

9. Komunikowanie się w sprawach dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy



9.1. Jakie informacje powinny być przekazywane w systemie zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy?

Komunikowanie się jest procesem przekazywania informacji. Dobry przepływ informacji stanowi jeden z podstawowych warunków prawidłowego funkcjonowania każdego systemu zarządzania. Sprawność komunikowania się między poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi i osobami wewnątrz przedsiębiorstwa, a także między przedsiębiorstwem i jednostkami zewnętrznymi bezpośrednio wpływa na sprawność prowadzonych w systemie działań.

Zasady komunikowania się wprowadzone w systemie zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy powinny umożliwiać:

- pozyskiwanie potrzebnych informacji z zewnątrz
- przekazywanie informacji o problemach BHP wewnątrz przedsiębiorstwa i dostarczanie ich do tych miejsc, gdzie mogą być wykorzystane
- przekazywanie odpowiednich informacji na zewnątrz przedsiębiorstwa

Określając zakres informacji, które powinny być pozyskiwane z zewnątrz przedsiębiorstwa, uwzględnić należy, między innymi:

- wymagania zawarte w przepisach prawnych i normach
- informacje o nowych rozwiązaniach technicznych i organizacyjnych, których zastosowanie może poprawić warunki pracy
- informacje przekazywane przez klientów, podwykonawców i inne osoby z zewnątrz organizacji
- informacje przekazywane przez instytucje nadzorujące i kontrolne.

Podstawowymi odbiorcami informacji na zewnątrz przedsiębiorstwa, dotyczących BHP, są: podwykonawcy, klienci, osoby odwiedzające przedsiębiorstwo, a także instytucje nadzorujące i kontrolne.

Podwykonawcom, klientom i osobom odwiedzającym przedsiębiorstwo należy w szczególności przekazać informacje dotyczące:

- zagrożeń, które mogą być związane z działalnością i wyrobami przedsiębiorstwa
- związanych z tymi zagrożeniami wymagań dotyczących bezpieczeństwa.

W przypadku prowadzenia przez przedsiębiorstwo działalności, stwarzającej zagrożenie poważną awarią przemysłową, informacje o zagrożeniach, łącznie z informacjami o planach operacyjno-ratowniczych, powinny być przekazane władzom oraz społecznościom lokalnym.

Informacje o ryzyku zawodowym na stanowiskach pracy w przedsiębiorstwie, wypadkach przy pracy i chorobach zawodowych powinny być przekazywane, w zakresie określonym w przepisach prawnych, instytucjom nadzorująco-kontrolnym, a także instytucjom ubezpieczeniowym i Głównemu Urzędowi Statystycznemu.

Klientom, partnerom i lokalnej społeczności można również przekazywać informacje dotyczące stanu BHP oraz działań podejmowanych w celu jego poprawy, a także przyjętej polityki BHP.

Wewnątrz przedsiębiorstwa powinny być przekazywane, w szczególności, informacje dotyczące:

- wymagań określonych w przepisach prawnych oraz innych, do których przestrzegania przedsiębiorstwo się zobowiązało (w szczególności wymagań określonych w systemie zarządzania BHP)
- występujących zagrożeń i związanego z nimi ryzyka zawodowego, a także stosowanych środków ochrony indywidualnej i zbiorowej
- wypadków i chorób zawodowych
- polityki BHP oraz wynikających z niej celów i planów
- wyników monitorowania bezpieczeństwa i higieny pracy.

9.2. Jak przekazywać informacje w systemie zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy?



Sposób komunikowania się w sprawach dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy, w systemie zarządzania zgodnym z wytycznymi zamieszczonymi w normie PN-N-18001, powinien być określony w odpowiednich procedurach.

Dotyczy to zarówno wewnętrznego komunikowania się, jak i komunikowania się z organizacjami i osobami z zewnątrz przedsiębiorstwa.

W procedurach systemu zarządzania BHP, odnoszących się do komunikowania, należy ustalić:

- odbiorców informacji
- zakres i rodzaj przekazywanych informacji
- formę przekazywania tych informacji
- osobę odpowiedzialną za przekazanie informacji.

Ustalenia, dotyczące sposobu przekazywania informacji, mogą być również zawarte w tej samej procedurze, w której określona informacja jest pozyskiwana. Na przykład sposób przekazywania informacji, dotyczących obowiązujących w przedsiębiorstwie wymagań prawnych i innych wymagań, może zostać ustalony w procedurze identyfikowania i wdrażania tych wymagań, a sposób przekazywania informacji o ryzyku zawodowym - w procedurze dotyczącej oceny tego ryzyka, natomiast sposób informowania o wynikach monitorowania lub auditu - w procedurach odnoszących się do tych działań.

Ustalony sposób komunikowania się powinien zapewniać przepływ informacji we wszystkich kierunkach struktury organizacyjnej. Należy zadbać zarówno o to, aby potrzebne informacje, dotyczące BHP docierały do każdego pracownika, jak i o to, aby możliwe było otrzymywanie takich informacji od pracowników.

