



N I E R



CORSO DI FORMAZIONE:

COMUNICAZIONE E SICUREZZA COMPORTAMENTALE
PER RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

ai sensi dell'art. 37 comma 11 del D.Lgs81/08

Comunicare la sicurezza nelle organizzazioni

A cura di Gian Carlo Manzoni

Milano



Comune
di Milano

Obiettivi dell'incontro di oggi

- Creare consapevolezza su alcune tecniche e modalità di comunicazione (anche per la sicurezza e salute sul luogo di lavoro)
- Fornire strumenti per condurre un'intervista utile ed efficace per le parti coinvolte
- Dare elementi utili ad approcciare un'intervista sul luogo di lavoro
- Esempi di **Safety Observation List** con schemi di report funzionali

Su COSA FOCALIZZARSI

Il D.Lgs. 81/08, noto come il Testo Unico della Sicurezza individua un serie di rischi che debbono essere tenuti in considerazioni in un ambiente lavorativo ma, per diversi motivi non sarà né possibile né sensato considerarli tutti.

Il focus:

- Pericoli legati al luogo di lavoro
- Rischi derivanti dall'uso di macchine e attrezzature
- Movimentazione dei carichi
- Uso di agenti chimici
- Rischio di incendio
- Rischio elettrico

L'ambiente di lavoro, le attrezzature e gli impianti rivestono certamente grande importanza e ogni evidenza in questo ambito è utile al miglioramento, ma lo scopo di questa attività è **METTERE AL CENTRO LA PERSONA** e il suo



25 Jun 2024

Le competenze comunicative



Quali sono le “caratteristiche” dei vostri differenti interlocutori?

Quali le azioni da compiere e gli errori da evitare per comunicare con efficacia?

Una premessa fondamentale: lo stile

F_{ATTI}

S_{ENTIMENTI}

O_{PINIONI}

O_{PINIONI}

O_{PINIONI}

F_{ATTI}

S_{ENTIMENTI}

F_{ATTI}

S_{ENTIMENTI}

ALTRI STILI

F
ATTI

O
PINIONI

O
PINIONI

S
ENTIMENTI

S
ENTIMENTI

F
ATTI

D
OMANDE

QUAL' E' IL PUNTO DI INIZIO?

La comunicazione verso interlocutori interessati ai fatti e alle azioni

Enfatizza risultati e obiettivi

Metti in luce la tua capacità di essere un problem solver qualora ci siano problemi in essere

Vai subito al punto

Stressa l'aspetto pratico delle idee e dei pensieri esposti

La comunicazione verso interlocutori interessati alle idee

Dedica molto tempo alla discussione

Non mostrare impazienza se il tuo interlocutore ricorre spesso a digressioni

Sforzati di mettere in relazione ogni singolo argomento allo scenario generale

Enfatizza l'aspetto più originale e interessante dell'idea o del topic in questione

