

medidas adoptadas de forma clara y transparente, a la vez que perciba empatía con la realidad que están viviendo.

- **Veracidad y credibilidad** de la información emitida, la cual debe estar alineada con los criterios establecidos desde las entidades competentes de la administración y disipar las posibles dudas que puedan generarse sobre la aplicación de las medidas para el control de la pandemia.
- **Reconocimiento:** los mensajes enviados deben poner en valor el trabajo de las personas que la integran, contribuyendo a fomentar la implicación en un proyecto común para alcanzar los objetivos y metas establecidos. Es importante que las personas conozcan qué se espera de ellas y cómo han de hacerlo, con objeto de minimizar el posible conflicto de funciones que pueda surgir.



- Fomentar el uso de un **componente emocional** en los mensajes enviados, de forma positiva y realista, orientados hacia los logros y los resultados de las acciones que se están llevando a cabo.

▪ **Evitar el exceso de información:** se debe facilitar la información justa y necesaria en cada momento, evitando la sobreinformación y la incertidumbre que la misma genera.



- **Agilidad:** garantizar la rápida difusión de mensajes haciendo uso de todos los canales disponibles. En estos momentos tan delicados, la actualización de la información y su inmediatez resultan garantes de la confianza y tranquilidad.
- Comunicación y **periodicidad:** los procesos comunicativos deben ser dinámicos y responder a nuevas situaciones que van apareciendo. Se debe informar a través de los canales dispuestos con la frecuencia necesaria que requieran los acontecimientos.
- **Actualización y revisión permanente** de los canales internos de comunicación como intranet o redes sociales corporativas, con objeto de incorporar posibles modificaciones que den respuesta y novedades a las cuestiones que afecten a la entidad.
- Garantizar la **bidireccionalidad de la información**, de manera que las personas tengan la posibilidad de transmitir sus necesidades e inquietudes, teniendo la certeza de recibir algún tipo de respuesta sobre las mismas.
- **La escucha activa** alcanza especial importancia por la necesidad de dar respuesta a las cuestiones que preocupan a los empleados. Es muy importante que todos los integrantes de la organización puedan participar y sentirse escuchados.

- Comunicación **proactiva**. En la medida de lo posible, la comunicación debe ser proactiva y, siempre que se pueda, adelantarse a las dudas que puedan surgir en relación con los cambios previstos para el desarrollo de la actividad laboral. El uso de herramientas que faciliten la recogida directa de información de los trabajadores, será de gran utilidad para conocer a tiempo real los aspectos que más preocupan, a fin de identificar las dudas más recurrentes y poder dar respuestas clarificadoras.
- **Visibilidad** de los mensajes: el impacto visual es importante para la asimilación de mensajes e información. Por ello, es importante recurrir a la exposición de cartelería, trípticos, etc., que refuercen el contenido del mensaje difundido desde la organización.

Puesta en marcha: comunicación previa a la incorporación al centro de trabajo

Para minimizar las consecuencias negativas asociadas al miedo e inseguridad de la reincorporación al trabajo, se debe procurar un contacto previo preferiblemente personalizado, en el que poder facilitar la información de mayor relevancia en relación con la situación actual. Esta información podrá recoger, entre otros, los siguientes aspectos:

- ✓ Comunicar las medidas de protección y protocolos de actuación que se han tomado en el centro y puesto de trabajo.
- ✓ Informar de la actuación en caso de presentar **sintomatología ante situaciones de contacto con otras personas con sospecha o síntomas de infección**.
- ✓ Comunicar a los **trabajadores especialmente sensibles** la necesidad de contactar con el área de Vigilancia de la Salud de su servicio de prevención para valorar su situación y posibles medidas a adoptar.
- ✓ Informar sobre los **Equipos de Protección Individual** que tienen a su disposición y pautas para su utilización, así como de las medidas de carácter colectivo adoptadas.
- ✓ Detallar las **nuevas normas de trabajo** establecidas y las opciones de flexibilidad y conciliación.
- ✓ Indicar **objetivos y tareas prioritarias para su consecución**, con objeto de reducir el nivel de estrés que genera la incertidumbre y mejorar la capacidad de adaptarse a la nueva situación.
- ✓ Concretar las pautas de actuación y protección en caso de realización de trabajo con clientes y proveedores, así como dejar claro qué medidas deberán tomar las personas externas que acudan a nuestro centro de trabajo.
- ✓ Detallar posibles canales de apoyo adicionales: teléfonos de ayuda, intermediarios voluntarios, etc., que puedan recoger las inquietudes y las posibles consultas que se generen en el nuevo contexto.