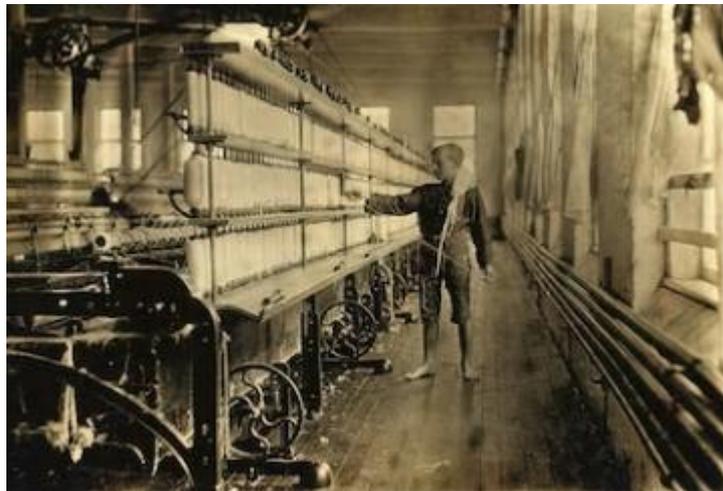
### African-American History Month

*Figura 1. Pictograma sobre la historia de los afroamericanos y su llegada al nuevo mundo como esclavos.*

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

En la edad media, la esclavitud vio mejorada su situación, aunque no se abolió, y pasó a ser un sistema más cercano a la servidumbre. Sin embargo, con el descubrimiento de América, la exploración de las costas de África y las colonizaciones volvió a intensificarse. Los colonos obligaban a los indígenas a trabajar en las minas y a cultivar grandes plantaciones en condiciones nefastas que, sumado a las enfermedades europeas a las que no estaban acostumbrados, los debilitaban y hacían enfermar.

Con la revolución industrial aparecieron las primeras **leyes laborales**, debidas a las malas condiciones de los trabajadores, al gran descontento y a la tensión social. Se debían tratar los problemas y las repercusiones sociosanitarias que las fábricas provocaban sobre sus empleados, y eso solo podía regularse a través de la ley. A principios del siglo XIX, se redactaron las primeras **leyes de fábrica** en Inglaterra, con especial atención a la regulación del trabajo de los niños, sus horarios y horas máximas de trabajo. Sin embargo, fueron leyes livianas para los patronos, puesto que no incluían supervisión para verificar su cumplimiento.



*Figura 2. Fotografía de un niño trabajando en fábrica.*

---

En 1873, se promulgó en España la **Ley Benot**, en la que se comenzaban a legislar las condiciones de seguridad e higiene de las fábricas:

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

- Artículo 6º: “También están obligados estos establecimientos a tener un botiquín y a celebrar contratos de asistencia con un médico cirujano, cuyo punto de residencia no exceda de diez kilómetros, para atender los accidentes desgraciados que, por efectos del trabajo, puedan ocurrir.”
- Artículo 9º: “Promulgada esta Ley, no se construirá ninguno de estos establecimientos de que habla el artículo 1º sin que los planos se hayan previamente sometido al examen de un jurado mixto, y hayan obtenido la aprobación de éste, respecto solo a las precauciones indispensables de higiene y seguridad de los obreros.”

Es en 1900 cuando la ley reconoce formalmente la figura del **accidente de trabajo**, la cual establece el derecho que tiene el obrero a una indemnización por su patrón por las lesiones sufridas con ocasión y como consecuencia del trabajo realizado. Esta ley comprende un punto de inflexión para la prevención de riesgos laborales en España y supone la creación de seguros para hacer frente a compensaciones y gastos médicos, así como la aparición de las primeras mutuas de accidentes de trabajo.

En 1978 se aprueba la **Constitución española** en la que, en su **artículo 40.2**, encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Además, la anexión de España a la Unión Europea insta a la política nacional a armonizarse con la comunitaria. Esto conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, y así nace la **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de **Prevención de Riesgos Laborales**.

Para ello, establece una serie de garantías, responsabilidades y obligaciones que protejan la seguridad y salud de los trabajadores, mejorando las condiciones de trabajo por medio de los principios de eficacia, coordinación y participación, tanto de las diversas Administraciones públicas con competencias en materia preventiva, como la necesaria participación de empresarios y trabajadores (con sus organizaciones representativas).

Todo esto no podría lograrse sin la indispensable **comunicación** entre las distintas partes participantes y afectadas. Esta Ley no solo establece responsabilidades y obligaciones, sino que busca mejorar el presente y el futuro del trabajo en España mediante el fomento de una auténtica cultura preventiva. Esto solo puede conseguirse mediante la comunicación, formación y el intercambio de información entre partes.

### 3. OBJETO DE ANÁLISIS

Para una eficaz transmisión de datos e información sobre Prevención de Riesgos Laborales (PRL) a los trabajadores se deben conocer perfectamente los riesgos que comprenden sus trabajos. Es esencial la comunicación de estos riesgos, así como de las medidas preventivas asociadas para garantizar la seguridad dentro de la empresa.

En este sentido, hay que mantener las dos vías de comunicación de la organización: interna y externa. Para la primera, es un requisito básico que la información en materia preventiva llegue a cada trabajador de la compañía y que ésta se comunique eficazmente. En cuanto a la segunda, se debe garantizar la comunicación en la coordinación de actividades con otras empresas, como contratistas, proveedores o clientes. Además, es buena práctica apoyarse en la gestión efectiva de la prevención como una cuestión de diferenciación e imagen.

En este documento se analizará la comunicación y sus distintos tipos, además de los canales para su transmisión. Se tratará el tema de la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales desde el punto de vista comunicativo, así como la potenciación de una cultura preventiva y las herramientas disponibles para su implantación, como la Política de Seguridad. Las campañas publicitarias de PRL son recursos muy importantes dentro de cualquier organización para garantizar una comunicación eficaz a todos los miembros, de modo que se explicarán sus distintos tipos y cómo trabajar en ellas para tener éxito. Finalmente se visualizarán los diferentes medios que las empresas utilizan actualmente para difundir todos sus mensajes de seguridad y salud laboral, pudiendo ser estos los más tradicionales, o los más novedosos.

## 4. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

La Real Academia Española de la lengua define el término comunicación como:

*“1. Trato, **correspondencia** entre dos o más personas.*

*2. **Transmisión de señales** mediante un código común al emisor y al receptor.”*

La NTP 685 sobre “La comunicación en las organizaciones” la define como:

*“Un proceso por el que los individuos interaccionan entre sí, mediante símbolos que representan información, ideas, actitudes y emociones con el fin de influirse mutuamente.”*

En este “influirse mutuamente” es donde la comunicación toma importancia para avalar una prevención de riesgos laborales eficaz. Si buscamos una **cultura preventiva**, donde cada trabajador analice los riesgos antes de adentrarse en su tarea, donde la seguridad vaya integrada con cada persona y no como una materia independiente al propio trabajo, deberemos “influir” a todos estos trabajadores para que ese “germen” les llegue.

Debemos entender que comunicar no es tan solo una transmisión de información, pues no es un simple torrente de datos expuestos a un receptor sin prestar atención a si lo ha comprendido debidamente. La comunicación requiere de un *feedback*, de un retorno de datos por parte de quien los ha recibido primero.



*Figura 3. Comunicación oral entre distintas personas.*

### 4.1. DIFERENCIA ENTRE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La comunicación se puede entender como un proceso en el que sus participantes se interrelacionan. Por lo general, en esta interrelación se establece un intercambio de información, aunque no es estrictamente necesario. La comunicación no tiene por qué ir unida al intercambio de datos. En muchas ocasiones, resulta ser más importante la relación en sí, que su contenido.

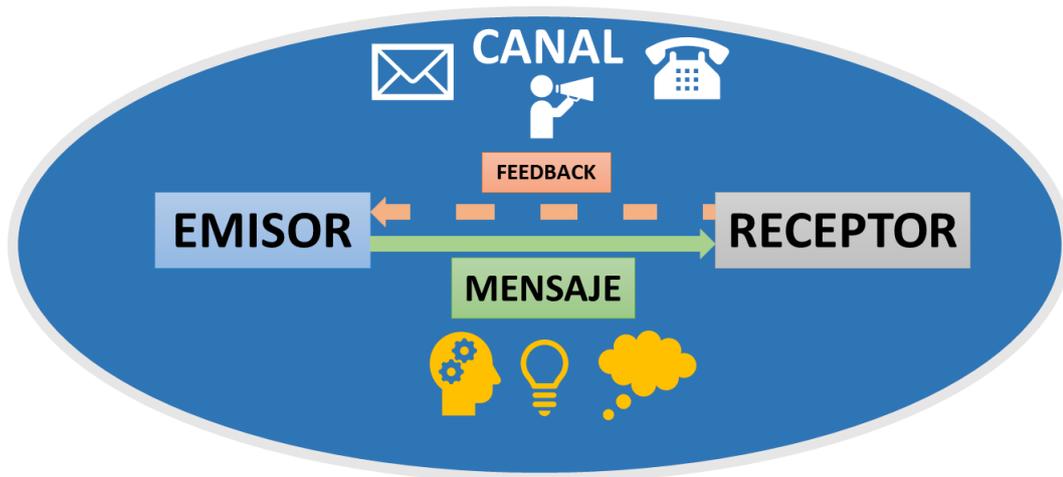
Si uno engloba a lo otro, podemos entender que la información no puede ser lo mismo que la comunicación. Aquélla se refiere a los datos que se transmiten en ésta.

Sabiendo esto, podemos entender que es posible la comunicación sin intercambio de información. Un buen ejemplo sería el momento del día en el que un individuo se sienta a comer y enciende la televisión de fondo. Esa persona busca relación, pero no le importa demasiado el contenido de lo que se le comunica.

## 5. PROCESO DE COMUNICAR

Los elementos fundamentales en la comunicación son siempre los mismos, independientemente de cómo sea el mensaje:

- **Emisor:** elemento que genera la información y dirige todo su proceso.
- **Canal:** por donde discurre la información.
- **Código para la transmisión:** palabras o expresiones corporales comprendidas inicialmente de la misma manera por todos los usuarios.
- **Receptor:** elemento que recibe la información e intenta comprender su significado.
- **Feedback:** retorno de datos por parte del receptor que diferencia a la comunicación de la información.



*Figura 4. Proceso de comunicación y sus elementos.*

En la comunicación en la PRL, es importante también tener en cuenta el momento en el que se transmite un mensaje y a través de qué medio, pues dependiendo del tiempo de reacción o respuesta puede prevenir un riesgo, o un accidente.

## 6. CLASIFICACIONES DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación puede ser clasificada en:

- **Directa:** cuando se efectúa sin intermediario de un emisor a un receptor: una conversación cara a cara, un profesor en el aula a sus alumnos, etc.
- **Indirecta:** cuando se dan contactos inmediatos entre emisor y receptor y se interpone un intermediario: un escrito, un contenido multimedia, etc.

Dependiendo de la cantidad de personas que intervienen en la comunicación, se puede clasificar en:

- **Comunicación intrapersonal:** cuando se trata de una comunicación del hombre con sí mismo.
- **Comunicación interpersonal:** cuando nos referimos a una comunicación dentro de un grupo.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

- **Comunicación intergrupar:** cuando se establece entre dos o más grupos.

Existen diferentes razones por las que también puede ser clasificada y que aparecen en la figura 5:



*Figura 5. Tipos de Comunicación según sus razones.*

Dependiendo del canal comunicativo, podemos dividirlo en formal, si se origina en la estructura formal de la organización y se distribuye por sus canales oficiales; o en informal, si la comunicación surge en grupos informales de la organización y no sigue los canales oficiales. Aquí se pueden integrar los comentarios, rumores u opiniones que circulan por la empresa y que son comunicaciones muy importantes para tener en cuenta por su capacidad de influencia, mayor que la de la comunicación formal

Dependiendo del receptor, individual, si se dirige a una única persona y genérica, cuando se dirige a un grupo sin precisar nombres de personas.

Por la obligatoriedad que se espera en la respuesta, la comunicación puede ser de tres tipos. Imperativa, cuando se exige una respuesta precisa; exhortativa, cuando se espera una acción, pero sin imponerla; e informativa, cuando solamente se comunica algo.

Por el sentido de la comunicación, puede ser vertical si se mueve de un nivel jerárquico a uno inferior (órdenes, instrucciones), o al revés (quejas, sugerencias).

Horizontal, cuando la comunicación se establece entre dos trabajadores del mismo nivel (circulares, reuniones, etc.).

### 6.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

La comunicación organizacional es determinada y establecida por la empresa o institución y forma parte de su cultura y sus normas. Podemos distinguir dos tipos de comunicación organizativa interna: formal e informal.



*Figura 6. Comunicación formal e informal.*

---

#### 6.1.1. COMUNICACIÓN FORMAL

La comunicación es una herramienta fundamental para la implantación, cambio, o aceptación de un modelo organizacional. Todas las personas involucradas deben ser conocedoras de lo que les aplica, y esto sólo se puede conseguir comunicando. Los trabajadores se sentirán parte de la organización si son debidamente informados y si se les deja participar de ella. Así, se fomentarán las propuestas, sugerencias, la creatividad y el elogio, y se podrá obtener un aprovechamiento de la experiencia del propio trabajador. Esto mejorará la calidad de la vida laboral, así como de la producción de la empresa.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

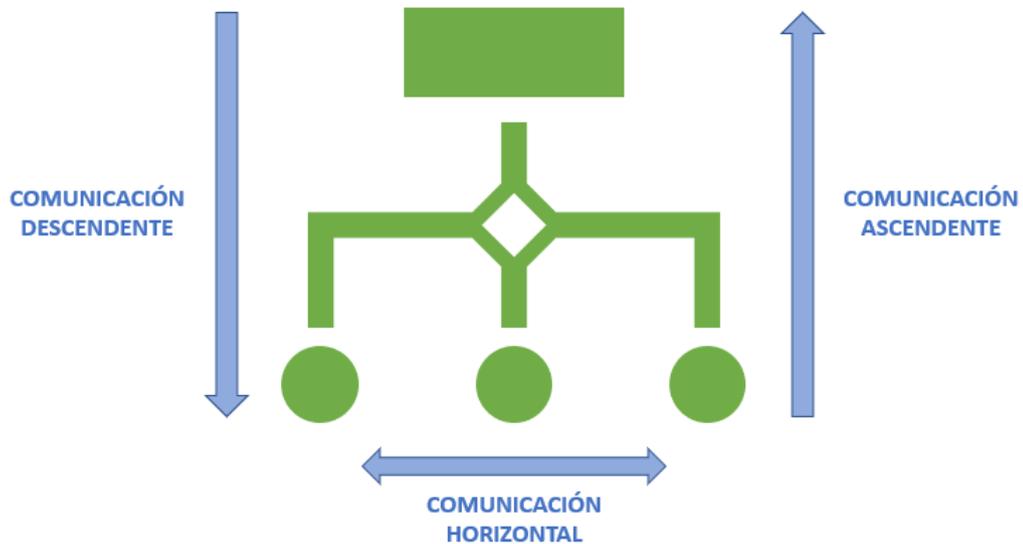
Esta comunicación formal es regulada por la organización, definiendo cuáles van a ser las normas oficiales de comunicación y la forma en la que cada participante ha de comportarse a la hora de comunicar (vías, tipos de relaciones, receptores, etc.). La comunicación formal permite tomar decisiones.

Para que la comunicación se desarrolle con efectividad dentro de la organización, debe fluir en todos los sentidos. Así, distinguiremos tres tipos: descendente, ascendente y horizontal.

- **Comunicación descendente:** es la que se produce de la dirección o de los mandos al personal. En la PRL está vinculada con la transmisión de instrucciones de seguridad, consejos de mejora o rectificación de comportamientos inseguros. Su contenido siempre es bastante específico y en ocasiones descuida la integración del trabajador en la organización. Estos mensajes también pueden ser ambiguos e incluso contradictorios.
- **Comunicación ascendente:** es la que se produce del personal hacia sus superiores. En PRL se vincula a la participación de los trabajadores informando y transmitiendo a sus superiores jerárquicos todos los problemas y preocupaciones sobre seguridad y salud derivados de su actividad. Es una comunicación muy importante que ayuda a detectar deficiencias en la organización, pero que requiere en gran medida de un *feedback*. La empresa debe facilitar y fomentar esta comunicación, pues es esencial para los empleados que sienten sus voces escuchadas y el interés de sus superiores, reduciendo las tensiones en las relaciones interpersonales, así como la presión de la carga de trabajo.
- **Comunicación horizontal:** es la comunicación que se produce entre los miembros de un mismo nivel jerárquico. No solo debemos velar por nuestra propia seguridad, sino por la de todos nuestros compañeros y es aquí donde esta comunicación es útil. Esta comunicación ayuda a negociar, a compartir la información, a resolver problemas en las unidades organizativas y a establecer la

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

relación entre iguales. Esta interacción se debe fomentar y garantizar facilitando el contacto directo entre empleados.



