

# **LO QUE LA SEÑALIZACIÓN DE TRIEZOS, RESBALONES Y CAIDAS PUEDE ENSEÑARNOS ACERCA DE COMUNICACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO**

Por Carolyn Voelkening, The Marlin Company  
Traducido por Armando Flores, MIWD Carrollton, TX

No importa cuál sea tu trabajo o dónde trabajes, tu conoces la señal de advertencia de resbalones, tropiezos y caídas: una figura negra sobre un fondo amarillo, los brazos fuera, una pierna a punto de perder el contacto con una superficie, la otra pierna doblada-rodilla en el aire. Atrapado en un perpetuo e inminente desastre, esta figura adherible instantáneamente reconocible puede enseñarnos mucho sobre la comunicación de seguridad efectiva en el lugar de trabajo

## **Leccion #1: Hazlo Visual**

La imagen de resbalones, tropiezos y caídas es el ejemplo perfecto del viejo adagio, una imagen vale más que mil palabras. Transmite un claro mensaje sin ningún texto, y es fácil de entender por todo el público, independientemente del nivel educativo o idioma nativo.

Si bien la dependencia de las imágenes visuales en seguridad no es nada nuevo, ha adquirido una importancia creciente en los últimos años con el actual Estándar de Comunicación de Riesgos de la OSHA (HCS, 29 CFR 1910.1200). Como parte del Sistema Global Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (GHS), los nueve pictogramas estándar requeridos por el HCS consolidan la importancia de las imágenes visuales como una forma de comunicarse entre idiomas y barreras culturales.

Pero la comunicación visual no sólo pertenece a los letreros y etiquetas de comunicación de riesgos. Es un enfoque que puede y debe utilizarse en la formación en seguridad, según un estudio reciente publicado en la revista de ciencias de la seguridad revisada por compañeros. El estudio examinó la efectividad de utilizar la comunicación visual en la formación en seguridad y encontró que el uso de imágenes y símbolos aumentaba la

comprensión de los trabajadores y la satisfacción laboral. El estudio también concluyó que si bien las imágenes en sí mismas son útiles, un método más eficiente es utilizar dibujos animados o símbolos similares a los de un icono en las fotografías para resaltar los peligros y las mejores prácticas.

### **Lección #2: Conozca Lo Que Van a Llevarse**

Una manera fácil de probar la efectividad de cualquier comunicación de seguridad es preguntarse, ¿Cuál es la única cosa que quiero que los empleados recuerden cuando se van? La imagen de resbalones, tropiezos y caídas es tan impactante porque comunica un solo mensaje procesable: ¡Sé cauteloso! Un peligro de resbalón, tropiezo o caída está presente.

Imagínese si, en lugar de la figura de una caída, vio una explicación del peligro existente, una referencia a la norma pertinente y todas las posibles respuestas de comportamiento. Claramente, sería un enfoque mucho menos efectivo, sin embargo, es el enfoque en el que muchas empresas recurren al comunicarse sobre la seguridad. Agrupan varios temas en un solo mensaje o sesión de entrenamiento, en lugar de centrarse en un solo tema para ser recordado. Antes de entregar cualquier mensaje de seguridad, obliguese a articular lo único que desea que su audiencia se lleve para recordar y luego adapte su información para centrarse en esa tarea para llevar.

### **Lección #3: Dilo Una y Otra Vez, y Otra Vez**

La figura de resbalones, tropiezos y caídas es omnipresente, apareciendo dondequiera que vayamos. Lo vemos en las escuelas, en los pasillos de comedores, en los hospitales y en el trabajo. Y cada vez que lo vemos, el mensaje es igualmente importante, porque los mensajes de seguridad- o de cualquier tipo de mensajes, para tal caso no es una cosa de una sola vez.

Es una regla simple de mercadotecnia que las personas necesitan estar expuestas a un mensaje siete veces antes de tomar medidas. Especialmente en un clima de inestabilidad de la fuerza de trabajo- escasez de empleados, alta rotación y aparentemente interminable incorporación- por lo que es fundamental reforzar los mensajes. El

Director de Seguridad de una cadena nacional de supermercados resumió el desafío y la importancia de los mensajes de seguridad redundantes de esta manera: "Los entrenamos el Lunes, pero si no reforzamos el mensaje, lo olvidan el Martes, y para el miercoles ya habran desarrollado un mal hábito."