W procedurach dotyczących komunikowania się, konieczne jest również, zgodnie z wymaganiami zawartymi w polskiej normie PN-N-18001, uwzględnienie konsultowania z pracownikami lub ich przedstawicielami działań podejmowanych w zakresie BHP. Oznacza to, że należy ustalić sposób postępowania przy organizowaniu i przeprowadzaniu konsultacji dotyczących działań w zakresie BHP.

Wdrażając system zarządzania BHP, zwrócić należy szczególną uwagę na to, czy i w jaki sposób pracownicy przekazują swoim kierownikom lub specjalistom BHP informacje dotyczące BHP. Jeżeli informacje te są przekazywane, może to być świadectwem wzajemnego zaufania pracowników i kadry kierowniczej, wpływającego korzystnie na skuteczność funkcjonowania systemu zarządzania. Jeżeli pracownicy nie zgłaszają żadnych problemów dotyczących BHP w zakładzie, nie musi to oznaczać, że one nie istnieją. Powodem takiego stanu rzeczy jest często obawa przed karą oraz poczucie bezradności, wynikające z braku wpływu na działania podejmowane w zakresie BHP, a także brak informacji zwrotnej w przypadku zgłoszenia problemu. Aby zapewnić, że informacje dotyczące BHP będą przez pracowników przekazywane, należy stwierdzić, co mogło być przyczyną ich niewystępowania. W niektórych przedsiębiorstwach są wprowadzane różnego rodzaju metody motywowania pracowników do zgłaszania problemów dotyczących BHP. Sprawdzonym rozwiązaniem jest przyznawanie nagród za propozycje najlepszych usprawnień, poprawiających warunki na stanowisku pracy, które są następnie realizowane przy współudziale osoby zgłaszającej.

Przyjęta forma przekazania informacji powinna umożliwiać nie tylko jej dostarczenie do właściwego odbiorcy, lecz także jej zrozumienie; należy również zapewnić, aby informacja była pamiętana przez właściwy czas. Można to osiągnąć przez jej okresowe powtarzanie.

Przy komunikowaniu się ze stronami zewnętrznymi można wykorzystywać zarówno korespondencję, jak i sieć internetową oraz połączenia telefoniczne. Wewnątrz przedsiębiorstwa stosować można korespondencję wewnętrzną lub pocztę elektroniczną, a także np.: gazetki, ulotki czy plakaty. Informacje są również przekazywane pracownikom na szkoleniach i zebraniach.

Istotnym wsparciem dla formalnego, ustalonego procedurami przebiegu informacji są dyskusje nieformalne, a także przekaz pozawerbalny, przejawiający się określonymi zachowaniami i postawami. Ważną rolę pełnią tu pracownicy nadzoru, którzy przekazują pracownikom informacje w bezpośrednich rozmowach. Taki sposób przekazu umożliwia szybką ocenę reakcji na przekazaną informację i jej ewentualne skorygowanie. Informacje przekazywane z wykorzystaniem różnych metod przekazu powinny być spójne, gdyż tylko wówczas będą one odbierane jako wiarygodne.



9.3. Czy przyjęty w przedsiębiorstwie sposób komunikowania się odpowiada wymaganiom i wytycznym zawartym w normach serii PN-N-18000 i sprzyja kształtowaniu kultury bezpieczeństwa i higieny pracy?

W ocenie przyjętego sposobu komunikowania się w aspekcie jego zgodności z wymaganiami i wytycznymi zawartymi w polskich normach serii PN-N-18000 mogą pomóc odpowiedzi na następujące pytania (im więcej odpowiedzi brzmi „tak”, tym stopień zgodności jest większy):

- czy ustalono zasady przekazywania informacji o zagadnieniach związanych z BHP wewnątrz przedsiębiorstwa, z uwzględnieniem wszystkich szczebli i komórek organizacyjnych oraz wszystkich pracowników i ich przedstawicieli?
- czy ustalono zasady przekazywania informacji o zagrożeniach i związanych z nimi sposobach postępowania osobom z zewnątrz organizacji (podwykonawcom, klientom), które mogą być na nie narażone?
- czy ustalono zasady wymiany informacji dotyczących BHP z zainteresowanymi stronami zewnętrznymi?
- czy działania związane z zapewnieniem bezpieczeństwa i ochrony zdrowia są konsultowane z pracownikami lub ich przedstawicielami?
- czy możliwe jest, w razie potrzeby, korzystanie ze specjalistycznego doradztwa z zakresu BHP?
- czy przekazuje się pracownikom wszystkie istotne informacje dotyczące BHP?
- czy pracownicy bez obawy zgłaszają problemy związane z BHP kierownictwu i osobom odpowiedzialnym za system zarządzania BHP?
- czy pracownicy otrzymują odpowiedzi na zgłaszane przez siebie pytania i problemy dotyczące BHP?

- czy pracownicy są informowani o ryzyku zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą, oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami?
- czy ustanowiono udokumentowane procedury komunikowania się wewnątrz organizacji w sprawach dotyczących BHP?
- czy ustanowiono udokumentowane procedury komunikowania się z zainteresowanymi stronami zewnętrznymi w sprawach dotyczących BHP?