- *Figura 7. Sentidos de la comunicación en una organización*
- 

### 6.1.2. COMUNICACIÓN INFORMAL

La comunicación informal surge de la espontaneidad y no depende de la jerarquía. Se conforma por la interacción social de los miembros, siempre que uno de ellos necesita comunicarse. No existe ningún canal formal para su desarrollo, siendo el cara a cara el medio principal. Aparece en aquellas situaciones en las que la comunicación formal establecida por la organización es insuficiente, pues se influye por emociones y relaciones sociales ajenas a las interacciones reguladas por la norma.

La comunicación informal puede ser positiva o negativa para la empresa dependiendo de su uso.

- En su parte más **positiva**, facilita la cohesión de los miembros y puede ser una vía muy útil a la hora de expandir la cultura de la

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

prevención. Ayuda a aclarar temas que la comunicación formal haya dejado pobremente explicados y elimina ciertas barreras de tiempos, facilitando la información al trabajador con menos demora.

- En su parte más **negativa**, la comunicación informal puede derivar en rumores o chismorreos que se pueden tratar como verdades al no conocer el origen y al no haber un responsable claro de su difusión. Son informaciones no controladas por la empresa y que no utilizan los canales oficiales para su transmisión. Pueden ser perjudiciales para la organización si generan un ambiente de tensión, confrontación o falsas expectativas como ascensos que no llegan o despidos. En PRL puede generar desinformación en los trabajadores con respecto a sus riesgos, la disponibilidad de sus EPIs, etc. Y puede generar falta de credibilidad en la seguridad.

### 6.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

En el artículo 24 de la ley de Prevención de Riesgos Laborales se dice que:

1. “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 [...]”
2. “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 [...]”

Según la ley, el empresario que subcontrata y permite la entrada de trabajadores externos en el centro de trabajo es el responsable de la PRL de todos los allí presentes. Por ello, se hace imprescindible la comunicación entre todas las partes, la que llamaríamos comunicación externa, pues sobrepasa a los empleados de la empresa anfitriona, intercambiando información con trabajadores ajenos a la

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

misma. Es esto lo que lo hace importante: quien no pertenezca a la organización principal no será consciente de las normas si nadie se las comunica antes. Estos trabajadores deben ser conocedores en todo momento de dónde están trabajando, en qué condiciones y cuáles son las medidas correctoras implantadas para que el riesgo sea el mínimo posible. A su vez, los miembros de la empresa anfitriona deben saber también con quién comparten las instalaciones, qué trabajos se están realizando y qué nuevos riesgos pueden surgir de éstos.

En la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) se hace imprescindible la comunicación continuada y efectiva entre todos los miembros de la organización con independencia de su nivel jerárquico. El empresario debe ser conocedor de las formaciones, los registros de información en materia de PRL, o de la entrega y disponibilidad de EPIs que las contratadas proporcionen a los trabajadores subcontratados, entre otras obligaciones.

La comunicación externa de una empresa no solo se puede entender en la CAE, sino que también es la usada en la comunicación corporativa en PRL enfocada a clientes y usuarios de consumo. Afortunadamente, cada día hay más empresas que desean colaborar con otras cuando sus índices de siniestralidad son bajos y su política de seguridad es eficaz y está vertebrada en su organización. Se trata de una comunicación estratégica para la búsqueda de contratos o clientes ventajosos y como imagen corporativa que mejora la competitividad de la marca en el mercado.



• *Figura 8. Comunicación coordinada de PRL.*

### 7. FORMAS DE COMUNICAR

Hemos visto ya que la comunicación se puede mantener de distintas formas dependiendo del medio que el emisor utilice: oral, escrita y gráfica.

#### 7.1. COMUNICACIÓN ORAL

La palabra oral proviene de la palabra latina “Oris” que significa boca, por tanto, será comunicación oral aquella en la que la transmisión de un lenguaje resulta de la boca. En esta comunicación se emplean palabras habladas o se emiten sonidos, usando la voz y los órganos del habla. En general su medio físico es el aire, pero puede tener otros canales con ayuda de las tecnologías, bien sea a través de una videollamada o por teléfono. En PRL, el uso de este último canal no es el más aconsejable, puesto que existe una barrera física entre interlocutores que hace que no se sepa con exactitud si la otra persona está entendiendo correctamente el mensaje o no. Además, el simple hecho de utilizar el teléfono para hablar a distancia puede significar para el trabajador, o compañero, que no es el mejor momento para transmitir el mensaje.

Debemos tener en cuenta que la comunicación oral tiene un componente de fugacidad. Es cierto que puede ser una relación más personal y rápida, pero a medida que las palabras salen de la boca, desaparecen y puede ser que el mensaje transmitido, y dependiendo de su importancia, sea comprendido y digerido por el receptor o se pierda. Por eso es importante hacer hincapié en el *feedback*. Debemos recibir de la otra persona una información de vuelta que nos permita saber que el mensaje se ha entendido.

Por ejemplo, si un mando comunica de forma oral una instrucción a un trabajador, sobre cómo debe realizar una determinada tarea y qué EPIs ha de llevar, su superior tendrá que cerciorarse de que todo está claro, bien porque su subordinado se lo repita y/o porque lo acompañe en su trabajo y lo asesore si duda.

Por este carácter fugaz, muchas de las comunicaciones orales tienen un componente informal, al no dejar registros ni trazabilidad, algo que sí precisa la

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

PRL. De esta forma, cuando se comunican instrucciones de forma oral, éstas pueden contener errores, contradicciones o repeticiones que confundan al receptor.

Aun así, debido a que la comunicación oral requiere que los interlocutores se encuentren en la misma línea temporal – aunque no en el mismo espacio gracias a las tecnologías -, permiten una relación más rápida para dar explicaciones en caso de duda y para rectificar el mensaje en caso de equivocación.

La comunicación oral, además, puede ser espontánea como una conversación, por ejemplo. Sería el típico caso en el que un trabajador pregunta a su mando por un tema de seguridad que le preocupa, y éste le responde en el momento. Es una comunicación personal, en la que influyen los sentimientos y el estado emocional de los interlocutores en ese momento.

### **7.2. COMUNICACIÓN ESCRITA**

La comunicación de PRL se debe realizar por escrito como canal de preferencia. La ley se refiere con contundencia a la comunicación “por escrito” en la interacción con las administraciones (Inspección de trabajo art.43 LPRL, autoridad laboral art. 23), así como en otras normas publicadas con posterioridad, donde indican algunos aspectos sobre comunicación “preferentemente” por escrito:

En el RD 664/97 Riesgos biológicos art. 8, en el RD 773/97 sobre EPIS art. 8, o en el RD 1215/1997 sobre equipos de trabajo, Artículo 5 que se muestra a continuación:

“1. De conformidad con los artículos 18 y 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario deberá garantizar que los trabajadores y los representantes de los trabajadores reciban una formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos de trabajo, así como sobre las medidas de prevención y protección [...]

2. La información, suministrada preferentemente por escrito, [...]”

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

El hecho de entregar información por escrito puede garantizar que lo que se intenta transmitir se haga con claridad, sin dar lugar a ambigüedades, como sí podría ocurrir con una comunicación oral. Se hace crucial que en una transmisión de información como es la de PRL, las formaciones, directrices y consejos se plasmen por escrito para evitar las dudas y las confusiones que puedan crear una mala práctica o desinformación frente a los riesgos.

Además, los mensajes escritos dentro de la organización de una empresa ayudan a crear la imagen corporativa. Lo que está escrito permanece en su sitio y a la vista de todos: trabajadores, visitas y clientes. Sin embargo, todos aquellos mensajes transmitidos de forma oral se diluyen y no hay justificación física de que se hayan transmitido, o de que se hayan comunicado correctamente.

La elaboración de procedimientos normalizados por escrito ayuda a la gestión de la PRL y a la gestión de la comunicación. El hecho de establecer obligaciones y deberes escritos, tanto del empresario como de los trabajadores, garantiza el compromiso de la organización y la implantación de medidas correctoras.

A través de la comunicación escrita tendremos un mayor conocimiento de lo que nos rodea en la empresa, así como de su historial y sus históricos. La información escrita nos permite volver al pasado, observar aquellos errores que nos hayan conducido a situaciones de riesgo, o accidentes. La comunicación escrita nos permite aprender y tiene además un radio de alcance superior a la oral.

Por ejemplo, además de la debida comunicación y explicación oral, en una buena acogida de un nuevo trabajador, se le debería entregar por escrito:

- El Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, el Plan de Emergencia o Autoprotección y los riesgos y medidas preventivas derivados de una situación de emergencia. También debería recibir una copia de la evaluación de riesgos de su puesto de trabajo. Toda la documentación entregada debería de quedar justificada a través de un recibí firmado por el trabajador con la

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

fecha y nombre del receptor, evidenciando que ha sido debidamente informado.

El puesto de trabajo debería de disponer en todo momento de las Fichas de Seguridad de los productos con los que pueda estar en contacto, así como de una hoja informativa con los riesgos y medidas preventivas adoptadas.

### 7.2.1. ESCRIBIR PARA COMUNICAR

A veces de una comunicación no se obtienen los frutos esperados y esto puede ser debido a no comprender con exactitud cómo llevarla a cabo. Para comunicar, y especialmente en PRL, debemos tener en cuenta que el mensaje debe calar en cada uno de los integrantes de la organización. Estas personas conforman un grupo normalmente heterogéneo, con edades, estudios y perfiles diferentes. Para llegar a cada uno de ellos con nuestro mensaje, deberemos ser capaces de redactar una idea de manera clara y concisa. ¿Cuáles son las recomendaciones que deberemos seguir para realizar una comunicación escrita de calidad?

- **Hacer frases cortas**, puesto que tienen mayor probabilidad de ser entendidas que las frases largas. Hacen que la lectura sea más rápida y clara.
- **Simple vs complejo**. Palabras comunes y frases simples.
- **Palabras corrientes**. Cuantas más palabras de uso común, mayor será el público de alcance. Utilizar palabras rebuscadas de poco uso puede conducir la comunicación a una falta de significado, o a un enredo. La idea original transmitida se puede ver afectada, distorsionada, creando un riesgo innecesario por falta de información o malentendidos.
- **Palabras inútiles** deben ser evitadas. Con frecuencia tendemos al uso de adjetivos y adverbios innecesarios. Debemos comprender que la comunicación interna de una organización, y más en PRL,

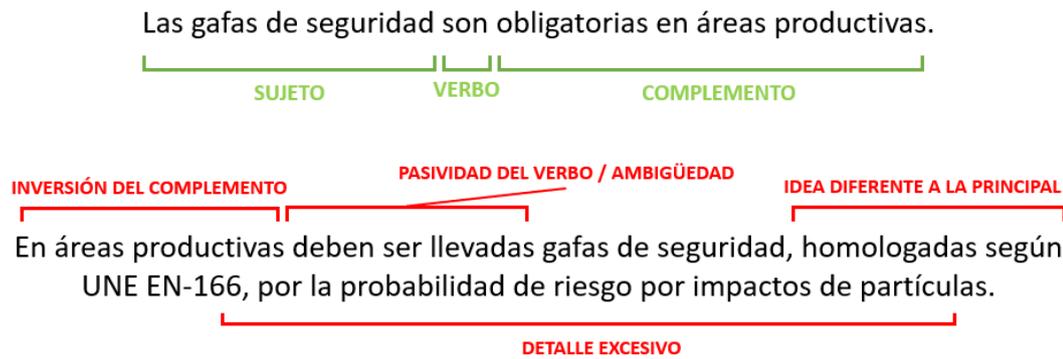
## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

no es un documento literario. Debe ser conciso y objetivo. El uso de determinados adjetivos, diminutivos o aumentativos puede distorsionar el significado final del mensaje, exagerándolo o empequeñeciéndolo.

- **Verbos activos.** Las oraciones activas son mucho más dinámicas que las pasivas. Las pasivas suelen tener una pérdida de información, como el responsable de la acción, son más largas y se vuelven más complejas.
- **Unidad en la oración.** Debemos evitar exponer varias ideas en una misma oración. Una única idea principal para que el mensaje sea sencillo.
- **Escribir para ser comprendido.** Deben evitarse los dobles sentidos, las ideas ocultas o las citas.
- **Evitar detalles excesivos.** Esto solo puede hacer más compleja su comprensión.
- **Uso de oraciones positivas.** Destacan lo favorable sobre lo desfavorable, son más completas y producen mejor efecto.
- **Orden normal de la frase.** Sujeto, verbo y complemento.

En la siguiente figura se presenta un ejemplo de buena y mala comunicación escrita:

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales



- *Figura 9. Buena y mala comunicación escrita.*

Si imaginamos que el mensaje de la Figura 9 tuviera que aparecer como comunicación en paredes y accesos de entrada en una fábrica para todos los trabajadores y las visitas, ¿cuál sería la mejor oración?

Si tenemos en cuenta las recomendaciones arriba mencionadas, la segunda oración comprende alguno de los errores que deberían evitarse. Para empezar, no sigue una estructura básica (sujeto + verbo + complemento), pues tiene una inversión del complemento que aparece al comenzar la frase. Además, el verbo de la oración aparece con una conjugación impersonal y brindando al mensaje de ambigüedad: se deben llevar las gafas de seguridad, pero ¿es obligatorio o un simple consejo? También se entremezcla una segunda idea con la principal de la comunicación. El hecho de que las gafas sean homologadas según norma hace que el mensaje sea más confuso, puesto que esta nueva información no tiene por qué ser conocida por los trabajadores que, con seguridad, ni siquiera sepan qué norma es. Se añade una idea innecesaria, que solo contribuye a hacer más compleja la oración y que no ayuda a transmitir la información deseada. La segunda parte de la frase “por la probabilidad de riesgo por impactos de partículas” es un detalle excesivo. Es cierto que pertenece a la idea principal, puesto que es la causa por la que se deben llevar puestas las gafas de seguridad, pero en este caso es una información que se puede reflejar en otros documentos como la evaluación de riesgos. El mensaje que queremos transmitir es únicamente la obligatoriedad del

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

uso de las gafas. Una información que debe ser captada por el lector mientras se desplaza por la fábrica, sin que tenga que pararse para leerla.

En este caso, la primera oración sería la más adecuada. Es breve, concisa y respeta el orden lógico de la frase sin añadir información no relevante.

### **7.2.2. TABLÓN DE SEGURIDAD**

Son muchas las empresas que destinan alguna de las zonas comunes para colocar un rincón de comunicación. Desde información relativa a sindicatos, así como datos de producción, la seguridad suele tener un hueco importante entre ellos.

Tener un tablón de seguridad donde se puedan colocar informaciones sobre últimos accidentes, modificaciones en la normativa de la empresa concernientes a la prevención, o principales riesgos presentes, es una herramienta muy útil si se quiere llegar a un gran público y si se quiere hacer visible la presencia de la seguridad de los trabajadores.

El problema de los tabloneros es que a pesar de que pueden llegar a un gran número de personas de una forma relativamente rápida y barata, son éstas las que deben estar dispuestas a recibir la información. Además, suele ser normal que se encuentren desactualizados, olvidados durante largos períodos de tiempo y desordenados. Esto hace que los trabajadores no estén demasiado atentos a la nueva información que pueda aparecer y pasen de largo el tablón cuando estén cerca. También se puede dar el hecho de que, por timidez o falta de tiempo, no se paren a leer lo escrito.

El tablón de seguridad no tiene por qué incluir información nueva para el trabajador, sino que puede ser un recurso útil para reforzar la comunicación que se haya realizado previamente. Solo tendrá que acudir al tablón y leer la información que ya se le haya olvidado o no haya captado bien. Por ejemplo, si se han comunicado los hechos de un accidente, habrá detalles que no recuerde y que pueda consultar en el tablón para aprender de esos errores y evitar un riesgo para sí mismo.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

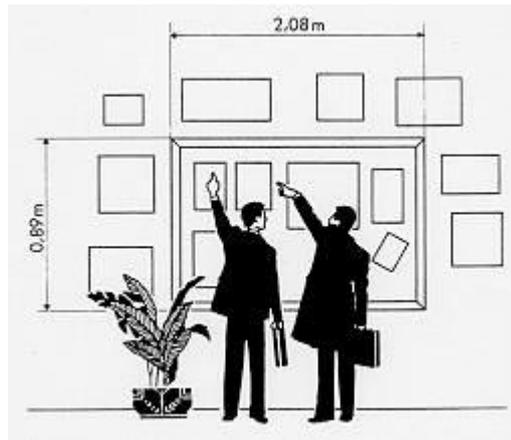
También es útil para reflejar información relativa a EPIs que la empresa haya decidido implantar o retirar y que facilite al trabajador de una forma visual identificar los cambios.