#### **Lección #4: Mantenlo en Movimiento**

Con la proliferación de vídeos en YouTube, Instagram, Facebook y canales multimedia accesados por internet, los consumidores se han acostumbrado a obtener su información a través de vídeo. Si una imagen de resbalones, tropiezos y caídas vale más que mil palabras, un video de corta duracion -con su principio, medio y final natural- son esas mil palabras dispuestas en una historia convincente. El uso de vídeos en tu comunicacion de seguridad es una manera muy buena y muy familiar de captar y mantener la atención de los empleados.

#### **Lección #5: Estar en el Lugar Correcto en el Momento Adecuado**

¿Qué tan eficiente sería un signo de resbalones, tropiezos y caídas de precaución si se colocara lejos de donde esta el peligro? Uno de los desafíos con la comunicación en el trabajo es garantizar que todos los empleados lo ven y/o lo escuchan, especialmente en un entorno basado en turnos.

Considere, por ejemplo, la empresa que intenta mejorar la moral de los empleados reconociendo a los empleados en un boletín de noticias por correo electrónico, sin detenerse a considerar que la mayoría de los trabajadores por turnos en realidad no tienen correo electrónico de la empresa. O, el gerente que anuncia un evento de la compañía en una junta de la mañana, olvidando transmitir la misma información a los del turno nocturno. Incluso un mensaje bien elaborado y bien intencionado no impactaría en los empleados si no lo ven. La comunicación debe llegar a los empleados donde se juntan y trabajan: en salas de descanso, cafeterías y en las lineas de la fábrica, y necesita llegar a ellos en el momento adecuado, ya sea a las 3 a. m., 7 a. m. o a las 4 p. m.

#### **Lección #6: Hazlo Personal**

La imagen de resbalones, tropiezos y caídas funciona, en última instancia, porque

nos conectamos a ella a nivel emocional. A medida que la figura se desliza hacia atrás, se desliza hacia adelante o cae en el espacio, respondemos personalmente a la idea de resbalar, tropezar o caer, que es lo que nos hace tomar medidas precautorias. Tenemos un interés propio y estamos emocionalmente conectados con el resultado.

Cada empleado significa más que su trabajo. Los empleados son toda una persona con intereses, preocupaciones y prioridades que pueden no tener nada que ver con el lugar de trabajo. Estas motivaciones personales pueden ser la razón por la que un empleado hace la elección correcta o incorrecta en un momento de seguridad,

por lo que el compromiso emocional es muy importante para toda la comunicación en el lugar de trabajo. Reconociendo al empleado como toda una persona, y equilibrando mensajes de seguridad con el reconocimiento de los empleados, y mensajes de salud, de bienestar y de vacaciones, los empleadores pueden reconocer al empleado como toda una persona y conectarse con los trabajadores en un nivel emocional.

### **Poniendolo en Acción**

Mientras que el aviso de resbalones, tropiezos y caídas nos advierte que debemos ser cautelosos, cada paso en el viaje de comunicación es un paso en la dirección correcta. Al pensar visualmente y comunicarse con sus empleados de una manera clara y enfocada, puede construir los cimientos de una cultura de seguridad impulsada por los empleados. Sólo tienes que dar el primer paso.

Carolyn Voelkening es la Directora Ejecutiva de Contenido de Marlin, líder mundial en señalización digital en el lugar de trabajo. Ella tiene más de 20 años de experiencia en la creación de audiencias y la remodelación de las estrategias de comunicación tradicionales para aprovechar el disturbio digital. Carolyn liderea un equipo de estrategias de contenido certificados por OSHA, diseñadores y escritores que crean el galardonado contenido crítico de la industria de Marlin.

### **FUENTE**

**Seguridad ocupacional y comunicación visual: Diseño centrado en el usuario de material de entrenamiento en seguridad para trabajadores agrícolas migrantes en Italia. Lucia Vigoroso, Federica Caffaro, Eugenio Cavallo, [www. sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753518306106](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753518306106), Safety Science, November 2018)**

Translation from pictures:

El uso de vídeos en tu comunicación de seguridad es una manera muy buena y muy familiar de captar y mantener la atención de los empleados.