



Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

## La comunicazione

**Corso per preposti (art. 2 Comma 1 lettera D del Decreto 81/2008 e ss.mm.ii) ai sensi dell'art. 37 del Decreto 81/2008 e ss.mm.ii e dell'accordo Stato regioni del 21/12/2011**

**Roma - 28 giugno 2023**

**Firenze - 12 luglio 2023**

*A cura di Enrica Sarrecchia*





Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

**Perchè** parlare di comunicazione?



D.Lgs 81/08



Obbligo di formazione ed informazione in merito alla **comunicazione** della sicurezza

Grande importanza alla comunicazione **efficace** della sicurezza in azienda

Indispensabile  
dunque

1. conoscere cos'è la **comunicazione**

2. comprendere le **modalità** per comunicare in modo **efficace**



Parleremo di:



- la **comunicazione interpersonale**



- la **comunicazione organizzativa**



- la **comunicazione del rischio**



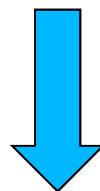
conoscere cos'è la **comunicazione**

comprendere le **modalità** per comunicare in modo **efficace**

Cambiamento nel modo di comunicare la sicurezza

Comunicare la sicurezza è:

uno "scambio interattivo" di informazioni, relative alla valutazione del rischio e alle decisioni da intraprendere



un'interazione bidirezionale



## Comunicare: definizioni

**“Comunicazione”**: l’atto del comunicare, la trasmissione di un’informazione o un messaggio da una fonte trasmettente ad un ricevente”  
(dizionario Zingarelli)

**Communis**: mettere qualcosa in comune con qualcuno; rendere partecipe; condividere



**ENTRARE IN  
RELAZIONE**

## Modello Dialogico



## Modello Dialogico

Scambio reciproco e costante di **feedback**

**Il feedback c'è  
sempre?**

*Paul Watzlawick* e la Scuola di Palo Alto

Pragmatica della comunicazione umana

**Assiomi** della comunicazione ➡ Proprietà tipiche delle comunicazione

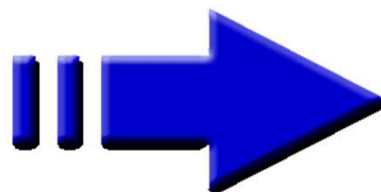




Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana M. Aleandri

## ***Il Primo Assioma***

***“Non si può non comunicare”***



**COMUNICA**





## ***Il Secondo Assioma***

***“Ogni comunicazione ha un aspetto di  
contenuto ed uno di relazione”***







Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

## I LIVELLI E I CODICI DELLA COMUNICAZIONE

### - Verbale

il **contenuto**, il “cosa” dico

### - Paraverbale

l'uso della **voce**: tono,  
ritmo, volume

### - Non verbale

il linguaggio del **corpo**





Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

**Lo scopo della COMUNICAZIONE è ....**

**La comprensione**



Quando la comunicazione si definisce **efficace?**

Quando il **messaggio** veicolato dall'emittente viene **compreso** dal ricevente in modo corretto



## Risvolti *emotivi* nella comunicazione del rischio

- *Dati* oggettivi
- *Fiducia*
- Corretta *modalità* comunicativa → costruire il messaggio a seconda del destinatario



## Regole per una comunicazione efficace

- Linguaggio semplice e chiaro
- Coerenza verbale/non-verbale
- Ascolto attivo ed un'attenzione verso l'altro
- Mantenere la concentrazione
- Ricapitolare e Reformulare
- Osservare
- Evitare di interrompere e di dare giudizi





Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

# La Comunicazione organizzativa



Parleremo di:



Cenni di **comunicazione aziendale**

Comunicare la sicurezza





## Qualche definizione

**Comunicazione organizzativa:** Flusso di informazioni sull'azienda, che vengono veicolate all'interno e all'esterno di essa

E' **un'entità sociale** costituita da:

- Persone
- Regole (Statuti, Organigrammi, Regolamenti, ecc.)
- Obiettivi (Mission, Vision)

## Un'Organizzazione





## Che cosa si comunica?

- Mission      Il **motivo** per il quale un'azienda esiste
- Vision        **Dove** vogliamo andare
- Cultura        La **cultura** è l'insieme di valori, opinioni, conoscenze, comportamenti condivisi dai membri di un'organizzazione

**La comunicazione della sicurezza**





Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

## Perché si comunica?

### Obiettivo principale

Rendere il processo organizzativo più efficiente ed efficace

### Funzioni della comunicazione organizzativa interna

Maggiore **partecipazione** e **coinvolgimento** dei singoli negli obiettivi aziendali

Migliore **integrazione** e coordinamento tra le parti

Miglioramento del **clima**



## Comunicazione Organizzativa

La comunicazione  
della **sicurezza** è  
trasversale

### ESTERNA

- promuove immagine servizi e prodotti
- orienta l'accesso ai servizi
- diffonde all'esterno le politiche aziendali inerenti la salute e sicurezza
- informa le parti esterne circa rischi ed emergenze e gestione degli stessi