Lógicamente, los mensajes deben ser breves, de manera que no obliguen al trabajador a estar demasiado tiempo de pie frente al tablón. Deben ser claros y comunicar un hecho de importancia e inmediato. Por su forma, es un medio de comunicación unidireccional: información que se transmite a un receptor.

Algunos consejos para tener en cuenta sobre el correcto mantenimiento del tablón serían:

- La forma más cómoda y común de colocar un mensaje es en horizontal.
- La medida del tablón ideal sería de unos 0,89 m por 2,08 m de ancho. Si tenemos un tablón demasiado grande, será más difícil su mantenimiento y terminaremos por conservar en él informaciones desactualizadas y poco relevantes.
- Los carteles deben tener unas medidas adecuadas para que puedan ser leídos desde una distancia relativa. Además, a menor medida, se tiende a eliminar más información que puede ser relevante para la comunicación.
- El borde superior deberá estar como máximo a dos metros de altura y el inferior a un metro para que los mensajes puedan ser leídos cómodamente.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales



• *Figura 10. Medidas de un tablón de seguridad ideal (imagen extraída de la NTP 272)*

- Debe ser de color claro, que permita el contraste con los mensajes colocados encima.
- La información expuesta, como ya se ha comentado antes, debe estar actualizada. Es preferible que muestre huecos libres a que tenga informaciones desactualizadas.
- La iluminación debe ser adecuada. Los mensajes deben poder leerse sin forzar la vista, y una buena iluminación facilitará el acercamiento de trabajadores para ver qué se comunica.
- Los carteles deben tener colores llamativos, un tamaño de letra adecuado, en el que se destaquen los titulares.
- La organización de los mensajes también es importante. Si debemos transmitir algo que no se suele comunicar normalmente en el tablón, como, por ejemplo: una nueva norma de uso de gafas anti-impacto en zonas productivas, habrá que reorganizar la cartelería para darle importancia a este mensaje.

En definitiva, el tablón de seguridad es una herramienta de comunicación escrita muy útil siempre que se mantenga actualizada y se trabaje en ella para

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

proporcionarle un aspecto atractivo para el trabajador. Sus ventajas e inconvenientes se pueden ver resumidas a continuación:

VENTAJAS	INCONVENIENTES
<b>Dirigido a un amplio público</b>	<b>La comunicación solo es efectiva si el receptor quiere recibir el mensaje</b>
<b>Cuesta poco dinero su mantenimiento</b>	<b>Requiere esfuerzo y constancia para su mantenimiento</b>
<b>La transmisión de información es inmediata</b>	
<b>El receptor puede releer el mensaje las veces que quiera</b>	

- *Figura 11. Tabla de ventajas e inconvenientes del tablón de seguridad.*
- 

### 7.3. COMUNICACIÓN ORAL VS COMUNICACIÓN ESCRITA

Hemos visto que la comunicación oral es en ocasiones mucho más directa e informal que la escrita. Además, suele ser más barata (a excepción del tablón escrito) y permite un *feedback* necesario para saber que el trabajador ha entendido las instrucciones de seguridad apropiadas. En el siguiente cuadro se resumen y comparan los aspectos más importantes a tener en cuenta de los dos tipos de comunicación:

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

	ESCRITA	ORAL
<b>VENTAJAS</b>	<p>Mejor para hechos y opiniones.</p> <p>Mejor para mensajes difíciles o complicados. Puede ser revisada.</p> <p>Útil cuando se necesita llevar un registro al que hacer referencia posteriormente.</p> <p>Puede planificarse cuidadosamente y estudiarse antes de transmitirla.</p> <p>Pueden eliminarse sus errores antes de transmitirla.</p>	<p>Mejor para sentimientos y emociones.</p> <p>Más personal e individualizada.</p> <p>Da lugar a una mayor interacción y a recibir retroinformación.</p> <p>Puede producir un impacto mayor.</p> <p>Generalmente es más barata.</p> <p>Le permite corregir y ajustar su mensaje en vista de la retroinformación que recibe y de otras pistas no verbales que usted detecte.</p>
<b>DESVENTAJAS</b>	<p>Es más cara y hay que dedicarle más tiempo.</p> <p>No hay retroalimentación o tarda en llegar.</p> <p>Hay gente que no sabe leer o a quien no le gusta leer.</p> <p>Nunca puede estar usted seguro de que se ha leído su mensaje.</p> <p>Le falta calor y carece de individualidad.</p>	<p>Más difícil pensar mientras se habla.</p> <p>Una vez que se ha dicho algo, no puede ser borrado.</p> <p>Efímera, de corta duración.</p> <p>Es difícil hacer referencia a ella o archivarla.</p>

- *Figura 12. Tabla comparativa entre comunicación oral y escrita.*

### 7.4. COMUNICACIÓN GRÁFICA / VISUAL

La imagen, señal o símbolo tiene un poder de comunicación indiscutible. Es capaz de llamar la atención del receptor, de impactar y de ser recordada en la mente con mayor probabilidad. Los humanos tenemos la capacidad de recordar el 80% de las imágenes que vemos, y sólo el 20% de lo que leemos. Esta estadística nos hace ver que para que una comunicación sea efectiva debería acompañarse de contenido visual.

En este tipo de comunicación toma un cariz especial la experiencia previa de la persona receptora. Así, podrá interpretar de una forma u otra el mensaje transmitido a través de la imagen. La subjetividad con la que se recibe la información hace que sea importante el establecimiento de un significado socialmente adoptado para determinados símbolos. Este es el caso de la señalización de seguridad.

#### 7.4.1. SEÑALIZACIÓN DE PANEL

El Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo establece los siguientes requisitos de señalización en forma de panel en su Anexo III:

“1.º Señales de advertencia. Forma triangular. Pictograma negro sobre fondo amarillo (el amarillo deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal), bordes negros.

2.º Señales de prohibición. Forma redonda. Pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y banda (transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma a 45º respecto a la horizontal) rojos (el rojo deberá cubrir como mínimo el 35 por 100 de la superficie de la señal).

3.º Señales de obligación. Forma redonda. Pictograma blanco sobre fondo azul (el azul deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

4.º Señales relativas a los equipos de lucha contra incendios. Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo (el rojo deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).

5.º Señales de salvamento o socorro. Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo verde (el verde deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal)”.  
”.

PROHIBICIÓN	ADVERTENCIA	OBLIGATORIEDAD	INFORMATIVAS
			
			
			
			
			
			
			
			

• *Figura 13. Distintos tipos de señalización.*

Gracias a esta estandarización de la forma, color y simbología de las señales, la comunicación gráfica es más sencilla. Se necesita un conocimiento previo, pero en cualquier lugar o empresa a la que vayamos encontraremos las mismas señales, que nos permitirán obtener información rápidamente sobre las condiciones y los riesgos del lugar de trabajo.

Aun así, el Real Decreto tiene también en cuenta lo siguiente:

“La señalización no deberá considerarse una medida sustitutoria de las medidas técnicas y organizativas de protección colectiva y deberá utilizarse cuando mediante estas últimas no haya sido posible eliminar los riesgos o

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

reducirlos suficientemente. Tampoco deberá considerarse una medida sustitutoria de la formación e información de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo”.

Es decir, el empleo de señalización no exime de la obligatoriedad de formar e informar a los trabajadores mediante comunicación oral y escrita. Debe considerarse como una ayuda extra, un recordatorio de las obligaciones, prohibiciones, riesgos de la zona y salidas de evacuación.

Toda señalización de seguridad colocada en un lugar de trabajo debe cumplir una serie de requisitos:

- Debe ser clara y de interpretación única.
- Visible.
- Homologada.
- No se deben colocar muchas señales próximas entre sí para evitar la mala interpretación del mensaje.
- Si se revierte la situación de la que hacen mención, las señales deben ser eliminadas.

### **7.4.2. SEÑALES GESTUALES**

Las señales gestuales deben ser claras, precisas, fáciles de realizar e interpretar y fácilmente distinguibles de otras señales gestuales.

A continuación, se muestran algunas de las señales gestuales más recurrentes:

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

<p><b>Comienzo/ Atención / Toma de mando:</b></p> <p>Los dos brazos extendidos de forma horizontal, las palmas de las manos hacia adelante.</p>	
<p><b>Alto / Interrupción / Fin de movimiento:</b></p> <p>El brazo derecho extendido hacia arriba, la palma de la mano hacia delante.</p>	
<p><b>Fin de las operaciones:</b></p> <p>Las dos manos juntas a la altura del pecho.</p>	
<p><b>Izar:</b></p> <p>Brazo derecho extendido hacia arriba, la palma de la mano derecha hacia delante, describiendo lentamente un círculo.</p>	
<p><b>Bajar:</b></p> <p>Brazo derecho extendido hacia abajo, la palma de la mano derecha hacia el interior, describiendo lentamente un círculo.</p>	
<p><b>Avanzar:</b></p> <p>Los dos brazos doblados, las palmas de las manos hacia el interior, los antebrazos se mueven lentamente hacia el cuerpo.</p>	
<p><b>Retroceder:</b></p> <p>Los dos brazos doblados, las palmas de las manos hacia el exterior, los antebrazos se mueven lentamente alejándose del cuerpo.</p>	

<p><b>Hacia la derecha:</b></p> <p>El brazo derecho extendido más o menos en horizontal, la palma de la mano derecha hacia abajo hace pequeños movimientos lentos indicando la dirección.</p>	
<p><b>Hacia la izquierda:</b></p> <p>El brazo izquierdo extendido más o menos en horizontal, la palma de la mano izquierda hacia abajo hace pequeños movimientos lentos indicando la dirección.</p>	
<p><b>Peligro:</b></p> <p>Alto o parada de emergencia. Los dos brazos extendidos hacia arriba, las palmas de las manos hacia delante</p>	

• *Figura 14. Señales gestuales más comunes.*

## 7.5. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Las barreras comunicativas son las diferentes dificultades u obstáculos que se pueden interponer en un proceso comunicativo. Estas barreras dependen de los elementos que formen parte de la comunicación, y son capaces de volverla más lenta o menos eficaz, haciendo que el mensaje llegue al receptor de manera poco fidedigna.

El problema de estas barreras comunicativas es que pueden tener su origen tanto en el emisor y receptor, como en el código o en el contexto. Existen diferentes barreras:

- **Psicológicas:** dependen de la condición mental o emocional de alguno de los individuos participantes. Esto pudiera ser, por ejemplo, el estado de una persona con depresión o con un ataque de ansiedad. Por mucho que nos esforcemos en trasladarle un mensaje, es posible que no lo reciba adecuadamente.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

- **Fisiológicas:** aquellas que dependen de la salud o configuración anatómica del individuo (mudez, sordera, ciego). Puede que esta condición no sea crónica o permanente, sino un estado temporal como puede ser un catarro.
- **Físicas:** dependen del entorno en el que se desarrolla la comunicación. Por ejemplo, ruidos ambientales, paredes o vidrios que supongan una barrera literal entre interlocutores.
- **Semánticas:** dependen del código usado, es decir, el lenguaje. Tanto las palabras si es escrito o hablado, como los gestos si es no verbal. Pueden ser simples diferencias dialectales o un problema idiomático.
- **Administrativas:** son las barreras que dependen de cómo se administra y gestiona la comunicación en la empresa, los canales, los mecanismos tecnológicos usados, etc.

En general, las barreras comunicativas pueden generar una incomunicación que hacen que el mensaje no pueda ser recibido por el receptor. Sin embargo, y siendo esto más peligroso en el ámbito de la PRL, el mensaje puede llegar distorsionado, provocando malentendidos. Si de algo somos conscientes es de que los mensajes sobre seguridad laboral y buenas prácticas en el trabajo deben ser claros y perfectamente entendibles. Por ejemplo, en un contexto de trabajo con ruido, una orden mal entendida puede suponer la mala ejecución de una tarea, acarreando un incidente.

Debemos evitar en la medida de lo posible las comunicaciones cuando advertimos que la presencia de barreras comunicativas nos dificultará enormemente la eficacia del mensaje. Siempre es mejor esperar a que las condiciones mejoren o cambiar el contexto, por ejemplo, moviéndose a una sala con menos ruido. Lo importante es que el mensaje llegue con eficacia. Debemos también asegurarnos de que el receptor está siguiendo activamente la comunicación y de que el código, es decir el lenguaje empleado, bien sea no verbal o verbal, sea común y conocido por ambos.

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

Un aspecto importante es el de saber construir el momento comunicativo. Debemos evitar las prisas o transmitir un mensaje cuando las condiciones no son óptimas. Por ejemplo, si la otra persona está hablando por teléfono, no soltaremos nuestra idea, creyendo con buena fe que el receptor la recogerá. Podemos o bien esperar, o bien decirle que volveremos en un rato para discutir un determinado tema. Lo mismo ocurre si vemos que el individuo está estresado o saturado con una tarea. Es mejor no apabullarlo con más cuestiones y establecer la comunicación cuando se encuentre más relajado y, sobre todo, más receptivo.

### **8. GESTIÓN DE LA PRL Y SU COMUNICACIÓN**

La comunicación de la PRL en la empresa tiene como principal objetivo la difusión de la información en materia preventiva por cada uno de los niveles jerárquicos de la organización. Una comunicación transparente y bien implantada genera un entorno de sinceridad y escucha. Así, conociendo las preocupaciones de nuestros compañeros, seremos capaces de informar adecuadamente con un mensaje relevante y bien enfocado.

El artículo 18 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece la obligación del empresario de consultar a los trabajadores y permitir su participación en el ámbito de la PRL. De modo que, a la hora de gestionar y definir un modelo de comunicación interna de la PRL, la organización debe tener en cuenta que no solo debe ser una transmisión de información descendente, sino que debe permitir la voz e ideas de todos sus miembros.

Para poder implementar un plan de comunicación sobre PRL, debemos tener en cuenta la organización y diagnosticar, prestando especial atención a los puntos fuertes y débiles de nuestro sistema de comunicación actual.

Gestionar la comunicación supone establecer un conjunto de acciones y procedimientos que desarrollarán una serie de recursos comunicativos con el fin de facilitar la labor de la organización.

La gestión de la comunicación busca:

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

- Fomentar la comunicación entre los distintos miembros.
- Crear espacios para la información, opinión y participación.
- Fortalecer la buena relación y la cohesión entre los miembros.

### 8.1. LAS 5 W EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La regla de las 5 W proviene de los países anglosajones y responde al uso de cinco preguntas que debemos tener en cuenta a la hora de delinear la gestión de la comunicación:

*What information do we want to communicate?*

**¿Qué información queremos comunicar?**

*Who needs this information?*

**¿Quién necesita la información?**

*When is this information needed?*

**¿Cuándo se necesita transmitir esta información?**

*What should be the format of this information?*

**¿Cuál debería ser su formato?**

*Who will be responsible for transmitting this information?*

**¿Quién será el responsable de transmitirla?**

Lógicamente para gestionar la comunicación sobre PRL de la empresa, sabemos que el contenido de la información deberá ser sobre seguridad (desde directrices, pasando por formación, hasta comunicación de accidentes). El público al que irá dirigido serán todos los trabajadores de la organización y el momento de la comunicación deberá estar basado en cuándo interese transmitir el mensaje. Por ejemplo, las comunicaciones de accidentes solo tendrán sentido después de que haya ocurrido uno y se deba comunicar al resto de la empresa para evitar los mismos fallos que lo hubieran producido. Dependiendo del tipo de mensaje o su importancia se deberá elegir el formato.



• *Figura 15. Transmisión de ideas entre dos individuos.*

---

Si vamos a implantar una nueva medida de seguridad, como el uso obligatorio de gafas de seguridad en toda la fábrica, la comunicación formal será mejor si es escrita. Esto garantizará que no se olvide con el tiempo. Además, y por supuesto, esta comunicación se acompañará de una transmisión oral entre mandos intermedios y trabajadores para mantener un contacto más directo y emocional. Esto también evitará que la nueva norma pueda ser vista como un impedimento para el día a día en el trabajo, si se explican las razones cara a cara y se deja cierta libertad para un feedback. Así podremos no solo atender quejas, que de por sí habrá, sino también encontrar alternativas, como búsqueda de distintos tipos de gafas para personas que se mareen por reflejos de la luz, patillas que no hagan daño en su apoyo, e incluso soluciones para la incompatibilidad que pueda surgir entre protecciones auditivas tipo casco y las gafas. No debemos olvidar que la prevención y la cultura preventiva deben garantizar la participación del personal en lo que compete a su seguridad y salud en el trabajo.

