

SAFER

Safe Actions For Employee Returns



Consideraciones sobre comunicación Guía para volver al trabajo

Garantizar una comunicación efectiva y oportuna para facilitar el regreso al trabajo

Una comunicación efectiva, oportuna y frecuente es necesaria para crear un sentido compartido de seguridad y protección en la fuerza de trabajo y facilitar el proceso de regreso al trabajo. Además de incluir los detalles de la transición, debe haber un plan de comunicación que anticipe las preocupaciones y preguntas de los empleados. Las tácticas de comunicación correctas pueden demostrar un cuidado enriquecido de parte del liderazgo y ayudar a los empleados a prestar más atención a sus alrededores para lograr el distanciamiento físico y demás. A continuación, detallamos varios factores que las organizaciones deben considerar al desarrollar una estrategia de comunicación de gestión del cambio ante el COVID-19.

Temas que se tratan en este documento:

Consideraciones generales sobre comunicación
Cambios en el personal y las políticas
Instrucciones para las llegadas



Consideraciones generales sobre comunicación

- Identificar la función de los líderes en la participación de la comunicación y considerar la manera en que deberían aprobarse y entregarse los mensajes a los empleados.
- Establecer o actualizar los mecanismos de devoluciones para responder a las comunicaciones de regreso al trabajo de manera tal que las preocupaciones de los empleados se aborden de manera apropiada y rápida.
- Crear temas de conversación aprobados por la compañía que puedan usar los supervisores; desarrollar un grupo de preguntas frecuentes de manera que los supervisores y gerentes transmitan mensajes uniformes.
- Aprovechar diferentes canales de comunicación para llegar a la audiencia, por ejemplo, teléfono, aplicaciones, comunicaciones por video (por ej., Skype, Zoom), comunicaciones verbales, pantallas digitales, sistemas de altavoces, folletos, pósteres, correos electrónicos y correo postal.

Cambios en el personal y las políticas

Debido a la pandemia, es probable que se haya permitido cierta flexibilidad en muchas políticas de trabajo, que deberán volver a evaluarse y posiblemente modificarse y volver a emitirse al regresar al espacio de trabajo físico. A fin de protegerse contra olas posteriores del virus, y para estar preparados para eventos similares, las organizaciones probablemente creen nuevas funciones y responsabilidades para las personas. A continuación se ofrecen algunas medidas recomendadas para comunicar esta información:

- Explicar por qué se eligieron a determinados grupos (por ejemplo, departamentos, divisiones, lugares) o personas para que regresen al lugar de trabajo, en caso de que se utilice un enfoque en etapas.
- Definir “poblaciones vulnerables”, tanto para los empleados como para los familiares de los empleados.
- Explicar la razón de la creación de las nuevas funciones/puestos dentro de la organización para tratar el impacto del coronavirus.
- Describir las nuevas responsabilidades y enfatizar las responsabilidades existentes para los puestos existentes a fin de garantizar la salud y la seguridad a raíz de la pandemia y la manera en que se espera que los empleados se involucren con las personas que han asumido nuevos puestos.
- Detallar por qué se adoptaron determinados cambios en los protocolos y el diseño (es decir, en respuesta a la evaluación de riesgos de los nuevos procedimientos operativos).
- Explicar los beneficios de regresar a un entorno de trabajo compartido (por ejemplo, mayor productividad e innovación, acceso a equipos y redes compartidos, mejor servicio al cliente, etc.).
- Describir con claridad cuándo, cómo y por qué las políticas organizacionales difieren de las públicas (por ejemplo, específicas para una región).
- Comunicar a los empleados aquellos puntos que no presentan cambios en la organización (por ejemplo, valores centrales) y trabajar para vincular los mensajes con la visión establecida y las declaraciones de la misión.

Instrucciones para las llegadas

A fin de que los empleados regresen a un lugar de trabajo, muchas organizaciones pueden establecer procedimientos de detección (mediante autoevaluaciones, controles de síntomas y temperatura) a fin de autorizar a los empleados para que ingresen al edificio o sitio, además de otras políticas de ingreso nuevas. La comunicación debe ser explícita y clara de modo que los empleados sepan qué esperar al llegar nuevamente al lugar.

- Describir los protocolos nuevos para el ingreso de empleados y visitas. En la descripción, se debe detallar cómo, cuándo y dónde se realizarán los controles de detección (es posible que se deba enviar por correo postal a los empleados que no tienen dirección de correo electrónico).
- Comunicar a los empleadores la manera en que se mantiene la privacidad médica para cualquier proceso de detección, incluida la comunicación del proceso a empleados que no cumplen los criterios de detección, y la manera en que se debe abordar el posible estigma relacionado con este hecho.
- Considerar el uso de señalización simple, etiquetada y visual a modo de enfoque directo para recordarles a las personas que deben reducir su riesgo y/o informar a las visitas lo que está haciendo la organización para ayudar a garantizar la seguridad de los empleados y las visitas.
- Realizar demostraciones o brindar capacitación para presentar nuevas conductas a los empleados antes de volver al lugar de trabajo.
- Brindar instrucciones sobre cómo traer el equipo de trabajo nuevamente a los establecimientos y cómo desinfectar los artículos, y recordárselas regularmente a los empleados.
- Alertar a los empleados respecto de los cambios en el entorno de trabajo (por ejemplo, disponibilidad de las salas de reuniones, restricciones de ocupación, reubicación de las estaciones de trabajo, pautas para las salas de descanso, etc., para permitir el distanciamiento físico).
- Describir cómo se preparó, y se mantendrá, el establecimiento o el sitio para la llegada de los empleados (por ejemplo, limpieza y desinfección).
- Elaborar una estrategia de comunicación para los empleados de atención al público y determinar la mejor manera para comunicarles las nuevas políticas.