



La comunicazione efficace

Comunicare in azienda

MODULO 1 SYLLABUS –UF3

ARGOMENTO: 1.2 ORGANIZZAZIONE DELLA PREVENZIONE:

1.2.1. La relazione tra le figure del sistema della prevenzione aziendale

1.2.2. I processi di comunicazione

1.2.3. I processi di costruzione dei comportamenti individuali e collettivi corretti

1.2.4 Il documento di valutazione dei rischi

La comunicazione efficace:

- ✓ Il processo comunicativo
- ✓ Ascolto attivo e assertività

Elementi di comunicazione aziendale

- ✓ Comunicare nei vari contesti lavorativi
- ✓ La negoziazione
- ✓ Comunicare la sicurezza: la riunione periodica; l'obbligo in/formativo; il DVR

Cosa è la comunicazione?

“L'insieme dei processi psicofisici attraverso i quali il comportamento di un individuo influisce su quello di un altro”.

SCAMBIO DI
INFORMAZIONI
ED EMOZIONI

Cum = con
Munire = LEGARE
COSTRUIRE

COSTRUZIONE
DI
SIGNIFICATI
COMUNI

AZIONE

INFLUENZA
RECIPROCA

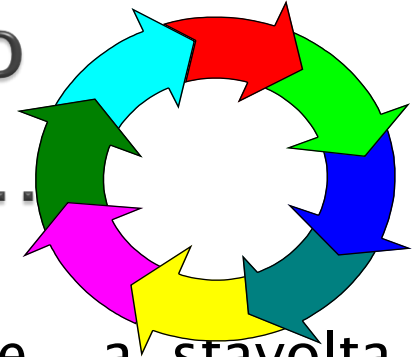
La **COMUNICAZIONE** è **POSSIBILE** quando:

- ➔ vi è **CONTATTO** tra le persone (riconoscimento reciproco)
- ➔ c'è un **CONTESTO** definito
- ➔ viene utilizzato un **CODICE** condiviso
- ➔ vi è un **FEEDBACK** (risposta)

CONTESTO



“Nessun comportamento comunicativo può essere letto in termini di linearità causale..



... per cui il fenomeno A provoca B, che a stavoita provoca C in quanto C si ricollega mediante feedback ad A, e A e B stanno tra loro in una relazione biunivoca”.

PROCESSUALITÀ INTERATTIVA

IL DIRE ED IL FARE DI OGNI INDIVIDUO INFLUENZA ED È INFLUENZATO DAL DIRE E DAL FARE DELL'ALTRO CON CUI INTERAGISCE.

REGOLE DELLA LE COMUNICAZIONE

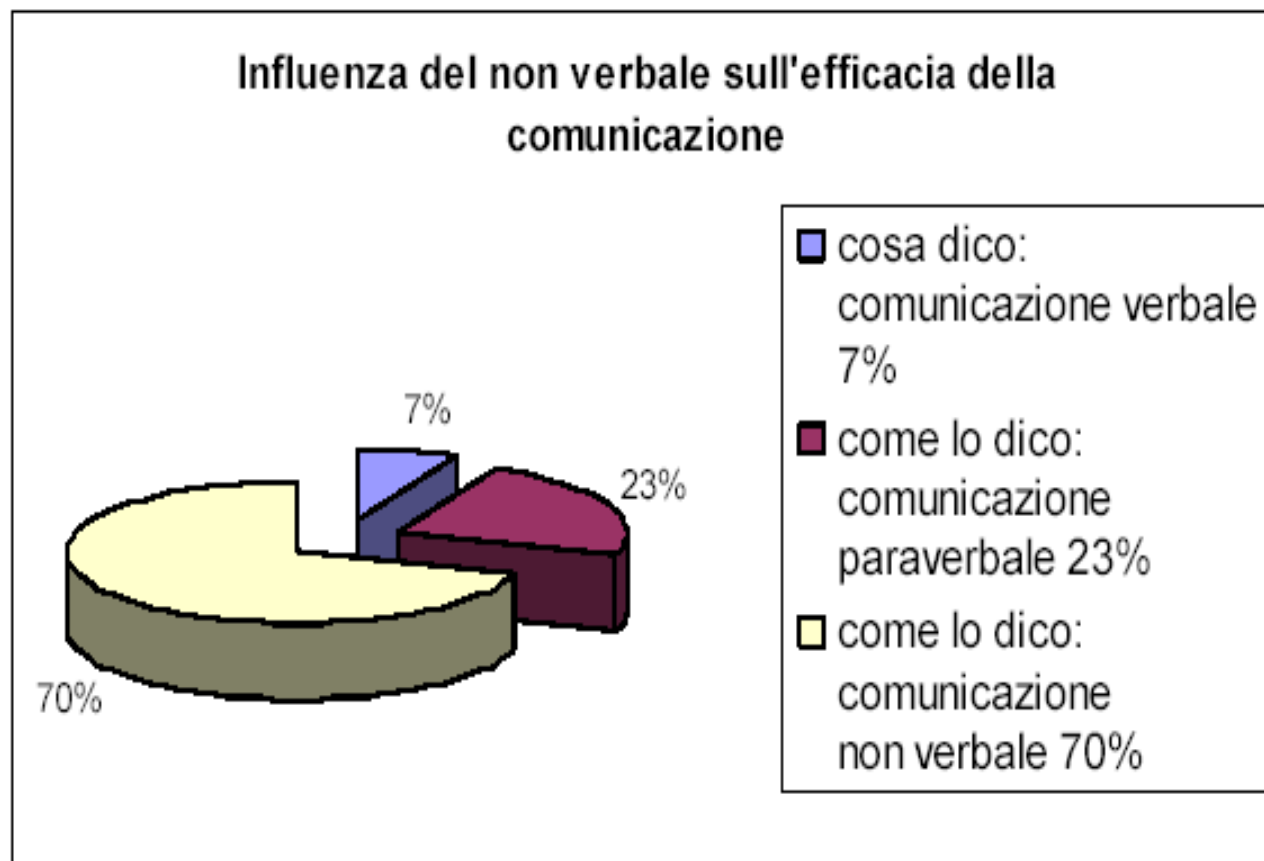
- 1) OGNI COMPORTAMENTO E' COMUNICAZIONE:
NON SI PUÒ NON COMUNICARE
- 2) OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI CONTENUTO
E UNO DI RELAZIONE
- 3) IL SIGNIFICATO DELLA COMUNICAZIONE STA NEL
RESPONSO CHE SE NE OTTIENE
- 4) NELLA COMUNICAZIONE VIENE USATO SIA UN MODULO
VERBALE (si riferisce al CONTENUTO) CHE UNO ANALOGICO
(richiama la sfera della RELAZIONE)
- 5) E' SIMMETRICA (tra i soggetti c'è parità) O COMPLEMENTARE
(differenza di status)