Por último, el o los responsables de transmitir esta información dependerá en mayor medida del tamaño o del tipo de empresa. Como sabemos, el máximo responsable de la seguridad de los trabajadores es el empleador, la cabeza visible de la organización, el llamado CEO (*Chief executive order*). También es una responsabilidad lógica del Servicio de Prevención Propio o Servicio de Prevención Ajeno que haya contratado la empresa y de los mandos intermedios,

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

aquéllos que están en contacto directo con los trabajadores y que son quienes les comunican todo tipo de información, diariamente. Su trato es más personal, al ser su contacto más directo, y pueden influir en su percepción de la información al conocer mejor sus sentimientos o inquietudes.

### **8.2. CULTURA PREVENTIVA**

El objetivo principal de la gestión efectiva de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa, y así como la gestión de su comunicación, es la generación de una cultura preventiva que se desarrolle en todos los niveles de la organización y que permita la obtención de resultados óptimos. Una dirección que sienta interés real por la prevención tendrá a ésta como un valor de la empresa, y no como una prioridad. Teniendo esta afirmación en cuenta, las prioridades podrán cambiar con el tiempo, pero los valores permanecerán constantes y significarán, como ya hemos visto antes, parte de la comunicación externa de la organización, así como de su imagen corporativa.

Podemos definir la cultura preventiva como un conjunto de normas, acciones, creencias y prácticas sociales o técnicas que tienen por finalidad la minimización de situaciones de riesgo para los trabajadores.

Debemos distinguir cada uno de los elementos principales que la enmarcan:

1. Existen normas sobre cómo trabajar con seguridad.
2. Las actitudes de los trabajadores son positivas, muestran una preocupación compartida por todos los miembros de la organización.
3. Se acepta la crítica, la cual está siempre presente en las prácticas de seguridad, buscando la mejora continua.

Además, desde la propia dirección de la empresa, se deben desplegar las siguientes acciones para garantizar una cultura preventiva sana y presente en todos los niveles:

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

1. Compromiso visible de la dirección. Deben demostrarlo mediante su participación activa en todas aquellas cuestiones preventivas y mediante la asignación de recursos.
2. Establecer metas reales y objetivos factibles que dispongan de dueño o responsable con plazos de ejecución.
3. Incluir la prevención en cada decisión y área funcional de la organización.
4. Fomentar la participación de todos los trabajadores, creando una situación de interdependencia en la que se ayude y se cuide a los demás (Curva de Bradley).
5. En búsqueda de una mejora continua, establecer canales de comunicación que permitan el flujo de la información en ambos sentidos.

Con todo lo anteriormente establecido, podremos garantizar un sistema de gestión de la prevención que funcione con éxito. Finalmente, este sistema deberá incluir un elemento fundamental para asegurar la presencia de la prevención y de su efectiva comunicación en toda la empresa: La Política de Seguridad.

### **8.3. LA POLÍTICA DE SEGURIDAD**

La política de Seguridad y Salud de una empresa es un compromiso de la organización para garantizar la seguridad y salud de todos sus trabajadores. Si se trata de un compromiso real, éste estará presente en todas las decisiones de la dirección, conformando su compromiso visible con la prevención. De esta forma, la credibilidad en la gestión será tangible, los objetivos de seguridad se secundarán, los empleados podrán participar en todas las materias de prevención que les competen, serán informados sobre los riesgos de su puesto de trabajo y formados. La planificación preventiva, así como los planes de emergencia, serán documentos vivos, revisados, y no simples papeles obligatorios que la organización mantenga guardados en un cajón. Además, las acciones derivadas de

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

accidentes o reportes de empleados no serán mera competencia de los técnicos de prevención, sino también del resto de responsables asignados.

La antigua norma OHSAS 18001 proponía ciertas herramientas necesarias para establecer un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST).

Dentro del apartado 4.2 se habla sobre la política de seguridad y salud en el trabajo. Establece que la alta dirección tiene que definir y autorizar la política de seguridad y salud en el trabajo dentro de la organización. Además, se tiene que asegurar que dentro del alcance del sistema de gestión se encuentra:

- Que sea apropiada con la naturaleza y el grado de los riesgos de accidentes y enfermedades del trabajo en la empresa.
- Incluya el compromiso de prevenir lesiones y enfermedades de trabajo. La mejora continua de la gestión y el desempeño del SG-SST.
- El compromiso de cumplir con todos los requisitos legales que se aplican y que están relacionados con los peligros para la seguridad y la salud de los empleados.
- Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar todos los objetivos del SG-SST.
- Debe estar documentada, implantada y mantenida.
- Deberá ser comunicada a todas las personas que trabajen en la empresa, con la intención de que sean conscientes de las obligaciones que tienen.
- Deberá estar disponible para todas las partes interesadas.
- Tiene que ser revisada periódicamente. Es necesario para asegurarnos que sigue siendo apropiada para la empresa.

### 8.3.1. RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA

Como ya hemos visto, la Política de Seguridad es un compromiso de la dirección sobre la seguridad y salud de sus trabajadores y establece una serie de normas que deben ser cumplidas por todos los miembros de la organización.

Para que esta Política sea representativa y cumplida es interesante tener en cuenta la participación activa de todas las personas involucradas a las que compete. De nada sirve establecer unas pautas que no muestren la realidad de la organización o que se hayan planteado sin tener en cuenta el criterio de aquéllos que deben acatarlas. La opinión de todos hará que la Política sea más rica, completa y realista con la eliminación de riesgos y la búsqueda de bienestar.

La participación de los trabajadores no deberá estar restringida a la elaboración primera de la política, sino que deberán ser partícipes de todas las actualizaciones periódicas que se realicen. ¿Por qué? Pues debido a que las organizaciones son modelos que pueden variar, y mucho, con el tiempo. Esto quiere decir que los riesgos pueden ser diferentes de unos años a otros, así como la forma de trabajar debido a la inclusión de las nuevas tecnologías o a un cambio organizacional.

Debido a que la Política es un documento de bienvenida para toda persona nueva en la empresa o para cualquier trabajador de contrata, hay que tener en cuenta que su extensión no debe ser excesivamente larga. Debe contener los principios de seguridad de la organización de una forma breve y de fácil entendimiento para que cada uno de los miembros pueda recordarla. Debe ser visual y atractiva ya que su contenido ha de estar plasmado en zonas de la empresa donde pueda ser leída, sobre todo en el tablón de seguridad, que ya hemos mencionado antes, en zonas de recepción de visitas o personas ajenas y zonas comunes.

En definitiva, la Política de Seguridad y Salud de la empresa debe estar elaborada de forma que los miembros de la organización se sientan representados y puedan recordarla para aplicarla en su día a día.



## Política de salud, seguridad y medio ambiente

### Nuestra meta

Desarrollar todas las actividades de la Compañía considerando como valores esenciales la salud de las personas, la seguridad, y la protección del medio ambiente. Avanzar de forma progresiva hacia la excelencia, llevando a cabo acciones sistemáticas de mejora, alineadas con los retos y objetivos de cada negocio/área.

### Nuestros compromisos

- **Liderazgo y cultura.** Impulsar una cultura de salud, seguridad, medio ambiente, así como su gestión integrada desde la dirección, promoviendo la adecuada percepción del riesgo, la transparencia y confianza en el reporte, el aprendizaje continuo y la innovación.

El Comité Ejecutivo Corporativo lidera los programas de salud, seguridad y protección del medio ambiente, considerándolos como prioritarios en la toma de decisiones y proporciona los recursos necesarios, asegurándose de que todo el personal tiene las habilidades necesarias y trabaja de acuerdo con los principios establecidos.

- **Incorporación de criterios de seguridad y medio ambiente en todo el ciclo de las actividades.** Asegurar la gestión proactiva del riesgo en todo el ciclo de las actividades con objeto de prevenir daños en las personas y en los bienes, minimizando el impacto sobre el entorno.

Establecer los medios adecuados para prevenir accidentes mayores y limitar sus consecuencias.

- **Gestión integrada.** Integrar la salud, seguridad y protección del medio ambiente en la gestión del negocio por parte de la línea de mando. Los equipos de gestión de negocio serán responsables de la aplicación del sistema de gestión y de la obtención de sus resultados.

- **Cumplimiento de las normas.** Cumplir los requisitos legales vigentes en cada lugar, así como la normativa interna establecida, que se elabora considerando las tendencias legislativas y los estándares internacionales, así como con otros compromisos que la organización suscriba con sus grupos de interés, planificando en consecuencia.

- **Mejora continua.** Establecer objetivos y metas de mejora, teniendo en cuenta los requerimientos de los grupos de interés de forma sistemática, evaluar el desempeño de forma continua, aplicando las correcciones necesarias para alcanzar los logros propuestos, definiendo procesos de verificación, auditoría y control para asegurarlos.

- **Comunicación y relaciones con la sociedad.** Construir y mantener canales de comunicación con los grupos de interés, y trabajar conjuntamente con las comunidades locales y la sociedad, aportando su conocimiento e informándoles de manera fiable y transparente.

Sea cual sea el puesto o ubicación geográfica, todos los empleados son responsables de su propia seguridad, así como de contribuir a la salud, seguridad y desempeño ambiental individual y colectivo.

Si existiera conflicto entre la seguridad y los resultados operativos, todos los empleados tienen la responsabilidad de elegir la seguridad, apoyando la dirección siempre esta elección.

Repsol considera que cumplir con esta política es responsabilidad de todos sus empleados.

Esta Política fue aprobada por el Comité Ejecutivo Corporativo de Repsol el día 21 de marzo de 2017.

- *Figura 16. Política de Seguridad, salud y medioambiente de Repsol.*

### 8.4. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES?

Si lo que buscamos es un proceso de mejora continua en nuestro sistema de gestión, la salud del entorno laboral será determinante. Para ello, debemos garantizar que todos nuestros trabajadores tienen voz y son escuchados. No es una participación solo en base a cumplir la ley, sino una verdadera transmisión de mensajes en ambos sentidos.

Estos son algunos de los beneficios de involucrar a los trabajadores:

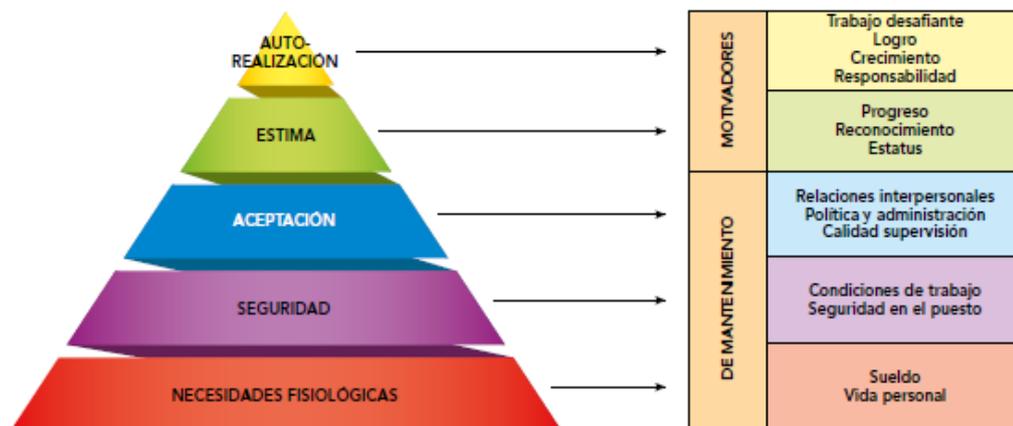
- Hacerles ver su derecho y sus capacidades a la hora de afrontar cualquier tema de seguridad y salud laboral.
- Motivarlos a mejorar la forma en la que trabajan: con mayor seguridad, con ergonomía, favoreciendo la productividad.
- Obtener su apoyo en medidas que deban ser adoptadas y puedan ser más controvertidas o difíciles de aceptar.
- Aprovechar sus conocimientos en las tareas de sus puestos de trabajo, así como los riesgos que entrañan.
- Potenciar la cultura preventiva y la interdependencia.
- Formalizar estándares y protocolos más eficaces con la ayuda de la experiencia y el conocimiento de todos.

Muchos estudios, entre ellos el realizado por Health and Safety Executive en 2009, establecen que existe una relación inversamente proporcional entre la implicación de los trabajadores y el número de accidentes, incidentes, afecciones musculoesqueléticas o problemas psicosociales. Cuanta mayor sea la implicación de los miembros de la organización, más se reducirán estas situaciones de riesgo.

### 8.4.1. ¿CÓMO MOTIVAR SU PARTICIPACIÓN?

La implicación de los trabajadores en la gestión de su propia seguridad, así como en la de sus compañeros, no es una tarea fácil. Para entender esto, se deben tener en mente posibles escenarios. Desde la falta de respeto de los trabajadores a los directivos hasta el miedo que éstos les puedan suscitar. Trabajadores temporales, con mentalidad de cambio a otra empresa o sector; trabajos a distancia o en casa. Falta de recursos o de visibilidad del SPA o SPP.

Según el psicólogo Frederick Herzberg, si observamos la famosa pirámide de las necesidades de Maslow, la seguridad se encontraría en el segundo escalón, siendo una necesidad no motivadora. En cambio, si convertimos la participación en seguridad del trabajador en un reconocimiento, estaremos en los dos últimos peldaños de la pirámide que sí son motivadores.



PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

- *Figura 17. Pirámide de Maslow, extraída de “Manual de marketing y comunicación en seguridad y salud laboral”*

Debemos hacerles ver que sus conocimientos y su experiencia sirven a la hora de tratar su seguridad y la de sus compañeros. Con este reconocimiento, recompensamos su esfuerzo y los hacemos sentir válidos y apreciados.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

La organización británica Health and Safety Executive proporciona una serie de consejos para conseguir la beneficiosa participación de todos los trabajadores:

Ser pacientes. Puede ser agotador tratar de transmitir una y otra vez el sentido de la gestión de la PRL en la organización y cómo afecta al resto. Con tenacidad se puede conseguir que todas las partes implicadas entiendan el mensaje y su papel fundamental.

- Explicar a los trabajadores por qué es importante su participación.
- Garantizar que todos los mandos intermedios entienden su papel en PRL y hacen todo lo que está en sus manos para implicar a los trabajadores.
- Disponer de buzón de sugerencias o realizar una encuesta de satisfacción laboral o sobre seguridad y salud para recibir un *feedback*. A su vez, atender con premura a las peticiones que puedan salir para demostrar en un corto plazo que sus sugerencias o quejas son atendidas. En caso de no poder ser resueltas, siempre será mejor explicar por qué, que dejar al trabajador en la incógnita de si será resuelto o no.
- Tantear el terreno antes de hablar o comunicar las funciones de seguridad de un trabajador dentro de la organización. Todos somos diferentes, lo que hará que debamos utilizar diferentes tácticas de persuasión con cada uno.
- Como ya se ha comentado reiteradamente en este documento, la dirección debe mostrar un compromiso visible con la PRL. Es fundamental que se deje ver y que se comunique directamente con los trabajadores para demostrar su proximidad y facilidad comunicativa.
- Facilitar la transmisión de mensajes mediante la implantación de canales o medios fáciles de usar y rápidos.

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

- Todos deben estar motivados a participar. Esto incluye a trabajadores de tiempo parcial, becarios o contratados.
- Visibilizar la cultura preventiva de otras empresas o fábricas ante los trabajadores.
- Asegurarse de que las comisiones de Seguridad y Salud cuenten con un porcentaje igualado de representantes de los trabajadores y de los cargos directivos.

### **8.5. LOS MANDOS INTERMEDIOS: APOYO FUNDAMENTAL**

Los mandos intermedios son la pieza clave dentro de la organización. Están en contacto directo con los trabajadores y con la gerencia de la empresa, de modo que en muchas ocasiones pueden funcionar como canal comunicativo entre ambas partes. Mantienen charlas diarias con los empleados a su cargo, donde pueden surgir temas de seguridad, como problemas que se hayan dado, sugerencias, avisos o informaciones que desde la dirección se quieran trasladar: nuevas normas, recomendaciones o instrucciones de seguridad. Al ser su contacto más estrecho, conocen mejor las preocupaciones y los pensamientos de sus subordinados y pueden hacer que el flujo de mensajes cale más hondo, encontrando el momento idóneo para transmitirlos, o reformulando la comunicación de manera que pueda ser entendida de forma individualizada.