### INTERNA

Diffusione di informazioni, comunicati, dati, compiti  
all'interno di un'organizzazione

«il *tessuto connettivo* senza il quale non è possibile  
mettere in *relazione* le persone»

Destinata al pubblico interno





## Comunicare la sicurezza: obiettivi

- il processo di comunicazione è essenziale per far partecipare il personale all'implementazione e mantenimento del sistema di gestione integrato (SGI)

**Sistema di Gestione Integrato:** definire e armonizzare modalità operative univoche, per affrontare e tenere sotto controllo il rischio residuo valutato e classificato

- **informare** il personale sui rischi inerenti la sicurezza
- contribuire alla **comunicazione efficace** tra i soggetti del sistema di prevenzione e protezione





## Comunicare la sicurezza: obiettivi

- favorire la **collaborazione** e la **partecipazione** alle azioni di miglioramento della salute lavorativa
- aumentare la **consapevolezza** dei lavoratori
- migliorare l'ascolto reciproco, il **benessere** lavorativo e il **clima**

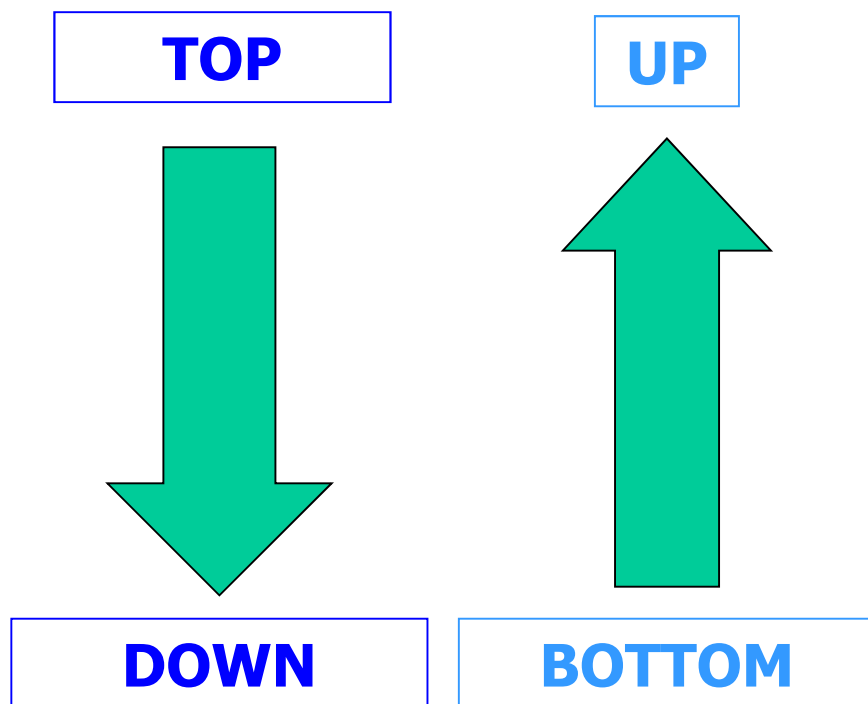




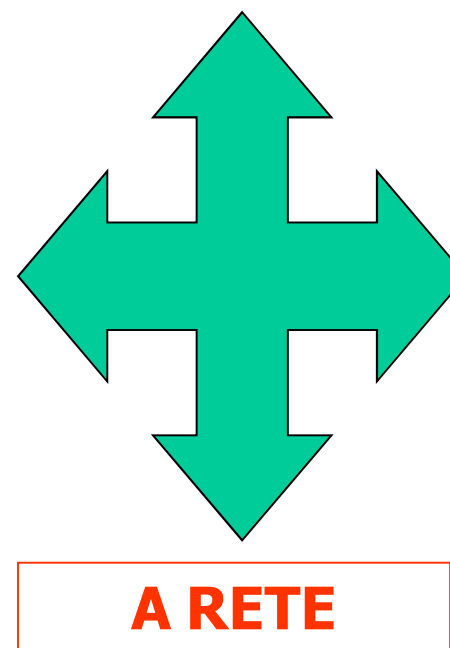


Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

## Modalità operative: le linee della comunicazione interna



**Comunicazione verticale**



**Comunicazione orizzontale**



## Modalità operative

- predisporre uno **schema di gestione delle comunicazioni** interne ed esterne
- definire ruolo del **RLS** come intermediario
- definire i criteri per la **programmazione della comunicazione** e delle informazioni in Azienda



## I soggetti coinvolti nella comunicazione della sicurezza

- datore di lavoro
- RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza)
- lavoratori
- preposti
- medici competenti
- aziende appaltatrici
- utenti





## Chi comunica che cosa....

Comunicazione diretta ai **RLS**

Le aziende dovrebbero

- coinvolgere il RLS nel processo di **valutazione** dei rischi (comunicando i criteri di valutazione)
- coinvolgere il RLS nella **stesura** del **DVR**