Esamina il valore o l'impatto dell'idea esposta in futuro

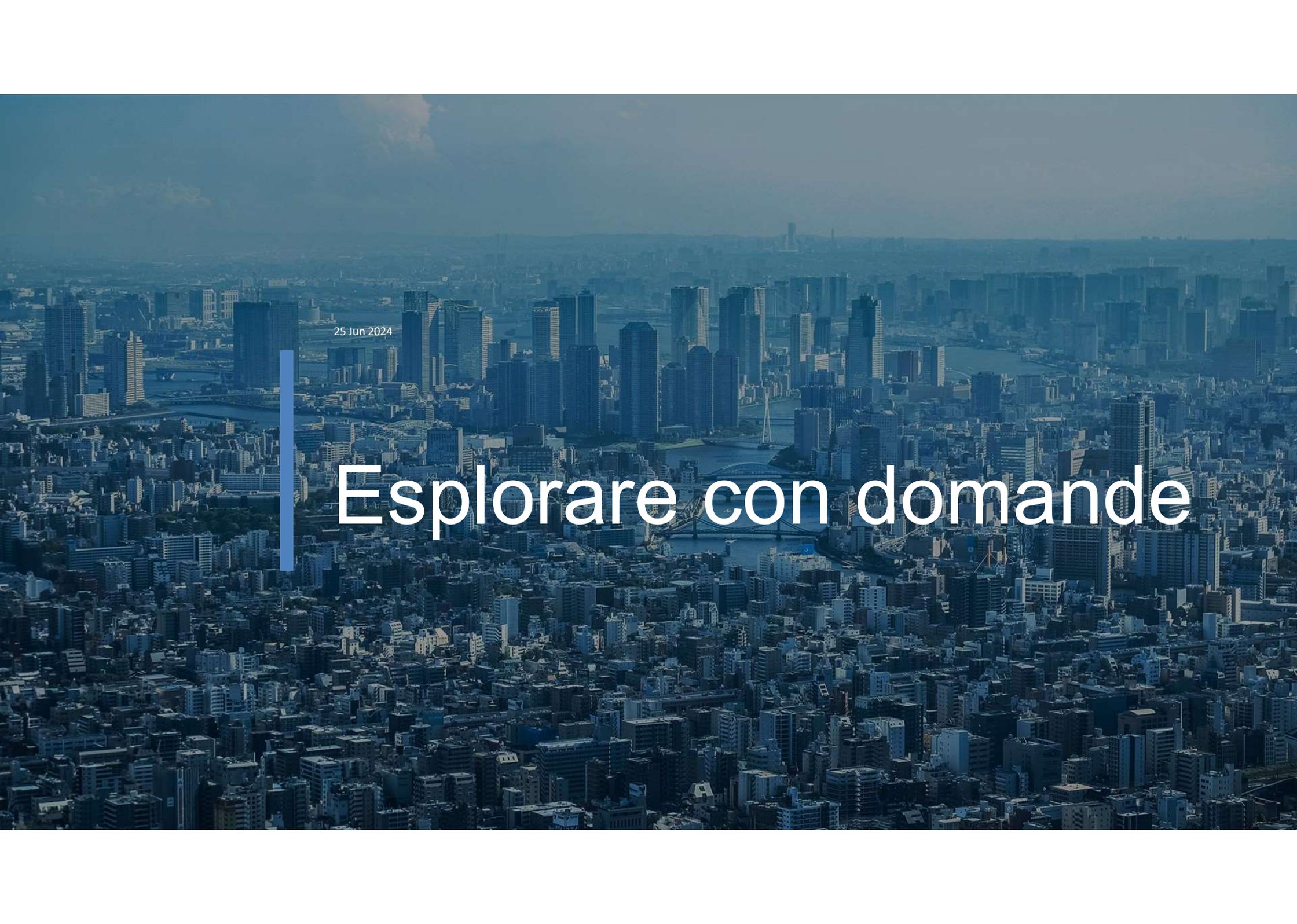
La comunicazione verso Interlocutori interessati alle persone

Prenditi il tempo necessario per stabilire un buon contatto

Non dimenticare la paternità di certe idee, soluzioni, soprattutto se particolarmente “disruptive”

Mostra i vantaggi che l’idea illustrata ha avuto per i tuoi interlocutori in passato

Sottolinea l’aiuto, il supporto che hai ricevuto da persone rispettate e apprezzate.

An aerial, high-angle photograph of a sprawling city, likely Tokyo, Japan. The image shows a dense urban landscape with numerous skyscrapers and residential buildings. A prominent river, the Arakawa River, flows through the center of the city, with a large bridge crossing it. The sky is a clear, pale blue, and the overall lighting is bright, suggesting a sunny day. The text 'Esplorare con domande' is overlaid in white, and the date '25 Jun 2024' is visible in the upper left quadrant.

25 Jun 2024

Esplorare con domande

Le tecniche di intervista

CHI

CHE COSA

COME

QUANDO

PERCHE'

An aerial photograph of a dense urban landscape, likely Tokyo, featuring a river and a bridge. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text 'Un caso di osservazione e dialogo.' is centered in white, and '25 Jun 2024' is in the upper left. A vertical blue bar is on the left side.

25 Jun 2024

Un caso di osservazione e dialogo.

SAFETY OBSERVATION LIST

Punto positivo

Qualsiasi azione degna di nota che meriti di essere riconosciuta, apprezzata, condivisa, in quanto contribuisce realmente al fatto che l'operazione osservata abbia luogo nelle migliori condizioni di sicurezza possibili.