- Para garantizar su participación eficiente en la gestión de PRL, debemos tener en cuenta lo siguiente:
- Deben tener un mínimo de conocimiento en Prevención de Riesgos Laborales.
- Estar formados en cuestiones específicas dependiendo de la zona y del grupo de trabajadores a su cargo que les aplique: manipulación de productos químicos, trabajos en altura, espacios confinados, etc.
- Si forman parte de un equipo de emergencias, contar con la formación específica.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

- Estar al día de todos los acontecimientos en materia de Seguridad que ocurran diariamente en la planta: comunicaciones, normas, últimos incidentes o accidentes, actividades de contratas, nuevas incorporaciones, etc.
- Proporcionarles herramientas para la motivación e inspiración de sus trabajadores.

### 8.6. INTEGRACIÓN DE LA PRL EN LA DIRECCIÓN: LIDERAZGO

La integración de la PRL en la organización debe empezar por la dirección de la misma y transmitirla en cascada hacia todos sus miembros. Sabemos que además esta integración es una obligación legal, pero si lo que deseamos es hacer cultura preventiva, como ya hemos comentado antes, la dirección deberá difundir su visión preventiva con liderazgo.



• *Figura 18. Representación de líder que guía.*

---

Un líder no es exclusivamente un jefe, ni un amigo. Es mucho más que eso. Un guía. Es comunicativo, disciplinado, creativo y honesto. Es la persona que desea que otros crezcan y den el 100% de sí mismos.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

- Un líder tiene **autoridad**. No solo la que ostente en su nivel jerárquico dentro de la organización, sino también autoridad moral para tomar decisiones en base a sus conocimientos y experiencias.
- Un líder se plantea un **objetivo**, una misión que cumplir poniendo sobre la mesa material y esfuerzos para llevarla a cabo.
- Un líder **motiva** a su gente. Genera un entorno de trabajo saludable y sabe obtener y destacar las cualidades beneficiosas de las personas con las que trabaja.
- Un líder es **empático**. No toma decisiones sin tener en cuenta las dificultades de los demás. Es capaz de ponerse en el lugar de otros.

<b>JEFE</b>	<b>LÍDER</b>
<b>Maneja a su equipo</b>	<b>Capacita a su equipo</b>
<b>Tiene autoridad formal</b>	<b>Tiene además autoridad moral</b>
<b>Inspira temor</b>	<b>Inspira entusiasmo</b>
<b>Dice “yo”</b>	<b>Dice “nosotros”</b>
<b>Dice “hagan”</b>	<b>Dice “hagamos”</b>
<b>Busca al culpable del fracaso</b>	<b>Arregla el fracaso</b>
<b>Dice cómo se hace</b>	<b>Muestra cómo se hace</b>

- *Figura 19. Tabla comparativa entre jefe y Líder, extraída de “Manual de marketing y comunicación en seguridad y salud laboral”.*

## 9. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN EN PRL

A continuación, en la figura 20, podemos ver un cartel publicitario sobre Prevención de Riesgos Laborales realizado por el INSST. Se trata de una campaña sobre los trabajos en altura. Su principal objetivo es sensibilizar a empresas y trabajadores autónomos que realizan este tipo de trabajos frente a los riesgos de caída a los que pueden estar expuestos.

**MANUEL, 19 AÑOS**  
Cayó por el borde de un tejado

Detrás de cada accidente laboral hay mucho dolor.

El tuyo y el de los demás

**ANA**  
Cuidará de Manuel de por vida

**TRABAJOS EN CUBIERTAS**  
**LO IMPORTANTE ES BAJAR CON VIDA**

**INFÓRMATE**  
**PLANIFICA**  
**ADOPTA LAS MEDIDAS**

1. Valora otras alternativas para trabajar de forma segura sin pisar la cubierta
2. Conoce las características de la cubierta
3. Busca un medio de acceso seguro
4. Asegúrate de que dispones de las protecciones contra caída adecuadas
5. Confirma que la cubierta resiste el peso de las personas que acceden y el del material a utilizar
6. Trabaja sin pisar directamente zonas frías, charcos o resacas
7. Comprueba que no habrá condiciones meteorológicas adversas
8. Cuenta con otro trabajador para que supervise tu tarea y te asista
9. Delimita la zona de trabajo para evitar interferencias con otras actividades
10. Prevé cómo actuar en caso de emergencia o accidente

  
www.insst.es

  
www.insst.es

- *Figura 20. Campaña publicitaria sobre los trabajos en cubiertas del año 2019.*

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

Entre los tres carteles confeccionados por el INSST se facilitan los criterios técnicos necesarios para realizar estas operaciones con seguridad, reduciendo así los accidentes. La finalidad de los carteles y de la campaña en su conjunto es la de divulgar mensajes para la sensibilización en este tema.

Con este ejemplo, podemos afirmar que para visibilizar la PRL dentro de la empresa, deberemos llevar a cabo ciertos procesos comunicativos entre los que se puede incluir la campaña publicitaria. Existen diferentes tipos, pero entre los que nos atañen se podrían incluir las campañas publicitarias de tipo social (promueven la concienciación y la reflexión ciudadana, evitan conductas de riesgo, etc.) y las campañas publicitarias de formación y empleo (difunden asuntos relacionados con el trabajo, la formación, etc.). Para su gestión debemos tener en cuenta ciertas cuestiones:

- Nuestra campaña ha de ser constante y repetida en el tiempo. De nada sirve comunicar de forma intensa durante un mes y permanecer en silencio el resto del año. Debemos hacer notar la presencia de la PRL en todo momento, ayudándonos de diferentes soportes como panfletos, carteles, trípticos, televisiones o redes sociales.
- Si de lo que se trata es de una campaña publicitaria, lo más importante para captar la atención de los trabajadores será la forma en la que se expresa su mensaje. Debemos ser creativos, originales.
- Para llevar a cabo dicha campaña habrá que entender los recursos con los que contamos. No necesitamos una gran inversión, pero habrá que optimizar nuestras condiciones.
- Es fundamental establecer el objetivo de nuestra campaña: Qué queremos contar, Cómo y a Quién (total de la organización, sólo un sector, etc.). Además de dictaminar Cuándo se pondrá en marcha y por Cuánto tiempo estará visible.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

Cuando decidimos llevar a cabo una campaña publicitaria, nuestro objetivo es transmitir un determinado mensaje, siendo éste el elemento fundamental de la misma. De modo que lo primero que deberemos tener claro es qué queremos comunicar y qué es lo más importante que debe llegar al receptor. Como en toda transmisión de información, ésta debe estar argumentada, siendo lo suficientemente realista como para poder ser contrastada y justificada con casos verídicos que la respalden. Tener claro el efecto que queremos provocar en el receptor también es igual de importante, pues dependiendo del público al que vaya dirigido, tendrá una connotación diferente y podrá calar o no más hondo.

Para una mayor eficacia, el mensaje deberá ser simple; estar presentado con el mismo formato (color, tipografía) en sus diferentes medios; contar con la experiencia de personas entendidas en la materia, o que hayan sido partícipes en un caso real; que perdure, pudiendo ser expuesto en más ocasiones por su contenido atemporal; por último, que sea consistente, no contradiciendo otras normas de la organización.



- *Figura 21. Campaña publicitaria de 2017 de la Generalitat Valenciana y el INVASSAT.*

Una vez puesta en marcha la campaña, deberemos seguir su repercusión para comprobar si los efectos buscados son los obtenidos. No podemos olvidar

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

que la finalidad de la campaña publicitaria no es exclusivamente la de informar, sino cambiar la mentalidad y concienciar a los trabajadores sobre la importancia de la seguridad y salud en su día a día en el trabajo.

En nuestro mensaje debe quedar claro quién es el principal beneficiario de la seguridad: el trabajador. Podemos hacerle ver que trabajar de forma segura puede evitar un riesgo, una lesión o la pérdida de su propia vida. También es una marca personal, un trabajador responsable, concienciado sobre los peligros del trabajo es bien visto y le ayudará a promocionar dentro de la empresa o a conseguir un nuevo empleo.

Aun así, este mensaje puede no calar en determinados públicos, sobre todo entre los trabajadores más jóvenes. Puede ser que, para algunos de ellos, el uso de EPIs sea visto como un signo de debilidad o de falta de valentía. No piensan tanto en los riesgos o las consecuencias, porque creen que lo que se les advierte a través de las campañas publicitarias no les pasará a ellos. Un claro ejemplo lo encontramos en las tan conocidas campañas de la DGT sobre el uso de alcohol y drogas al volante o el exceso de velocidad. Aun con el duro mensaje que siempre transmiten y que bombardean a través de los medios de comunicación del país, sigue habiendo personas que no atienden al mensaje porque creen que no les pasará a ellos.

Para intentar calar el mensaje en este tipo de perfiles, debemos cambiar la forma en la que lo transmitimos. Ya no solo se hablará de los beneficios de la seguridad personales, sino a sus compañeros, familia, empresa y entorno. La forma del mensaje, y no su contenido, habrá de cambiar y adecuarse dependiendo del grupo de personas al que vaya dirigido para obtener un rendimiento mayor de la publicidad.

Para reforzar el mensaje de una campaña sobre PRL en la empresa, siempre es bueno que la comunicación tanto interna como externa estén en consonancia. No podemos tratar de modificar el comportamiento de los empleados si nuestra imagen corporativa no nos muestra como una organización segura u orgullosa de su prevención. De este modo, si la empresa ha sido galardonada por una efectiva gestión de la PRL, es necesario que sea conocido por

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

todos, comunicándolo en la intranet, en el tablón de seguridad y en cualquier sitio que pueda estar a la vista de los trabajadores.

Otro factor para tener en cuenta en la modificación del comportamiento es el de “seguir al rebaño”. Si la mayoría de los trabajadores cumplen las normas y trabajan de una forma segura, el porcentaje más pequeño tratará de ponerse a su altura para no quedar marginado o sentirse, de algún modo, diferente. Un claro ejemplo lo tenemos al subirnos a un coche con más gente. Si vemos a los demás ponerse el cinturón, nos lo colocaremos al instante, antes de que nos reprendan por no hacerlo. En cambio, cuando nos subimos en el transporte público, en un autobús no es tan fácil ver a los pasajeros con su cinturón de seguridad colocado y, por tanto, el resto de las personas tampoco lo harán, porque a falta de una cultura, los demás no nos reprendrán o nos observarán por no hacerlo.



- *Figura 22. Campaña publicitaria de la empresa Fargo.*

### 9.1. CAMPAÑAS POSITIVAS

El lenguaje de la campaña ha de ser positivo y no hablar tanto del mal derivado de los riesgos sino de la seguridad a la que aspiramos. Una campaña en positivo no debe señalar a los trabajadores por realizar las tareas desde un punto de vista de la seguridad incorrecto. Debemos hacerles ver que el problema es el peligro y que es el mal a atajar. La positividad del mensaje no debe hacernos pensar que si el contenido lo requiere debemos expresar una negación clara y sin equívocos, como “No comer”, o “No fumar”. Sin embargo, también podemos plantearnos la reconstrucción de la frase desde un punto de vista positivo. La empresa de transportes ALSA utiliza mensajes positivos en sus autobuses interurbanos de la Comunidad de Madrid para expresar una prohibición. De esta forma, se puede leer “Gracias por no comer”, “Gracias por ceder el asiento”, o “Gracias por no fumar”.

Afortunadamente, en la actualidad, el cambio de mentalidad con respecto a la seguridad de los trabajadores ha llegado un paso más allá. Ya no sólo se intenta que el individuo cumpla con la normativa vigente, sino que se busca su mayor eficiencia para trabajar en las mejores condiciones posibles. Las campañas de prevención en la empresa ya no abarcan sólo el lugar de trabajo, sino que se preocupan por concienciar sobre hábitos de la vida personal. Así, cuando están próximas las vacaciones, se pueden realizar campañas en la empresa sobre la conducción responsable. También se puede instar a tener una vida saludable, comer mejor, no fumar, hacer deporte, etc. En muchas empresas, toda esta publicidad de la salud se complementa, por ejemplo, con bonos de gimnasio, menús saludables en el comedor o cafetería, terapias para fumadores, etc.



- *Figura 23. Campaña sobre alimentación saludable de la empresa OTP.*

## 9.2. CAMPAÑAS TREMENDISTAS

Se trata de un tipo de publicidad que destaca por la forma en la que enfoca su mensaje desde un punto de vista incómodo. Su objetivo es el de modificar la conducta de sus receptores mediante la reflexión de un tema delicado. Se utiliza para atraer la atención de su público, o para hacer ver la realidad de creencias que

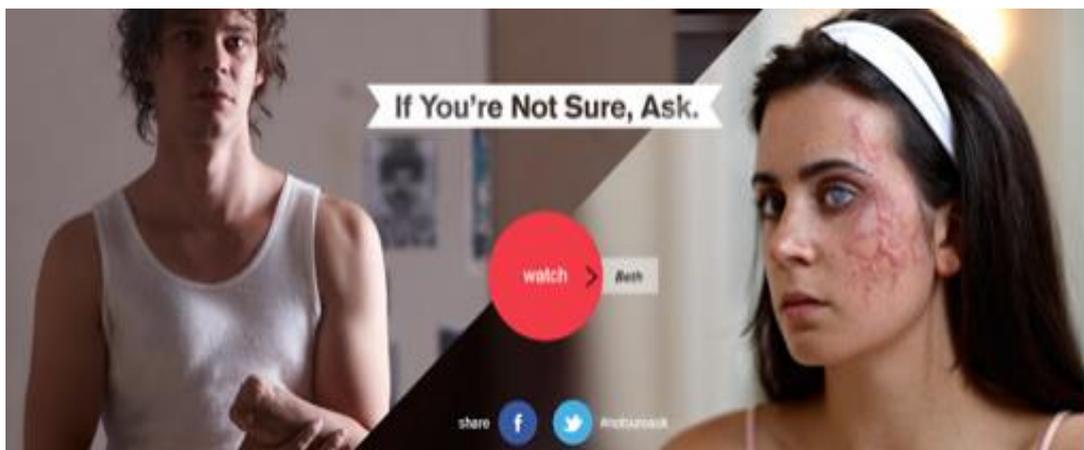
## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

estén fuertemente arraigadas. Es una publicidad de impacto que juega con la sensibilidad de su espectador y que puede llegar a ser desagradable en ocasiones.

Debemos estar muy seguros de lo que queremos expresar y cómo contarlo, además de su idoneidad para el mensaje, pues es un tipo de publicidad arriesgada que puede calar en el receptor de diferentes maneras. También es importante saber que, si los trabajadores se ven expuestos a campañas tremendistas con demasiada frecuencia, pueden llegar a generar insensibilidad por lo que se les transmite. En ocasiones se cree que su tremendismo puede causar rechazo, pero se demuestra que son altamente efectivas.

Lo bueno de estas campañas es la capacidad que tienen para hacer que los receptores se puedan ver identificados con las imágenes. Pueden pensar que las consecuencias descritas podrían afectarles a ellos mismos en caso de no seguir las directrices de seguridad.

Aun así, y para que la campaña sea realmente efectiva, debemos dar una solución a la situación que se plantea. Si no lo hacemos, corremos el riesgo de que el receptor reduzca la percepción del riesgo sin buscar ninguna solución. La clave es mostrar una amenaza moderada y dar las pautas para evitarla, aliviando la sensación de angustia mostrada por la campaña.



- *Figura 24. Campaña de seguridad laboral “If You’re Not Sure, Ask” de la empresa WorkSafe.*

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

La empresa WorkSafe, por ejemplo, realizó en 2013 una campaña impactante sobre los riesgos de la improvisación en el trabajo. Se trata de dos vídeos de menos de un minuto de duración en los que se reflejan las consecuencias de un accidente laboral en la vida social de los trabajadores. Uno de los protagonistas pierde una mano, mientras que ella pierde la vista de un ojo y se quema la mitad de la cara con ácido. El lema de la campaña es “If You’re Not Sure, Ask”, “Si no estás seguro, pregunta”, haciendo apelación a la no improvisación y a pedir ayuda cuando se desconoce cómo realizar una tarea con seguridad.

### **9.3. CAMPAÑAS SENSIBILIZADORAS**

Existen otro tipo de campañas que tratan de empatizar con el trabajador, pero sin angustiar. Utilizan un componente emocional, haciendo referencia a la familia, los hijos, u otros seres queridos.

