

Sección Formación

*Este artículo fue publicado en el número 1-1999, páginas 12 a 16.
Siguiendo la línea de la página Web del INSHT se incluirán los textos íntegros de los artículos
prescindiendo de imágenes y gráficos no significativos.*

Cultura de prevención y procesos comunicativos

Las palabras empleadas e forma positiva (Signos que crean la realidad grupal) pueden contribuir decisivamente en la prevención laboral, ya que establecen pautas de comportamiento concretas.

Jaime Llacuna Morena

Jefe de Área de Información y Documentación

CNCT-INSHT

Las palabras construyen la realidad

Este pequeño artículo tiene la pretensión (sin duda osada) de exponer como se genera lo que denominamos cultura desde los aspectos comunicativos. Es decir: cómo los mensajes que corren por el interior de un grupo social, aportan datos capaces de generar, y aún de determinar, modelos culturales. Por decirlo en otras palabras: los mensajes (lo que decimos u oímos) no son más que formulaciones lingüísticas que representan una realidad concreta o que generan (para ser más puristas) una realidad a partir de los signos que trasladan.

Las personas, en el grupo, intercambiamos mensajes, verbales y no verbales, que son tanto representación de la realidad como creación de la misma. Los signos intercambiados determinan el *texto* y el *contexto* de una manera de interpretar la vida, de interpretar el mundo y de interpretarnos a nosotros mismos. Lewin hablaba del "signo como norma de actuación", en tanto la concreción personal y grupal de la realidad no puede realizarse fuera del sistema de signos que permite identificarla e intercambiarla.

La dependencia *realidad-signo* es absoluta ("to change attitudes by changing narres" dice Stevenson), la realidad es una apreciación subjetiva identificada con un signo, la modificación del signo puede provocar la modificación de la propia realidad. Estas ideas provocaron, en su tiempo, el estudio de algo tan interesante como el fenómeno denominado *comunicación persuasiva*, aspecto de la comunicación que supone haber cargado los signos de un contenido doble: el contenido propiamente lingüístico, el semántico propiamente dicho, y el contenido afectivo o emocional que determina el *uso* del término en un contexto específico.

Toda cultura es un conjunto de saberes, procedimientos y actitudes producto de una interpretación subjetiva de la realidad, identificada y transmitida por medio de signos. Es en este sentido en el que nos planteamos también la *cultura de prevención* desde una

óptica de utilización de signos y, creemos, que como supuso Stevenson podemos modificar actitudes si nos imbuimos en un *baño* de palabras fuertemente cargadas de contenido afectivo. Esto es lo que ocurre en la realidad sin que lo pretendamos concretamente; el establecimiento sistemático de este proceso puede favorecer, intencionadamente, nuestro objetivo.

El valor "salud en el trabajo"

"Por encima del mundo natural, signos y valores constituyen el mundo humano" decía Roman Ingarden (de nuevo recordado por su amistad con Edith Stein, tan actualizada en estos momentos). Signos y valores. Un "valor" es una creencia capaz de generar conductas automáticas en un grupo social. Se actúa de una manera u otra en virtud de que el grupo social determine que tal conducta pertenece al mundo de los valores asumidos por dicho grupo. Se asume consciente e inconscientemente pero toda actuación está determinada por este substrato. Y este valor es representado en el grupo a través de signos. Puede de ello deducirse que la persona que durante un cierto tiempo *viva* un ambiente en el que *floten* constantemente palabras con un determinado sentido, acabará por incorporar la idea subyacente a su forma de actuación normal (natural). Relacionar signo y conducta es algo antiguo, especialmente si, como decíamos, no podemos interpretar la realidad más que a través de los signos que la representan. Charles Morris estudió el fenómeno y lo relacionó con el acto de persuadir que conlleva todo mensaje. Esta persuasión, diría yo, es absolutamente natural en el fenómeno comunicativo. Otra cosa es su operatividad en el otro, pero es innegable que un mensaje pretende transmitir una realidad aceptable para mí y, en consecuencia, verídica y eficaz.

