

## **La importancia de la comunicación en la construcción de una cultura preventiva**

*La comunicación constituye una herramienta clave para compartir información y conocimientos sobre la situación actual de una organización en materia de salud y seguridad ocupacional. Sin embargo, su mayor aporte radica en la capacidad para transformar lo real y modificar la cultura existente. Abriendo puertas hacia la generación de condiciones y conductas de trabajo más sustentables.*

*“Al decir lo que decimos, al decirlo de un modo y no de otro, o no diciendo cosa alguna, abrimos o cerramos posibilidades para nosotros mismos y muchas veces para otros. Cuando hablamos moldeamos el futuro, el nuestro y el de los demás”<sup>1</sup>.*

Una gestión estratégica de la comunicación posibilita la construcción de una cultura de seguridad en una organización. Dos preguntas claves abren el juego en este punto:

1. ¿En qué aspectos de la Salud y Seguridad la comunicación contribuye a la generación de una cultura preventiva?
2. ¿Qué recomendaciones es necesario tener en cuenta para implementar adecuadamente un proceso de comunicación, en materia de S y S en el trabajo?

El presente artículo intentará aportar ideas en relación a estos interrogantes, que funcionen como puntos de partida para abrir el debate en cada una de las organizaciones. De ningún modo se pretende exponer “recetas” a aplicar mecánicamente.

### **¿En qué aspectos de la Salud y Seguridad, la comunicación contribuye a la generación de una cultura preventiva?**

- a) Es una excelente aliada en procesos de cambio. Permite cuestionar o “desnaturalizar” discursos que atentan contra la seguridad y que fueron sostenidos durante años como verdades absolutas. En este punto es fundamental entender qué mensajes circulan en la

---

<sup>1</sup> Rafael Echeverría, Ontología del Lenguaje, Bs As, Argentina, 2008.

organización y que, transformados en *creencias*, impactan fuertemente en la conducta de las personas.

- b) Constituye una herramienta importante para la formación de los colaboradores en seguridad. Permite transmitir conocimientos sobre identificación de peligros, evaluación de riesgos, medidas de control, estado de las barreras de integridad, procedimientos de trabajo seguro, análisis de incidentes y accidentes, entre otros. De este modo, resulta vital utilizarla adecuadamente para generar contextos de trabajo más seguros.
- c) Cumple un rol primordial para posicionar a la seguridad en la mente de las personas, dándole visibilidad a los mensajes claves de una operación responsable. En este sentido debe parecerse a la labor publicitaria, concentrando sus esfuerzos en “vender la seguridad” a todos los miembros de la organización, los 365 días del año. La creatividad e innovación juegan un papel fundamental para renovar el formato y contenido de los mensajes.
- d) Permite concientizar y sensibilizar a los miembros de un equipo sobre los riesgos a los que se exponen y su modo de gestionarlos para llevarlos a niveles aceptables. El primer paso para la toma de conciencia y la adopción de una actitud preventiva, consiste en “salir de la inercia” con la que frecuentemente se trabaja y pensar diferente el modo en el que “naturalmente” se llevan adelante las tareas. Del mismo modo, la comunicación se transforma en un reloj despertador capaz de “despabilar la mirada”, “desnaturalizar el paisaje o escenario de trabajo”, a fin de identificar las fallas latentes y activas en el sistema.
- e) Promueve la generación de espacios de intercambio; donde puedan compartirse ideas, experiencias, buenas prácticas y aprender de los errores propios y ajenos. Es una excelente herramienta para dar a conocer los incidentes y eventos no deseados, propiciar su análisis e investigación y difundir las acciones correctivas a implementar.
- f) Influye positivamente en varios aspectos de la gestión del líder en seguridad:
  - Facilita la generación de un clima de trabajo positivo; caracterizado por la existencia de vínculos de confianza y honestidad entre los colaboradores, fundamental para una operación segura.

- Permite trabajar sobre la aptitud y la actitud de las personas en torno a la generación de las conductas seguras.

### **¿Qué recomendaciones es necesario tener en cuenta para implementar adecuadamente un proceso de comunicación, en materia de S y S en el trabajo?**

- a) Es importante cuidar la consistencia de los mensajes en toda la organización, independientemente del área o puesto de trabajo que se esté considerando. Del mismo es necesario garantizar la coherencia entre la palabra y la acción, entre lo que se dice y lo que se hace, a fin de no generar mensajes contradictorios.
- b) Es fundamental realizar un esfuerzo permanente por comprender primero al destinatario de los mensajes, para luego poder comunicarnos efectivamente. Dado que la comunicación humana no es igual a la transmisión lineal de información entre máquinas; se requiere:
  - Trabajar los mensajes de seguridad, pensando especialmente en el target al que va dirigido.
  - Dosificar el contenido de los mensajes: Comunicando de a una o dos cosas por vez.
  - Generar espacios de *feedback* permanente para chequear el entendimiento.
  - Lograr mensajes con una “dosis” adecuada entre novedad y confirmación. En efecto, mensajes de seguridad con un 100 % de novedad, no llegan a ser comprendidos por los interlocutores. A la inversa, mensajes con un 100% de confirmación no agregan valor al destinatario.
  - Comunicar mensajes de seguridad de manera creativa. La innovación resulta primordial para captar la atención de los destinatarios. Mensajes de seguridad comunicados siempre del mismo modo, pierden efectividad e impacto. Y hasta pueden provocar aburrimiento y rechazo.
- c) En el caso de diseñar campañas de comunicación para la seguridad, es importante realizar una planificación adecuada, teniendo en cuenta el cumplimiento de las siguientes etapas:
  - Principio: Preparación y lanzamiento.
  - Desarrollo: Implementación.
  - Fin: Cierre de la campaña.

d) Es primordial aplicar las siguientes herramientas claves de comunicación en los procesos de Seguridad:

- Escucha activa.
- Sondeo.
- Exposición adecuada al target.
- Parafraseo e Interrogación.
- *Feedback*.
- *Rapport*.

En conclusión, la comunicación constituye una herramienta fundamental para la construcción de una cultura preventiva. En su capacidad para generar entendimiento, empatía, confianza y colaboración entre las personas, abre la el juego hacia condiciones y conductas de trabajo más seguras. La clave radica en elegir cuidadosamente qué mensajes comunicar y cómo hacerlo, logrando tender puentes los unos hacia los otros.

**Fuentes:**

- ✓ Ontología del Lenguaje, Rafael Echeverría, Bs As, Argentina, 2008.
- ✓ Cultura Preventiva. Fiso Kit 2013 Proactivar. Sheffick Smith, Ricardo, Bs. As., 2013.
- ✓ Liderazgo en Seguridad. Fiso Kit 2013 Proactivar. Kuzis, Patricia Fanny y Sheffick Smith, Ricardo, Bs. As., 2013.
- ✓ Herramientas de intervención en la cultura preventiva. Fiso Kit 2013 Proactivar. Kuzis, Patricia Fanny y Sheffick Smith, Ricardo, Bs. As., 2013.