Si nos preguntamos por qué es beneficioso usar este tipo de campañas, podemos decir que se trata de un tipo de publicidad que trata de sensibilizar al público a través de sus emociones y no a través de sus razones lógicas. El trabajador puede considerarse el protagonista de la campaña y comprender perfectamente el mensaje a través de lo que le suscita a sentir.

Sin embargo, este tipo de campaña puede no ser útil en organizaciones con un perfil de trabajadores jóvenes, sin pareja o hijos. Para estos casos habrá que recurrir a otro tipo de anuncio.



- *Figura 25. Campaña de sensibilización de la empresa Mutua de Seguridad.*

#### 9.4. CAMPAÑAS CON HUMOR

El humor puede ser un potente aliado a la hora de llevar a cabo una campaña sobre seguridad y salud laboral, ya que alivia la opinión general sobre lo aburrida y seria que llega a ser la materia para los trabajadores. Así le da un punto distendido y desenfadado que ayuda a los receptores a pararse a ver la publicidad y a entender el mensaje.

Sin embargo, existen temas tabú como la muerte o las enfermedades, que pueden ser delicados para tratar en clave de humor. Aun así, y si se mencionan con respeto y dentro de un humor no hiriente, estos temas se pueden enfocar con la risa y conectar con el público.



- *Figura 26. Campaña de salud laboral en clave humorística.*

Los comportamientos humanos, aquéllos que se llevan a cabo cada día, el llamado costumbrismo plasmado en el arte, son una fuente inagotable de material para hacer buen humor. Además, sabiendo que el factor humano tiene una relevancia importante en el desencadenamiento de la mayoría de los accidentes, enfocar este tipo de comportamientos es muy beneficioso de cara a una campaña que busca la modificación del pensamiento y de la forma de actuar de sus receptores. El humor generalmente sacará una sonrisa y dejará una sensación de agrado.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

Dependiendo del perfil de la empresa, se debe adaptar el humor. Puede ocurrir que la campaña de humor sea beneficiosa en ciertos momentos, pero no en otros. En ese caso, se deberá recurrir a una campaña más formal.

Además, y como ocurría con las campañas tremendistas, puede ser que el exceso de su uso acabe generando rechazo por parte de los trabajadores. Bien porque crean que se infantiliza el tema de la seguridad y se les trata como estúpidos, o bien porque el hecho de tratar la prevención de riesgos en clave de humor les haga pensar que no tiene tanta importancia para el desempeño de sus tareas.

## 10. CREACIÓN DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA

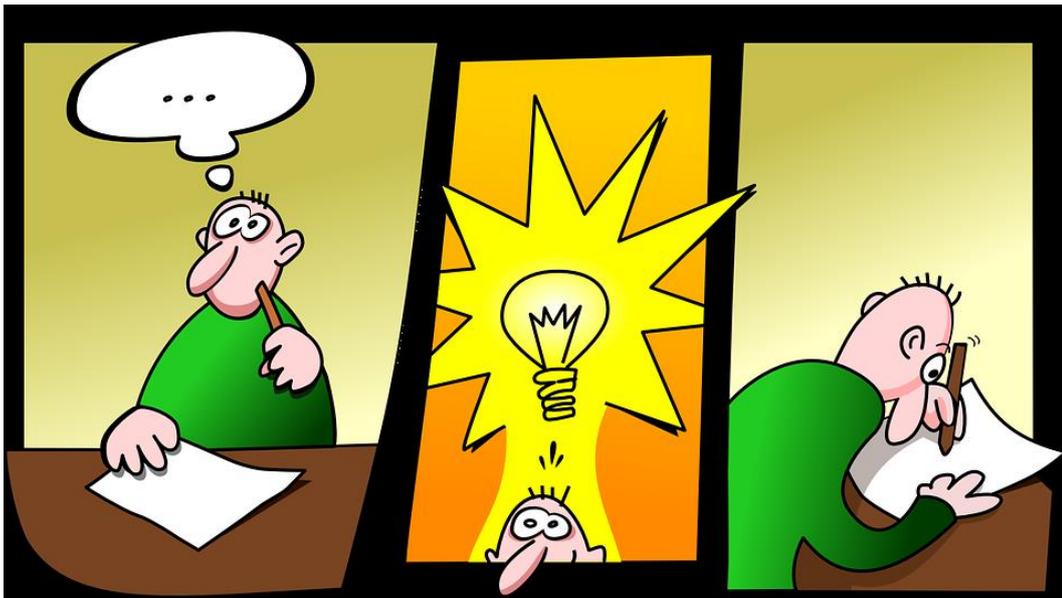
### 10.1. EL PROCESO CREATIVO

Existen múltiples teorías, estudios y publicaciones que tratan de abordar el abstracto tema de la creatividad. Si es o no, nata, si depende de la experiencia, o cuáles son sus posibles fases.

En este contexto, hay dos personalidades relevantes que se dedicaron al estudio de la creatividad: Graham Wallas y Arthur Koestler. El primero, fue un psicólogo social que trató la tesis del proceso creativo separándolo en cuatro etapas. Se basó para ello en su propia experiencia y en la de los relatos de otros autores e inventores. Las etapas del proceso creativo para él son:

1. **Preparación:** es la fase en la que se acumulan todos los recursos intelectuales a partir de los que se diseñan las ideas. En ella se desarrolla la investigación, la planificación y la atención y concentración de la mente.
2. **Incubación:** es una fase con dos elementos claros a tener en cuenta: por un lado, durante la incubación no reflexionamos conscientemente; Por otro lado, en nuestra mente se producen una serie de acontecimientos mentales involuntarios e inconscientes. Aquí se analizan y se maduran las ideas.

3. **Iluminación:** tras la incubación, se llega a esta fase. Es el momento en el que aparece la inspiración, donde se construye la idea.
4. **Verificación:** es la última fase. En ella se comprueba si todo el proceso creativo a tenido éxito y si la idea que se ha explotado tiene sentido.



• *Figura 27. Desarrollo de una idea.*

---

Se debe resaltar que ninguna de las fases es independiente. Están interrelacionadas. Además, hay que destacar la importancia de los dos modos de pensamiento: el consciente y el inconsciente.

Como se comentó antes, el filósofo húngaro, Arthur Koestler, también trató el tema de la creatividad, e identificó las fases del proceso creativo con la neurociencia. Para él se dividía en estas tres fases:

1. **Fase Lógica:** en esta primera fase se formula el problema a tratar. A continuación, se comienza por la búsqueda de datos e información. De esta forma, y aún continuando en esta misma fase, iremos encontrando posibles soluciones que nos puedan ayudar a resolverlo.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

2. **Fase Intuitiva:** es la fase conocida como la interiorización. El problema se analiza interiormente. En esta fase se incluirían la incubación y la iluminación propuestas por Wallas. Al finalizar la fase, se hallará una solución al problema.
3. **Fase Crítica:** una vez obtenida la solución, hay que analizarla. Necesitamos saber si es válida frente a nuestro problema. Una vez analizada, se verifica comprobando si es o no viable.

### 10.2. APRENDER A ESCRIBIR BIEN

Una vez nuestro proceso creativo haya tenido éxito, deberemos plasmar la idea surgida en las palabras que figurarán en la campaña de PRL.

El texto publicitario ideal debe poder explicar tanto el problema que se presenta como su solución y decir cómo lo hará. No puede ser una simple idea sin argumentar, por lo que ha de aportar pruebas y testigos, como personas implicadas en incidentes, etc. Lo que buscamos con la campaña es la modificación de la conducta, por lo que deberá incitar a la acción a sus receptores.

Otras recomendaciones a la hora de redactar el texto, y que ya se han ido comentando en este documento, son:

- Escribir frases cortas.
- Cada oración debe contener su idea, con un verbo.
- Es preferible la utilización de verbos activos, y no usar la voz pasiva.
- Respetar la construcción de la frase: sujeto + verbo + complemento.
- Evitar el uso de adjetivos. El mensaje debe ser lo más objetivo posible.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

También es igual de importante, pues puede hacer que pierda el efecto en el receptor, saber que:

- No se debe mentir, ni exagerar datos. No podemos olvidarnos del dato más importante, siendo alrededor del cual debe girar la campaña. No debemos repetirnos, ni mencionar información no relevante, y hay que ser ordenados. El lenguaje utilizado debe ser claro, pero no trivial.



- *Figura 28. Cartel publicitario de PRL del Ministerio de Trabajo y el INSST.*

### 10.2.1. CONSEJOS PARA UNA BUENA ESCRITURA

Existen una serie de recomendaciones que se pueden seguir para redactar con éxito las ideas:

- Lee. La mejor forma de aprender a escribir es leer cómo otros escriben.
- Ordena tus ideas.
- Piensa siempre en el receptor que debe recibir la información.
- Utiliza sujetos y verbos.
- Evita las faltas de ortografía.
- No escribas como hablas.
- Puntúa adecuadamente cada frase.
- Utiliza un vocabulario comprensible por todos.
- No uses extranjerismos o palabras en otros idiomas.
- Sé original.
- Revisa el texto antes de publicarlo.

### 10.3. EL ESLOGAN

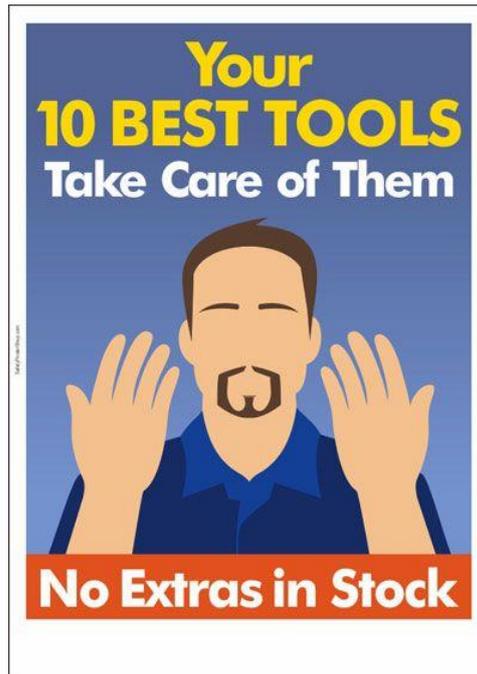
El eslogan es una palabra o frase corta, fácil de recordar, que contiene la idea principal de la campaña. Es un lema original y que a menudo queda grabado en la mente de quien lo recibe. Se utiliza en publicidad, pero también en política para identificar un determinado producto o partido político.

Un eslogan será eficaz siempre que cumpla:

- **Ser fácil de recordar:** siendo pegadizo.
- **Ser distintivo:** hace un buen resumen de lo que quiere transmitir.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

- **Transmisión de sentimientos positivos:** un eslogan es una llamada a la acción, por lo que no puede fomentar pesimismo o alarma.
- **Ser breve:** uso de pocas palabras bien seleccionadas.
- **De uso exclusivo:** es una frase única para la campaña, no reusada.



- *Figura 29. Cartel publicitario de PRL con eslogan que dice: “Tus 10 mejores herramientas. Cuídalas. No hay más en stock”.*

En el caso de una campaña de PRL el eslogan deberá contener aquello que queremos transmitir: seguridad, salud, bienestar. Algunos ejemplos reales de eslóganes pueden ser:

**“Invirtiendo en salud, todos ganamos”**, Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.

**“Si hoy trabajas seguro, seguro que mañana también trabajas”**, Tereos Syral.

**“La seguridad es una forma de vida. Es por ti. Es por todos”,**  
Azucarera.

Para que el eslogan transmita el mensaje preciso que queremos, deberemos ser directos, claros. Podemos hacernos algunas preguntas que nos ayudarán en su elaboración y a la hora de decidir si lo que hemos redactado funciona: ¿Es sencillo? ¿Es creíble? ¿Tiene un lenguaje adecuado? ¿Persuade al receptor? ¿Es concreto? ¿Tiene un lenguaje fácilmente comprensible? ¿Es positivo?

### **10.4. EL ACRÓNIMO**

Los acrónimos son palabras formadas por las iniciales de otras palabras. En ocasiones su uso radica en la facilidad para recordar instrucciones. Por ejemplo, el acrónimo PAS utilizado en Primeros Auxilios, hace referencia a Proteger, Alertar y Socorrer. Éstos son los pasos que se deben seguir en el mismo orden a la hora de atender a los heridos de una situación de emergencia.

### **10.5. EL DECÁLOGO**

Si el mensaje que queremos transmitir es complejo y largo, a veces resulta más útil reducirlo a una serie de normas que faciliten su comprensión. En estos casos es recomendable la redacción de un decálogo o un número menor de reglas.

Por ejemplo, la empresa Arcelor Mittal tiene en España un decálogo con las principales normas en materia de prevención de riesgos laborales, que ellos denominan las Reglas de Oro de la Seguridad:



• *Figura 30. Decálogo de Seguridad de Arcelor Mittal en España.*

### 10.6. REGLAS MNEMOTÉCNICAS

El uso de rimas en nuestras campañas de seguridad también es un recurso muy útil. Ayudan a recordar lo que se dice por ser un mensaje pegadizo. Es lo que ocurre por ejemplo con muchas campañas que vemos a diario en la televisión y que provocan que su idea nos cale.

### 10.7. LA IMAGEN

El estímulo visual, como ya habíamos visto antes en este documento, puede ser una de las piezas claves de nuestra campaña. Debemos saber elegir bien la imagen que acompañará a nuestro texto o eslogan, pues complementará y reforzará nuestro mensaje.

En este sentido, ¿qué tipo de imágenes captan mejor la atención del público?

¿Las que muestran un antes y un después tras un accidente? ¿Las humorísticas? ¿Las tremendistas? ¿Las que muestran la satisfacción de hacer un buen trabajo? ¿Las que muestran al trabajador ideal?

Lo que sí se conoce es que las imágenes que muestran la figura humana o una parte de ella captan mejor la atención del receptor. También es preferible lo dinámico a lo estático. Además, nuestro cerebro analiza las imágenes en un orden: de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, por lo que, a la hora de colocar los elementos más relevantes, deberemos tener en cuenta su posición en el anuncio.

En el apartado de señalización veíamos que a cada color se le asigna un mensaje distinto. De modo que el color de nuestra campaña también influirá en lo que transmitimos, según lo reflejado en la figura 30.



• *Figura 30. Psicología de los colores.*

Aun así, la psicología del color no es una ciencia cierta. Depende en gran medida del añadido cultural que cada color precisa. Además, para nuestra campaña de comunicación, es bastante aconsejable el uso de los colores corporativos. De esta forma, transmitiremos el compromiso de la marca y la sensación de que la seguridad es un bien intrínseco de la organización.

## 11. RECURSOS Y SOPORTES COMUNICATIVOS

Para formalizar una campaña publicitaria de PRL en nuestra organización, deberemos saber con qué recursos contamos para difundir internamente nuestro

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

mensaje. En este documento vamos a dividir estos recursos en dos: **comunicación offline** o tradicional y **comunicación online** o de nuevas tecnologías.

### 11.1. COMUNICACIÓN OFFLINE

Es la comunicación que se transmite de manera analógica o tradicional a través de alguno de los siguientes canales:

- **Folletos, trípticos y flyers:** son textos impresos en pequeñas hojas y sirven como herramienta publicitaria. Pueden ser entregados en mano o colocados en zonas estratégicas de la empresa. Como zonas comunes, salas de café, comedores, etc. Pueden transmitir todo tipo de mensajes, desde jornadas de seguridad, hasta información sobre prevención que pueda ser interesante. Son rápidos de leer, pueden ser utilizados y depositados en el mismo lugar que se encontraron, por lo que permiten ser reusados y pueden llegar a más trabajadores. Son económicos y pueden ser realizados por el personal de la organización sin recurrir a una empresa externa.



• *Figura 31. Ejemplo de folleto de CC OO y UGT.*

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

- **Publicaciones corporativas:** aquí se pueden incluir las revistas de seguridad, que se publican periódicamente. Son una herramienta de comunicación muy útil, ya que, al editarse cada cierto tiempo, permiten que el trabajador interiorice su lectura y espere un nuevo número. Al ser una revista, puede disponer de diferentes secciones, como entrevistas a trabajadores, experiencias personales en seguridad, adquisición de nuevos EPIs, riesgos por zonas, etc. Podemos cambiar la temática en función de los problemas actuales de seguridad en la organización y fijar así nuestra atención en lo más importante de cada momento. Su versatilidad y formato permiten ese ajuste a las nuevas circunstancias. Además, pueden ser depositadas, al igual que los folletos, en zonas de descanso del personal donde le puedan dedicar unos minutos para su lectura.
- **Pósteres:** es una de las herramientas indispensables para el día a día en seguridad. Nos permiten captar la atención de los trabajadores e informarles con un golpe de vista sobre cualquier acontecimiento importante en la empresa. Desde un cambio de medidas en la fábrica, pasando por la comunicación de accidentes, hasta recomendaciones sobre salud, uso de EPIs, etc. Para que sea efectivo debe ser muy visible y disponer de lugares fijos en la empresa donde puedan ser colgados.
- **Tablón de seguridad:** es una de las herramientas comunicativas que ya hemos tratado en este documento en su apartado específico. Debemos recordar que, para su eficacia, el tablón ha de ser colocado en un lugar céntrico, de paso continuo de trabajadores, y sus mensajes deben ser breves y claros. Los carteles han de ser grandes para atraer la vista de los receptores. Es necesario repetir varias veces la misma noticia, pero modificando su aspecto y la información expuesta ha de ser actualizada continuamente.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

Además, es preferible cambiar el aspecto de las informaciones para dar frescura y novedad.