Atto non sicuro

Un'azione che potrebbe portare ad un incidente o ad una condizione di rischio per la sicurezza. Ad es. un'azione che va contro le norme di sicurezza stabilite o che è contrario al comportamento atteso

Condizione non sicura

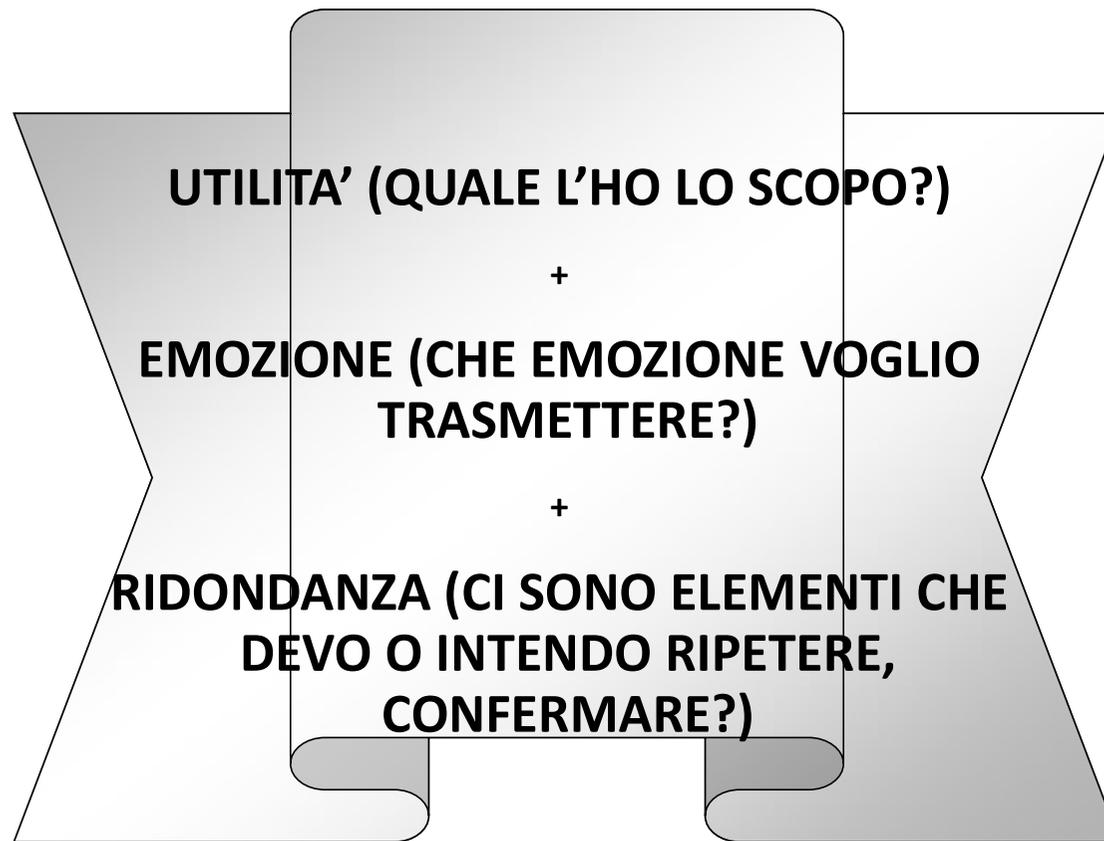
Situazione non direttamente provocata da un'azione o da una mancanza di azione di uno o più dipendenti in una zona, ma che può potenzialmente può portare a un incidente se non è corretta. Può essere causata da disegno difettoso, errata fabbricazione o costruzione o manutenzione insufficiente e conseguente deterioramento.

An aerial photograph of a dense urban landscape, likely Tokyo, featuring a wide river and a suspension bridge. The city is filled with numerous high-rise buildings and residential structures. The sky is overcast with soft, diffused light.

25 Jun 2024

La preparazione del report

la Preparazione: CONOSCIAMO l'interlocutore?



L'approccio: il d.e.s.c.

- **D**escrizione dei fatti
- **E**spressione dei sentimenti
- **S**uggerimento di soluzioni
- **C**onsequenze positive

L'approccio: Problem Solving Dinamico.

- FATTI
- OPINIONI(SENTIMENTI)
- MEZZI
- OBIETTIVI

L'approccio:
FEEDBACK PER LA SICUREZZA.

- SITUAZIONI
- COMPORTAMENTI
- IMPATTI