Incluso la transmisión de un mensaje conscientemente falso tiene para mí un objetivo "verídico", en el sentido que representa algún tipo de gratificación. De ahí, por cierto, una nueva pauta sobre la realidad o irrealidad de las palabras según su pretendido significado... No existe más realidad que la que determina el propio mensaje incorporado al contexto (objetivo y subjetivo) tanto del emisor como del receptor. Victoria Camps dice que "es inútil plantearse el problema de su adecuación (palabras) a la realidad, porque la realidad la moldea el lenguaje".

En el sentido en el que estamos hablando, podríamos decir que un valor se *adquiere* porque consciente o inconscientemente hemos estado inmersos en un grupo que *lo manifestaba*. Esto es: que *lo hablaba* y que lo hablaba en un marco contextual en el que las palabras adquirirían el significado emocional concreto que materializaba el valor. Se genera una realidad cuando se habla de ella y se le atribuye un determinado sentido (positivo o negativo) cuando el *significado persuasivo* se transmite sistemáticamente en conexión con su identificación semántica.

Traducido al valor salud (salud en el trabajo), deberíamos hablar más del tema, más frecuentemente, incorporándolo al discurso cotidiano de la normalidad. Esto no ocurre en la realidad y solemos "hablar del tema" cuando sucede algún acontecimiento que, precisamente, llega cargado del valor opuesto al deseado (cuando ocurren accidentes). Por otra parte, deberíamos *cargar* las palabras utilizadas del denominado significado persuasivo, es decir: de las connotaciones afectivas que incorporan un aspecto de la supuesta realidad a la actitud positiva hacia él.

En la actualidad, **el concepto "salud en el trabajo"** como un valor (incluido dentro del valor *salud* y que, incluso, es aceptado como un eje transversal de la enseñanza no universitaria, es decir: como una serie de datos y acciones que deben ser incorporados a la realidad cotidiana de los estudiantes), **no puede decirse que sea asumido plenamente**. Para hablar de valor asumido debemos hablar de conducta automática, conducta propia del desarrollo cotidiano de la vida. Esa falta del valor aludido podríamos matizarla en relación a las respuestas de los interesados.

Respuestas generales y respuestas personales

Los seres humanos damos respuesta a los fenómenos externos. La damos según nuestras convicciones, la cultura a la que pertenecemos, en suma: damos respuesta a los objetos externos según las actitudes que mantenemos hacia ellos. Pero las respuestas pueden ser de diversa modalidad. Lo frecuente es que el grupo social determine conductas denominadas generales. Estas conductas pueden estar en el inconsciente de la propia colectividad y traducirse en actuaciones determinadas o pueden, tan sólo, haber sido asumidas "en teoría" por utilizar una expresión popular. No existe sociedad actualmente que se considere avanzada, libre y demócrata y que no acepte ("teóricamente") la igualdad entre razas. La respuesta grupal se da en virtud de que la colectividad ha definido como un valor propio de ella tal igualdad racial, incluso las posibles oposiciones serían contestadas con airadas repulsas. A esto se denomina respuesta actitudinal general.

Otra posibilidad es que un particular, perteneciente a dicho grupo, no halle inconveniente en el matrimonio entre sujetos de diferentes razas. Es una respuesta específica sobre una situación concreta. Los aspectos culturales le obligan a responder de esta manera.

Notemos, para lo que nos interesa, que hasta este momento, las respuestas dadas son producto de una determinada interpretación de la realidad realizada por el propio colectivo y, en consecuencia, no tienen por qué haber sido asumidas por un particular. En este caso, podríamos decir que en la respuesta general no ha participado personalmente el individuo en cuestión. Normalmente, dichas interpretaciones generales *obligan*, por así decirlo, a manifestarse de determinada manera, frecuentemente ante los demás. Es evidente que las respuestas generales son respuestas grupales que deberían caracterizar la actuación de cada elemento del grupo en particular. Así es por lo general dado que el grupo necesita, lógicamente, pautas de conducta grupal, por lo menos en todo lo que hace referencia a la vida en común. Diríamos que dichas respuestas (conscientes o no) son protecciones del propio individuo "en y frente" al grupo al que pertenece.

No obstante, donde podemos hallar verdaderamente la materialización de una respuesta es en la que denominamos *individual-concreta*. Se produciría, en sentido positivo, cuando un elemento en concreto del grupo decidiera sinceramente contraer matrimonio con una persona de raza distinta a la suya. Esta respuesta individual y concreta manifestaría, sin lugar a dudas (salvo la existencia de un motivo extraordinariamente fuerte y puntual), una actitud positiva (una falta de prejuicio) ante el hecho concreto de la igualdad de razas.