Nella realtà: viene richiesto al RLS solo di firmare il DVR





## Chi comunica che cosa....

Comunicazione diretta ai lavoratori

- Obbligo di **informazione** sui rischi
- Obbligo di **formazione** relativa ai rischi

Il **datore di lavoro**, tramite il medico competente, comunica ai lavoratori il significato e l'esito degli accertamenti sanitari condotti su di lui

Nella realtà: i lavoratori vengono talvolta sottoposti ad accertamenti superflui (non obbligatori) e ricevono il risultato in busta chiusa (senza spiegazioni o chiarimenti)





## Chi comunica che cosa....

Comunicazione diretta ai preposti

«Persona che sovrintende  
all'attività lavorativa e ne  
controlla la corretta  
esecuzione»

Le aziende devono comunicare ai preposti che il loro ruolo comprende:

- la necessità di far rispettare le norme di sicurezza da parte dei lavoratori
- eventuali limitazioni prescritte dal medico ai lavoratori
- l'esito della valutazione dei rischi inerenti il loro settore

Raramente viene comunicato questo aspetto







## Chi comunica che cosa....

Comunicazione diretta al **medico competente**

L'azienda dovrebbe comunicare ai medici:

- tutte le possibili fonti di rischio con effetti sulla salute per collaborare alla redazione del DVR
- eventuali cambi mansione di un lavoratore

### Nella realtà:

- raramente il medico riceve informazioni su processi produttivi e rischi e quasi mai collabora alla redazione del DVR
- necessario comunicare al medico che egli è responsabile dell'osservanza delle cartelle sanitarie





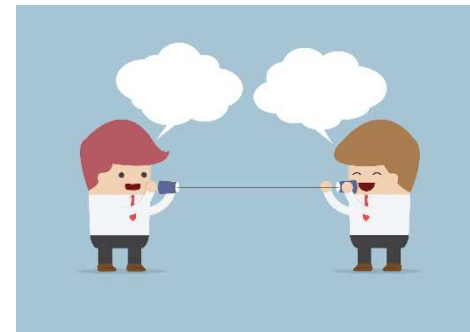
## Chi comunica che cosa....

Comunicazione diretta alle **Aziende appaltatrici**

Il datore di lavoro dovrebbe comunicare alle aziende appaltatrici i **rischi presenti** nel proprio ambiente di lavoro per consentire alle aziende di fornire adeguati DPI ai propri lavoratori

Nella realtà: i lavoratori dell'azienda appaltatrice sono spesso poco protetti





## Strumenti per la comunicazione organizzativa

**Cartellonistica:** affissioni in punti accessibili a dipendenti e visitatori

Condivisione sul **server** interno aziendale di documenti utili

Colloqui e **riunioni** con il personale interessato

Corretta **informazioni** circa gli interventi formativi





© Can Stock Photo

## La riunione periodica

Riunione indetta dal datore di lavoro a cadenza annuale come obbligo di legge

### Obiettivo

L'analisi e la revisione dell'intero  
Sistema Salute Sicurezza dell'azienda

### Partecipanti

- Il datore di lavoro
- Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
- Il medico competente
- Il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza



## La riunione periodica per...

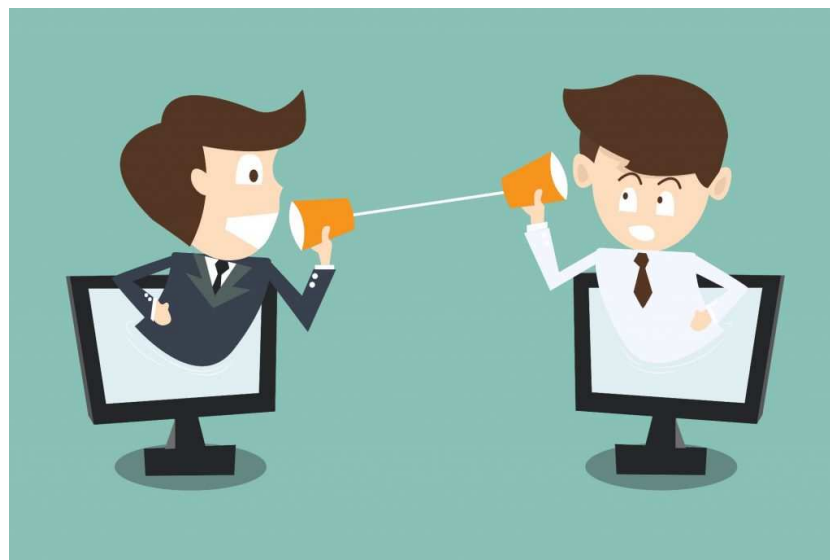
- Analizzare il **DVR**
- L'andamento degli **infortuni** e delle **malattie** professionali
- I criteri di scelta e l'idoneità dei **DPI**
- I programmi di **informazione** e **formazione** per dirigenti, preposti e lavoratori

**N.B.** Al variare delle condizioni in azienda è possibile indire un'ulteriore riunione straordinaria





Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*



*Grazie per l'attenzione!*