### 11.2. COMUNICACIÓN ONLINE

En esta nueva era informatizada, la comunicación online nos permite estar informados al instante y en cualquier momento. Para ello, existen diversas plataformas que la empresa puede utilizar y que le ayudarán en la comunicación de la PRL.

- **Presentaciones:** es una herramienta muy común y recurrente. A menudo se deben exponer determinados temas frente a una audiencia, que pueden ser tanto el equipo directivo como los trabajadores o el resto de los mandos. Por ser tan comunes, suelen presentar determinados problemas tanto visuales como de contenido, pues no dejan de ser un arte en sí, al unir imágenes, símbolos, textos, comunicación verbal y gestos. Para una presentación eficaz, deberemos de preparar primero el discurso, atendiendo a las ideas clave y determinando cuáles necesitan imágenes, texto, o voz. Además, debemos saber que las ideas que aparecen en la presentación tienen que ser ampliadas de viva voz, evitando las improvisaciones. La presentación ha de ser simple, utilizar los colores corporativos o representativos del tema a tratar y no se deben usar mayúsculas en exceso.
- **Vídeos:** es la herramienta de mayor éxito para la difusión de material educativo y divulgativo. En la PRL se utiliza para la reproducción de tutoriales tanto en grupo como a personas de nueva incorporación o contrata. Pueden ser un recurso útil para dar una primera imagen de lo que la seguridad laboral influye en el día a día de la empresa. En los vídeos también se pueden simular situaciones reales de riesgo o contar testimonios de personas accidentadas que ayudan a reforzar el mensaje. Además, se puede recurrir a la animación si lo que queremos es mostrar la

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

información de forma más liviana o con un toque de humor. Esto ocurre con los famosos vídeos de NAPO, producidos por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo. Son cortos pensados para ser reproducidos en los diferentes países de la Unión Europea, por lo que se basan en un humor de situación sobre los riesgos laborales, expresándose sin utilizar palabras. Ayudan a concienciar sobre la PRL, pero en ningún momento pretenden ser un manual de actuación. Con ayuda de soportes como televisores o pantallas podemos asegurar que los vídeos se reproduzcan en lugares estratégicos como zonas comunes, salas de café, etc.



• *Figura 32. Extracto de un corto de NAPO.*

- **Intranet:** es la plataforma online en la que los trabajadores pueden revisar sus nóminas, enviar informes o disponer de información actualizada de la empresa. Con este potencial, es muy aconsejable su uso para la difusión de la seguridad y salud laboral. Podemos

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

colgar desde manuales de seguridad, pasando por el plan de prevención, hasta estudios de incidentes laborales. Además, puede funcionar como foro de preguntas y respuestas sobre PRL, dudas de los trabajadores, o comunicación de situaciones entre turnos. También es útil para la evaluación y formación de empleados mediante cursos y test online.

- **Web:** la web corporativa es un escaparate, es una puerta abierta al mundo exterior, a proveedores, clientes y sociedad en general. Depende de nosotros decidir si queremos mostrar la seguridad laboral y la salud de nuestros trabajadores como una prioridad, tan importante como las cifras de negocio. Podemos incluir nuestra política de seguridad, noticias sobre PRL, vídeos o fotos de las últimas actividades o formaciones que se hayan llevado a cabo en la empresa.
- **Blog:** el concepto del blog se aleja del estatismo de la web y se acerca más a la revista corporativa. Nos permitirá actualizar contenidos, mostrar apartados diferentes y dinamizar la información presentada. Contando con un coste cero, ya que no hay impresión ni distribución física, nos permite ahondar más profundamente en temas que nos interesan y actualizarlos con rapidez.

## 12. NUEVOS MÉTODOS DE COMUNICAR LA PRL

Está claro que el uso de herramientas online para la comunicación de la PRL es cada día más extendido. En este contexto, las redes sociales (RRSS) son un recurso muy eficaz, sobre todo para la comunicación externa y para crear o mantener la imagen corporativa de la empresa.

### 12.1. REDES SOCIALES

Hoy en día cualquier organización cuenta con un perfil de Twitter, Facebook o LinkedIn. Estas redes sociales sirven como blog corporativo y son más rápidas y sencillas que diseñar un blog desde cero, pues se puede aprovechar su interfaz y sus características básicas. Además, el hecho de ser mundialmente conocidas por personas de todos los ámbitos facilita la comprensión de su estructura, la búsqueda de información y publicaciones o el contacto directo entre interesado y empresa. Si se usan estas aplicaciones para la difusión de información corporativa de la empresa, también se podrá hacer especial mención a la seguridad y salud de los trabajadores.

El uso de las redes sociales y de las mismas plataformas nos puede ayudar a estar en contacto directo con empresas del mismo sector y ver cómo ellas tratan la prevención. Así nos pueden aportar ejemplos, o no, de lo que debe hacerse. También nos permite estar en contacto con administraciones e instituciones como el INSST, que publican a diario información actualizada.

También es destacable el uso de los famosos hashtags que nos facilitan el etiquetado de una determinada publicación en el contexto de un fenómeno nacional o mundial, como pueda ser el día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el 28 de abril. Nuestra publicación se incluirá en este tópico y ayudará a su visionado por más personas que utilicen el mismo hashtag, visibilizando a nuestra empresa.

El uso de Facebook nos da la opción de crear páginas corporativas, realizar encuestas o publicaciones sin limitación de caracteres. Además, también existe la opción de invitación a eventos, que puede ser bastante útil para fijar una fecha de un acontecimiento especial para la organización.

El uso de LinkedIn facilita la conexión con profesionales del sector, proveedores o accionistas de forma directa y activa. En el ámbito de la PRL nos ayuda al intercambio de informaciones y opiniones de entendidos del sector y a mostrar el desarrollo de la seguridad y salud laboral a clientes y demás empresas.



• *Figura 33. Distintas aplicaciones de RRSS.*

YouTube es una plataforma mundialmente conocida y el primer portal de subida de vídeos en línea. Es una buena herramienta que nos permite la creación de canales para compartir vídeos de diferente índole: desde tutoriales, documentales, anuncios de PRL, videoblogs, etc. Si no se cuenta con los recursos necesarios para promover marketing televisivo, es una forma ideal de compartir y crear vídeos tanto para su uso interno en la empresa, como para su uso externo, con proveedores o clientes. Además, permite cierta interacción con los receptores de las publicaciones, pues pueden dejar sus comentarios, inquietudes o debates sobre el tema que se trate en el vídeo.

El uso de RRSS nos puede servir como test para evaluar la imagen corporativa de la empresa. Nos ayuda a visionar el impacto que las publicaciones pueden tener en el público, a través de los “me gustas” u otras reacciones (que ofrece Facebook), los comentarios, debates u opiniones de los receptores y el número de seguidores de la cuenta o página.

### 12.2. JUEGOS

La industria del videojuego se ha convertido en un potente sector en nuestros días, equiparado al del cine. A diferencia de los vídeos, el videojuego nos permite ponernos en la piel de su protagonista. No solo podremos ser un cowboy del oeste o una intrépida exploradora de tumbas, los juegos también nos abren la posibilidad de enfrentarnos de manera virtual a los riesgos del día a día en el trabajo. Con ayuda de un mando convencional podemos buscar la solución más segura para la realización de una tarea. Dan visibilidad a temas de la PRL que de por sí pueden ser engorrosos o difíciles de imaginar cuando no se realizan habitualmente.

En este sentido la realidad virtual o VR, juega un papel importante. Ya no solo nos ponemos en la piel del protagonista de la actividad, si no que somos él mismo. Es interesante el curso que por ejemplo ofrece la mutua Asepeyo sobre trabajos en altura. En este taller se experimenta en primera persona, mediante la utilización los equipos de realidad virtual 3D, situaciones reales de trabajo en altura. Presenta los sistemas de protección para trabajos en altura, las líneas de vida y los puntos de anclaje, los EPIs y se demuestra su funcionamiento. Además, se experimenta en primera persona la caída en altura sin esas protecciones para concienciar sobre su adecuado uso.

También es interesante otro de los talleres que esta mutua ofrece sobre estrés y acoso laboral. Con ayuda de las experiencias inmersivas de la realidad virtual hacen que el participante del curso pueda vivir en primera persona, situaciones de estrés y acoso laboral invitando a la reflexión sobre la importancia de la necesidad de estar atentos a la mejora continua de las condiciones y procedimientos de trabajo.

### Herramientas para la sensibilización en **prevención de riesgos laborales**



- *Figura 34. Cartel de promoción de los talleres de VR de Asepeyo.*

Aun así, no todo tiene por qué ser ser juegos virtuales, también existe la posibilidad de utilizar juegos populares de mesa, que además podrán ser más aceptados dependiendo del intervalo de edades de los trabajadores de la empresa. Con estas nuevas modalidades formativas, lo que se busca es fomentar la participación, incitar la competitividad por ser la persona con más conocimientos de seguridad laboral, divertir aprendiendo y eliminar un poco de esa carga tediosa

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

que por lo general puede acompañar a la PRL. Todo ello se puede acompañar de premios, ránkines y puntos que hagan a estos juegos aún más atractivos.

### **12.3. MERCHANDISING**

Cuando diseñamos una campaña publicitaria de PRL, comentamos anteriormente que debía realizarse en distintos formatos como carteles, vídeos, trípticos o flyers. Si queremos que esta campaña tenga más fuerza, y si contamos con los recursos adecuados para ello, podemos pensar en la compra de diferentes productos de merchandising que la acompañen. Desde bolígrafos, pins, tazas o hasta USB, todo puede servir. Si tenemos un lema, podremos plasmarlo en estos objetos. Además de ser un detalle de la empresa al trabajador, nos aseguraremos de que cada vez que le dé uso podrá leer el eslogan.

### **12.4. APPS**

Las apps o aplicaciones informáticas son herramientas que todos conocemos y utilizamos estos días. Si contamos con una Tablet o un smartphone podremos tener fácil acceso a cualquiera de ellas. Con esta facilidad, los trabajadores pueden utilizarlas para ver las normas y consejos de seguridad de la empresa. También, si la organización cuenta con app propia, el empleado puede usarla para chequear sus formaciones, reconocimientos médicos, o protocolos de seguridad que le apliquen.

El uso de las apps puede ser enfocado al ámbito de la salud del usuario, de modo que pueda tener seguimientos de su dieta, ejercicio físico, número de pasos, frecuencia cardiaca y estado de la salud en general.

### **12.5. CÓDIGOS QR**

Todos los hemos visto alguna vez en una lata de refresco o en una marquesina de autobús. Los códigos QR pueden ser un importante aliado en la PRL. Uno de sus múltiples usos es el de controlar los accesos a la empresa o

fábrica. El código puede conectarse con la documentación de coordinación de actividades requerida, de modo que, si el trabajador de contrata no tiene los papeles en regla, o están fuera de fecha, no podrá pasar.



- *Figura 35. Ejemplo de un código QR.*

---

Otro de sus interesantes usos es el que algunas empresas han empezado a utilizar. El código QR se puede plasmar sobre una máquina. Así, cuando el operador de mantenimiento deba realizar una parada, o la reparación de una avería, acercará su smartphone o Tablet al código, que le mostrará las instrucciones a seguir de una forma segura y detallada. Además, el operario irá marcando las actividades ya realizadas, de modo que, en el cambio de turno, su compañero podrá continuar con el listado, viendo lo que ya está hecho.

### **12.6. JORNADAS Y SEMANAS DE LA SEGURIDAD**

Como ya se ha comentado antes, el 28 de abril es el día Mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo. Es uno de los momentos en el año en el que tanto la Administración, como instituciones de PRL o empresas aprovechan para celebrar de manera original la seguridad laboral. De hecho, las celebraciones no

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

tienen por qué darse en el mismo día (también por temas productivos), sino que se pueden celebrar en distintas semanas o incluso en todo el mes.

Lo bueno de estas jornadas es que se pueden aprovechar para incrementar el número de formaciones, que en otras ocasiones puedan ser difíciles de organizar, por motivos de carga de trabajo o turnos. Son un aliciente para reforzar el mensaje de la prevención y el bienestar laboral. Dan confianza al trabajador sobre la implicación de la empresa en su salud y ayudan a aunar un sentimiento común en todos los compañeros, pues pueden incluir juegos en equipo y participación activa en actividades.

Desde charlas, formaciones, juegos o incluso grabaciones de vídeos con música para colgar en las redes sociales de la empresa. Las jornadas de seguridad son un buen momento para ser originales y aprovechar alguna de las herramientas expuestas en este documento para ponerla en práctica.

Sabiendo que contaremos con la atención de toda la organización en esos días, deberemos planificar debidamente las actividades y los temas a tratar. Sobre todo, tocar aquellos aspectos que afecten más a nuestra empresa en la seguridad laboral. De nada nos sirve incluir un taller de trabajos en altura, si en nuestra corporación no se realiza ninguno.

Es en estas jornadas donde se puede aprovechar para realizar los concursos y entregas de premios a los trabajadores con mejor actitud en la seguridad laboral. También las presentaciones de nuevas campañas de seguridad y/o refresco de las antiguas. Es un momento ideal para testear la satisfacción de todos los miembros de la organización en cuanto a la PRL del sitio. Se pueden diseñar cuestionarios de satisfacción tanto para cuestionar su implicación y sensación de la seguridad en todo el año, como para calificar la organización y calidad de estas jornadas. Con los datos obtenidos, se puede visualizar en qué aspectos se puede mejorar su realización. Además, se les puede pedir opinión sobre qué aspectos les gustaría que versaran en otras ocasiones.

Sin embargo, no podemos olvidar que, si queremos una comunicación efectiva de PRL en la empresa, las jornadas de seguridad no deberán ser el único

momento del año en el que se hable del tema. La comunicación debe ser constante en el tiempo, siendo el momento de estas celebraciones donde se hablará aún más.



- *Figura 36. Cartel de la jornada técnica por el día mundial de la SyS en el trabajo del INSST.*

Aunque el 28 de abril pueda ser una buena fecha para la celebración de eventos especiales en materia de prevención, existen otros días en el calendario que podrían ser aprovechados para transmitir mensajes de salud y bienestar a los trabajadores. Por ejemplo, la empresa Danone realizó una campaña en octubre del 2019 en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (aecc) por el día Internacional Contra el Cáncer de Mama. En ella, se distribuía información sobre esta enfermedad y sobre los chequeos preventivos que debían hacerse para su prevención. Además, en todas sus fábricas de España, la aecc montó unos stands con merchandising para colaborar con la causa y dar mayor visibilidad a la enfermedad.

## 13. CONCLUSIÓN

El bienestar de los trabajadores dependerá de la gestión que se lleve a cabo en materia de Prevención de Riesgos Laborales de la organización. Sabemos, con todo lo aprendido, que no basta con el diseño de un plan de Prevención o con una evaluación de riesgos. Si lo que queremos es que las medidas y acciones

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

designadas para la mejora de la seguridad y salud sean efectivas, además de una inversión rentable, hemos de garantizar una Cultura Preventiva, integrada en todos los niveles de la empresa.

Recordemos que la Cultura Preventiva es un compromiso por la seguridad, la salud y el bienestar de todos los miembros de la organización. Busca la mejora de la percepción del riesgo, el aumento de la formación y el conocimiento de los trabajadores. Se debe mostrar un compromiso visible por parte de la dirección y actuar con liderazgo. Ha de favorecer la creatividad y el intercambio de ideas, así como disponer de herramientas eficaces de gestión y control.



• *Figura 37. Formación de trabajadores.*

---

Sin embargo, nada de esto sería posible sin el pegamento que es capaz de unir todas las piezas para que la prevención sea realmente efectiva y llegue a todos: **la comunicación**. Es imprescindible y debe estar presente para cualquier medida, acción o nuevo riesgo al que debamos enfrentarnos.