Este sencillo caso sirve para analizar las diferentes respuestas que pueden darse según el objeto externo esté en mayor o menor contacto directo con el interesado.

¿Cuándo podremos hablar de la existencia de una cultura específica? ¿Cuándo podremos decir que el grupo ha asumido el valor "igualdad racial"? Evidentemente no podremos decirlo cuando se trate de una simple respuesta general (entendiendo como general no la realizada por todos sino la "entendida" de forma global y poco relacionada con la persona concreta); tampoco cuando se trate de una interpretación más específica pero no "íntima". Podremos asegurarlo, únicamente, cuando las respuestas de la mayoría de los elementos del grupo sigan el mismo sentido, verificándose éste en las manifestaciones conductuales de las personas concretas.

Cultura de prevención y respuestas "personales"

Probablemente, **cuando hablamos en el tema concreto de salud en el trabajo, haciendo referencia a la cultura de prevención, nos estamos refiriendo al conjunto de respuestas particulares, personales, íntimas de cada uno de los elementos del grupo.** No nos referimos (y aquí está el problema, incluso el metodológico), a respuestas más o menos generales (abstractas, poco relacionadas con la concreción inmediata). Estas respuestas personales-concretas deben obtenerse de una modificación de las actitudes individuales frente al hecho externo "salud". Para ello es evidente, retomando el tema de la comunicación que nos ha traído hasta aquí, que el conjunto de mensajes que el grupo social debe "emitirse" a sí mismo tiene por objetivo la respuesta personalizada.

Esta respuesta personal-individual es producto del conjunto de mensajes transmitidos en su *entorno inmediato* (la familia, la escuela, el lugar de trabajo, los grupos de ocio, etc.). Es ahí donde debe generarse el conjunto de signos que aludan a la realidad concreta y que transmitan el valor deseado. Podemos hablar de la correlación *grupo-mensajes/signos-respuestas personales*. Cada grupo social debe generar los signos que le aportan el dato cultural y este dato debe producir la modificación actitudinal capaz de dar respuesta concreta a los hechos externos. ¿Qué quiere decir esto en el campo de la prevención de riesgos? Quiere decir, ni más ni menos, que una actuación preventiva (producto de una cultura preventiva), no puede darse fuera de un grupo concreto y que este grupo concreto no conseguirá modificar la actitud hacia el hecho externo (en este caso el hecho externo denominado *prevención*), si no elabora un conjunto de signos que de forma *permanente* y cotidiana impregnen la misma vida del grupo en su totalidad. No hay cultura de ningún tipo fuera de la *nube de mensajes* que determinan el espacio grupal concreto. Cada grupo tiene su propia nube de mensajes (lo que los lingüistas denominan el *mosaico de mensajes*, específicos de un determinado colectivo). Para decirlo en otras palabras: un grupo laboral (los trabajadores y trabajadoras de una sección concreta, de una obra, de un taller, etc.), deben ser capaces de establecer un conjunto cotidiano y natural de mensajes relativos al tema prevencionista (un "argot" propio, por utilizar una expresión comprensible). Este conjunto de signos relativos al tema salud en el trabajo debe *incorporarse* de manera natural al desarrollo cotidiano del trabajo y forma parte de "su" interpretación del fenómeno. Sólo así podemos hablar de la incorporación real y operativa de un contenido concreto a la práctica cotidiana.

Las palabras deben ser "sus" palabras, sus signos, con los que verdaderamente identifican y *manejan* su realidad. En este momento estaremos hablando de "palabras

vivas", no de simples formulaciones retóricas capaces únicamente de ofrecer respuestas generales. Y estaremos hablando de esta vivencia lingüística porque los signos se habrán cargado, como antes decíamos, del contenido *afectivo*, emocional, de la capacidad persuasiva del mensaje.

La determinación del mosaico de mensajes

Los prevencionistas podemos ayudar a la formación de ese mosaico lingüístico vivo que debe impregnar el desarrollo laboral.

Para ello **debemos ser capaces de:**

1. **Establecer un objetivo concreto de modificación de conducta.** ¿Qué conducta concreta de seamos modificar? Esto es lo mismo que plantearnos: ¿qué respuesta personal deseamos que los elementos del grupo den ante un determinado hecho externo? (Deseamos que utilicen concretamente un determinado medio de protección, deseamos que mantengan en orden el puesto de trabajo, deseamos que establezcan una buena relación entre ellos, etc.). Se trata de respuestas personales-concretas. No me interesa que respondan afirmativamente cuando se les demanda si consideran importante la seguridad en la empresa, respuesta que puede ser afirmativa (respuesta general) sin que ello se traduzca, ni mucho menos, en actuaciones seguras individualmente. Me interesan las materializaciones concretas y personales de cada uno de los elementos del grupo. De ahí que sea muy importante definir el objetivo a alcanzar y que éste se defina en los términos indicados.
2. Establecer el conjunto de mensajes que deben transmitirse. Este es el apartado fundamental. ¿Qué palabras, signos, son los utilizados en la cotidianidad por el grupo concreto y que hagan alusión al concepto preventivo? ¿Cuál es el "argot" específico del grupo? (Recordemos que en el concepto "argot" hallamos el aspecto emotivo de los signos). ¿Qué frases, qué expresiones, qué formulaciones comunicativas (verbales o no) usa el grupo cuando se refiere al hecho externo concreto? ¿Dónde se emiten? ¿En qué espacios concretos? ¿En qué situaciones concretas? Los prevencionistas deberíamos ser capaces de elaborar mensajes concretos que aludieran al tema de nuestro interés. Recordemos que es fundamental que dichos mensajes se den, como dice Abraham Pain, siendo *mensajes no explícitamente educativos*, con capacidad de impregnar la situación cotidiana del grupo, en su entorno natural e identificándose con la *normalidad cultural*. El objetivo es "que se hable del tema", que los mensajes surjan de forma natural, que el tema que nos interesa sea motivo de diálogo natural. Pero recordemos que (insistiendo en Abraham Pain) sin que "huelan" (perdón por la expresión pero es muy gráfica) a "enseñanza", a "academicismo", a "instrucciones". No porque estos conceptos sean negativos en sí, ni mucho menos, sino porque lo que intentamos establecer en un conjunto natural de signos que hagan alusión al tema y que surjan de la propia realidad grupal. Las situaciones propiamente docentes cabrán en otro tipo de actividades.
3. Finalmente, en tercer lugar, debemos hallar la colaboración de las personas del grupo. No se trata de la totalidad, se trata de hallar aquellas personas con mayor incidencia grupal capaces de convertirse en los emisores sistemáticos e inteligentes (prudentes) de dichos mensajes. La colaboración del propio grupo es

fundamental. Los emisores de los signos deben ser, por supuesto, los propios integrantes de la normalidad.

El valor de las palabras y las palabras para un valor

Digamos, para finalizar, que nuestro objetivo es conseguir una modificación de la conducta de las personas concretas, una modificación individual (en cuanto a la conducta, no a su logro), que permita respuestas concretas. Esto lo pretendemos lograr a través de palabras, de signos, a través de establecer una situación normal en la que la realidad (en lo que hace referencia al mundo de la salud en el trabajo), sea identificada con signos concretos. Estos signos deben pertenecer al *habla* (Chomsky), a la naturalidad cultural del grupo. El valor de las palabras es modificar el entorno, a través de la constante interpretación de la realidad.

Se trata de potenciar una situación en la que "se hable" de manera natural de los temas de nuestro interés, cargando los signos de los aspectos afectivos que los convierten en operativos. Esta operatividad es la traducción de las actitudes en actos concretos. Por decirlo de otra manera: no existe aquello de lo que no se habla o existe, únicamente, en el plano de la teoría, no en la práctica inmediata. Hablar de las cosas es hacerlas. Hablar de prevención (con las palabras adecuadas y en los momentos oportunos), es hacer prevención.

Hablar de prevención es crear el valor prevención, el valor salud en el trabajo. Son los signos los que elaboran la realidad y, en consecuencia, los que establecen los valores grupales. De lo que no se habla poco importa y poco podemos decir que pertenezca a nuestra *cultura* (y menos que se traduzca en actos).