Como ya hemos visto, la comunicación no es un tema fácil. No todos sabemos comunicar de una forma sencilla, o disponemos de herramientas que nos ayuden a ser entendidos con facilidad por los demás. Aun así, podemos aprender y

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

mejorar con el tiempo. Aunque los mecanismos de difusión puedan ser en ocasiones complejos, la idea es siempre clara: la información ha de llegar al destinatario y debe ser comprendida.

En este documento se han comentado distintos consejos a tener en cuenta a la hora de comunicar, como facilitar la escucha activa de los trabajadores, fomentar el diálogo y el *feedback*, tan importante para evidenciar que el receptor ha entendido la información, o posibilitar la recepción de ideas que de la experiencia resulten interesantes para la PRL.

Como ya sabemos, no existe una obligación o estipulación legal de cómo afrontar la comunicación dentro de la empresa, pero la Ley de PRL obliga al empresario a mantener informados y formados a sus trabajadores sobre los riesgos para su seguridad y salud, las medidas preventivas, o los planes de emergencia, siendo esta formación primordial en el momento inicial de incorporación y dentro de la jornada de trabajo. Aun así, el refresco periódico de estas formaciones es necesario y debe realizarse tanto de forma teórica como práctica.

Para que la comunicación tenga éxito, la dirección debe ser transparente, facilitar canales de transmisión de información, estar formada e informar de todas las medidas aplicables en materia de PRL. Se debe apoyar en los mandos intermedios, comprobando que, a su vez, han sido informados y son conocedores de la seguridad y salud de sus subordinados. Son quienes mayor contacto tienen con los trabajadores, y por eso son una pieza clave en la comunicación de la organización. Son conscientes de las preocupaciones, quejas y sugerencias de los empleados de la base. Han de disponer de buenas habilidades comunicativas y han de saber escuchar.

En cuanto a los canales comunicativos, podemos centrarnos en los más tradicionales, o incluir alguno online. Entre los más comunes hemos visto que son útiles las comunicaciones orales de mandos a trabajadores que faciliten el diálogo o debate. El uso de un espacio dedicado a la PRL, con presencia de un tablón de Seguridad sobre el que disponer cartelería y anuncios importantes. También el uso de una revista corporativa que trate temas de seguridad y salud, en la que se puedan realizar entrevistas a trabajadores que transmitan sus experiencias al resto.

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

Aprovechar los espacios comunes como zonas de café, de descanso o comedores para repartir folletos, trípticos o flyers informativos sobre temas concretos que se deseen visibilizar.

Hemos visto que una de las herramientas más importantes para la inclusión de una buena cultura preventiva es la redacción de una Política de Seguridad que establezca la dirección de la empresa a la hora de afrontar los riesgos para la salud en el trabajo. Es un compromiso de todos y una línea de trabajo para seguir. Debe estar presente en la fábrica en forma de cartelería, imagen en pantalla o cuadros y debe haber contado con la participación de todos los trabajadores, pues es una representación de las ambiciones y propuestas de cada uno de ellos.

En cuanto a los canales comunicativos online, tenemos un amplio abanico en el que adaptar nuestras necesidades. Desde vídeos y presentaciones hasta un uso inteligente de la intranet de la empresa para añadir manuales de seguridad, formaciones o test online. También el aprovechamiento de blogs para divulgar PRL y permitir comentarios y debates en su sección es una buena idea.

Para facilitar la transmisión de información de forma eficaz y controlada se pueden realizar campañas de PRL. Como ya hemos visto, hay que ser originales, y adaptar nuestro mensaje al público que vaya a recibirlo. Lo bueno de una campaña es que nos permite comunicar a través de diferentes canales y todo bajo un mismo eslogan que lo interconecta. Podemos utilizar tanto canales tradicionales como online para aumentar su difusión y elegir entre un tono más sensibilizador, tremendista o humorístico, entre otros.

El uso de nuevos métodos como el reparto de merchandising, las publicaciones en redes sociales o la organización de juegos puede facilitar la expansión de la campaña y la transmisión de su mensaje. Todo dependiendo, como es lógico, de los recursos disponibles a tal efecto. Sabemos que el límite es material y no imaginativo.



• *Figura 37. Canales de comunicación.*

---

Los humanos somos animales sociales, necesitamos estar en constante comunicación con otros. Es en estos tiempos en los que además nos preocupamos por la salud y el bienestar de otros. La sociedad ya no es un simple contrato para satisfacer la producción e intercambio de bienes y servicios, sino que busca mejorar la vida de cada uno de sus miembros. Es en este punto donde la seguridad y salud laboral toman un importante papel. De nosotros depende que cada trabajador vuelva a su casa tal cual llegó a su puesto de trabajo, tanto a nivel físico como psicológico y emocional. Velar por el bienestar de los demás es también modificar conductas, transformar pensamientos y demoler creencias, rumores y bulos. Debemos informar, formar y, en definitiva, comunicar de manera efectiva personalizando el mensaje para tratar de mejorar las vidas de todos, pues el conjunto se forma de individuos y todas las vidas son irremplazables.

## 14. ANEXO: ENERGÍA EMOCIONAL Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

Como ya se ha comentado en reiteradas ocasiones, comunicar no es sólo transmitir una información, sino que, si de verdad queremos que nuestro mensaje sobre seguridad en el trabajo cale en las personas, debemos ser capaces de influir en su manera de pensar y actuar. En ocasiones no es una tarea sencilla, pues los trabajadores pueden tener ideas muy arraigadas, o pensamientos que no tienen por qué ser incorrectos, pero sí inadecuados para llevar a cabo sus tareas de forma segura.

En este sentido, es importante saber cómo comunicarse con los trabajadores para abrir un canal de transmisión que nos permita escuchar y ser escuchados. Llegar a un entendimiento. Para ello, es interesante conocer la energía emocional de las personas que puede jugar un papel clave en el intercambio de información entre las dos partes.

La energía emocional es la emoción que nos impulsa a actuar en cada momento. Podemos distinguir dos tipos: la positiva y la negativa:

- **La energía emocional positiva (EEP):** genera bienestar personal, buen ambiente de trabajo y buenos resultados.
- **La energía emocional negativa (EEN):** nos lleva a un mal ambiente, malos resultados e incluso accidentes laborales.

Según la Ley del Espejo, la energía emocional se propaga rebotando de una persona a otra. Es decir, una persona con EEN puede transmitirla a otra, generando un ambiente de trabajo negativo. Además, la energía emocional se va acumulando, de modo que la persona se puede volver cada vez más negativa.

Cuando la energía emocional negativa y la energía emocional positiva se encuentran, siempre gana la más fuerte. No debemos pensar que la energía emocional negativa es como un agujero negro, capaz de absorberlo todo. Dependerá de la fortaleza emocional de cada individuo. La EEP puede neutralizar

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

a la EEN, sin ningún problema. Todo dependerá de los recursos de energía emocional positiva de los que el individuo disponga:

1. **Analizar el terreno:** Determinar si es el momento adecuado, el lugar y el canal adecuados.
2. **Medir las fuerzas:** Retirarse cuando la energía negativa empiece a crecer fuerte en uno mismo.
3. **Anticiparse:** Sembrar energía positiva alrededor con feedback positivo.
4. **Evitar la acumulación de ENN** con feedback educado y constructivo (hablar “desde abajo” y sólo de comportamientos observables específicos).
5. **Hacer peticiones firmes, pero siempre positivas:** “necesito tu ayuda”.
6. **Escuchar, reformular, validar** y la energía positiva vencerá.
7. **Tolerancia cero a la agresividad verbal:** Advertir tranquilamente que se finalizará la conversación si persiste. Si se repite el comportamiento, acudir a RRHH o a seguridad.



- *Figura 38. Energía emocional positiva Vs energía emocional negativa.*

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

Aprender a entender la energía emocional es clave para poder manejar una situación que, de no ser posible controlarla, pueda volverse complicada, bien porque la otra persona no quiera entablar una comunicación, o bien porque su negatividad le impida entender o analizar desde un punto de vista crítico la información que se le está trasladando. Teniendo en cuenta los recursos expuestos, la energía emocional positiva puede absorber la negativa y preparar el terreno para la conversación y el diálogo.

Aun así, y aunque la barrera emocional haya sido sobrepasada, puede ser que la persona a la que debemos referirnos no acepte nuestras palabras. Por ejemplo, en la implantación de una nueva norma de seguridad en el trabajo o una nueva medida preventiva que incluya el uso de un determinado EPI. Incluso, simplemente al intentar mejorar sus prácticas en aquello que hace. ¿Cómo podemos entonces trasladar nuestra información de manera eficaz y llegar a un entendimiento?

La negociación es una constante en nuestro día a día, no es un aspecto que sólo pertenezca a la política o a la economía. Desde pequeños negociamos, hacer los deberes por salir a jugar, o sacar buenas notas para poder posponer la hora de llegada a casa, por ejemplo. La negociación nos puede servir también en el trabajo, si conseguimos comunicarnos eficazmente con nuestros compañeros, llegaremos a acuerdos en los que ambas partes se beneficiarán y servirán para mejorar el clima de trabajo y la seguridad laboral. Existen distintas y muy variadas técnicas de negociación, pero aquí se tratarán únicamente cuatro:

- **Técnica del ladrillo:** para esta técnica, se precisa una preparación antes de la negociación. Se tiene que demostrar un amplio conocimiento de lo que se está tratando, para así impresionar a la otra parte. La clave es demostrar humildad en este conocimiento y nunca soberbia. Por ejemplo, no podríamos rebatir una mala práctica por el uso de una escalera de tijera, si no estamos seguros de cómo debe usarse.

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

- **Técnica del cansancio:** basada en la repetición. A veces es preferible no enlazar al receptor con demasiada información durante un largo encuentro. Es preferible la búsqueda de acercamientos de poca duración que no saturen y que ayuden a ver la importancia de lo que se transmite y negocia. Por ejemplo, si en nuestro día a día comprobamos cómo un trabajador realiza su tarea de forma incorrecta, podemos alentarlos a mejorar, recordándoselo en diferentes ocasiones a lo largo del tiempo.
- **Técnica del vinagre y la miel:** su finalidad es la de desanimar al receptor en primera instancia para después ofrecer buenas noticias. Si primero se cuenta lo malo, lo bueno parecerá muy bueno. Es una técnica que todos conocemos y hemos empleado en alguna ocasión. Es útil y suele dar buenos resultados. Por ejemplo, el uso del casco puede ser controvertido en ocasiones por la incomodidad de llevarlo puesto. Si en lugar de ser inquisitivos y ordenarles su uso, primero comentamos los riesgos y accidentes a los que pueden estar expuestos y después les recomendamos que simplemente con llevarlo puesto los evitarán, facilitaremos la negociación.
- **Técnica de la mala fama:** esta técnica consiste en hacer ver al receptor que, si realiza una mala práctica, obtendrá mala fama. Debemos ser cautos en su uso, pues depende de la facilidad con la que la otra persona se muestre culpable. También debemos ser realistas y no exagerar la mala imagen que suponemos “garantizará” esa acción. Por ejemplo, si un trabajador no lleva los guantes de seguridad puestos de manera sistemática en su tarea que sí lo requiere y el resto de sus compañeros acatan la norma, se le puede advertir de que el no hacerlo le supondrá una imagen de poca profesionalidad o temerario.

Negociar es un arte, y se necesitan buenas habilidades comunicativas. Aun así, la práctica y la experiencia nos pueden brindar buenos resultados. Debemos saber que cuando tratamos de negociar y de resolver un conflicto de intereses,

aunque sea en materia de riesgos laborales, ambas partes deben ganar y tal vez ceder en algo. Hemos de ser insistentes sin agobiar y abiertos al diálogo y a escuchar. Como ya se ha comentado en este documento varias veces, las ideas de otros pueden servirnos para mejorar el bienestar de todos en la empresa, demostrando así que la negociación puede ser beneficiosa.

## 15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 15.1. REFERENCIAS WEB

<https://www.ecured.cu/Esclavitud> (05/02/2020)

<http://www.segurmaniazurekin.eus/sabias-que/sabias-que-primera-ley-accidentes-trabajo-se-aprobo-1900/> (05/02/2020)

<https://escuelapararicos.net/descubre-las-4-etapas-del-proceso-creativo-y-ten-ideas-ganadoras/> (05/02/2020)

<https://es.scribd.com/doc/263094550/Fases-Del-Proceso-Creativo-Segun-Arthur-Koestler> (30/03/2020)

<http://comoescribirbien.com/como-escribir-bien-consejos/> (04/03/2020)

<https://prl.ceoe.es/> (28/02/2020)

<https://campus.usal.edu.ar/mod/book/view.php?id=25464&chapterid=11403>  
(28/02/2020)

<https://definiciona.com/comunicacion-oral/> (22/02/2020)

## La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales

<https://www.diferenciador.com/tipos-de-comunicacion/> (10/02/2020)

<https://www.lifeder.com/comunicacion-oral/> (22/02/2020)

<https://prevencionar.com/2019/09/08/sin-implicacion-de-la-direccion-y-mando-en-la-prl-no-habra-integracion-preventiva/> (18/04/2020)

<https://www.diferenciador.com/ventajas-y-desventajas-de-las-redes-sociales/>  
(18/04/2020)

<http://eprints.ucm.es/46445/1/T39587.pdf> (18/04/2020)

<http://www.canalprl.com/innovacion-en-la-comunicacion-en-prl/> (23/04/2020)

<http://www.canalprl.com/innovacion-en-la-comunicacion-en-prl/6-herramientas-de-innovacion-en-comunicacion/> (03/05/2020)

<https://empresariosdealcobendas.com/wp-content/uploads/2016/12/4T-2016-Señalización-de-Centros-de-Trabajo.pdf> (14/03/2020)

<https://www.monografias.com/trabajos15/comunic-interna/comunic-interna.shtml>  
(06/03/2020)

<https://www.itmplatform.com/es/blog/gestion-de-la-comunicacion-en-los-proyectos/> (14/03/2020)

<https://www.isotools.org/2016/10/04/sg-sst-politica-objetivos-seguridad-salud-trabajo/> (19/03/2020)

<https://www.nueva-iso-45001.com/2016/08/seguridad-salud-trabajo-ohsas-18001/c> (19/03/2020)

<https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow> (14/04/2020)

<https://acciopreventiva.com/comunicacion-prevencion-riesgos-laborales/> (25/02/2020)

<https://www.caracteristicas.co/barreras-comunicacion/> (06/05/2020)

<https://www.gestion.org/tecnicas-de-negociacion/> (06/05/2020)

<https://www.cesarpiqueras.com/tecnicas-de-negociacion/> (06/05/2020)

### 15.2. NORMAS Y NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de la Jefatura del Estado, de Prevención de Riesgos y sus modificaciones posteriores.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención y sus modificaciones posteriores.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- NTP 101: Comunicación de riesgos en la empresa.
- NTP 272: La comunicación escrita en la empresa.

## **La comunicación en la Prevención de Riesgos Laborales**

- NTP 504: Cambio de conducta y comunicación (I): introducción y elementos fundamentales del proceso.
- NTP 505: Cambio de conducta y comunicación (II): metodología de actuación.
- NTP 561: Sistema de gestión preventiva: procedimiento de comunicación de riesgos y propuestas de mejora.
- NTP 662: La experiencia y la imagen en el proceso de la comunicación en P.R.L.
- NTP 685: La comunicación en las organizaciones.
- NTP 794: Evaluación de la comunicación verbal: método SIL.
- NTP 845: Prosodia: modificación de la conducta a partir de las bases emocionales orales de la comunicación.
- NTP 918: Coordinación de actividades empresariales (I).
- NTP 1141: Cómo generar mensajes preventivos eficaces.

### **15.3. DOCUMENTOS Y LIBROS**

SERGIO FERNÁNDEZ LÓPEZ. (2008). “Cómo gestionar la comunicación: En organizaciones públicas y no lucrativas”. NARCEA

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (diciembre 2013). Número 75. “Liderazgo y Prevención de Riesgos Laborales”

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES. “Comunicación eficaz en Prevención de Riesgos Laborales”.

LEANDRO MARTÍNEZ PEÑAS. “Los inicios de la legislación laboral española: La Ley Benot”. UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS.

FUNDACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. PREVENCONTROL. PRL INNOVACIÓN. (2014). “Manual de marketing y comunicación en seguridad y salud laboral”.

#### **15.4. IMÁGENES**

Imágenes sin derechos de autor de la página web: <https://pixabay.com/>

Esquemas y tablas inspirados en los referenciados a las Notas Técnicas de Prevención de esta bibliografía.

Esquemas, imágenes y tablas realizadas por autor.