LA COMUNICAZIONE HA UNA COMPONENTE DI CONTENUTO ED UNA DI RELAZIONE

NB: la componente di relazione è molto importante per dare efficacia al contenuto



LA COMUNICAZIONE HA UNA COMPONENTE DI CONTENUTO ED UNA DI RELAZIONE



MODULI DELLA COMUNICAZIONE:



Quando i messaggi della comunicazione non verbale sono in contrasto con quella verbale, il ***messaggio prioritario è quello veicolato dalla comunicazione non verbale.***

La COMUNICAZIONE efficace è:

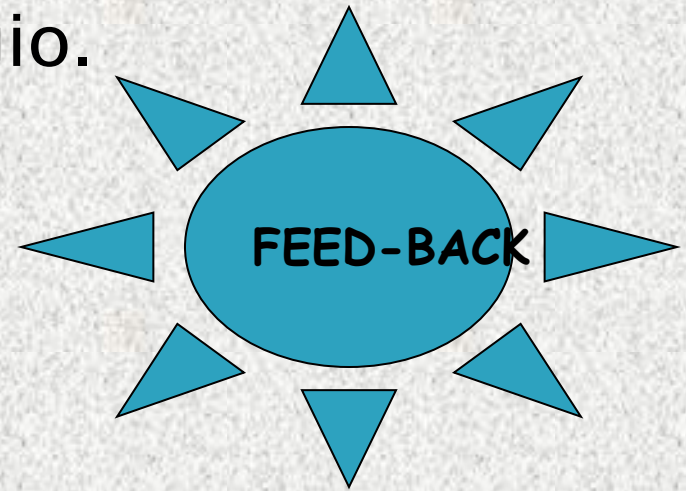
- **FINALIZZATA E CONCRETA** rispetto alla presa di decisioni e alla risoluzione di problemi
- **PRAGMATICA** (orientata all'azione) privilegiando la raccolta di dati e l'analisi dei fatti, la valutazione e la verifica dei risultati
- **TRASPARENTE E COMPLETA** (ciascuno offre al gruppo tutte le informazioni di cui dispone senza utilizzarle come strumento di potere)

MODALITA' DI COMUNICAZIONE EFFICACI

- ▶ **Ascoltare:** è un atteggiamento di apertura e di attenzione nei confronti del nostro interlocutore, con il quale si comunica *“io sono pronto ad ascoltarti, tu sei una persona degna di attenzione, tu vali, ciò che hai da dirmi è importante”*.



- ▶ **Riaffermare:** consiste nel ripetere al nostro interlocutore ciò che riteniamo ci abbia comunicato, “*mi sembra di aver capito che*”, per verificare un’eventuale incongruenza fra la sua intenzione comunicativa e la nostra interpretazione del messaggio.



- ▶ **Chiarificare:** si richiede conferma di ciò che ci è stato detto, “*intendi dire che?*”, e si comunica la volontà di approfondire l’osservazione introdotta dall’interlocutore.
- ▶ Utilizzare le **domande aperte:** consente di aprire al dialogo e di dare spazio al punto di vista dell’altro, es. “*come?*”, “*perché?*”.

- ▶ **Focalizzare:** consiste nel riportare l'attenzione ad una parte del discorso che si ritiene importante e che è stata trascurata o poco approfondita dall'interlocutore, ovvero “*mi stavi dicendo che...*”; inoltre, è un modo per incoraggiare l'interlocutore a continuare lo scambio comunicativo.

- ▶ **Riassumere:** alla conclusione del colloquio, è utile riepilogare ciò che l'interlocutore ha voluto comunicarci (consigli, ordini..) e puntualizzare gli aspetti considerati più importanti; è una sorta di richiesta di controllo.

MODALITA' DI COMUNICAZIONE INEFFICACI

- ▶ **Non ascoltare:** è la modalità di relazione più negativa e che comunica disinteresse per il messaggio trasmesso e svalutazione dell'altro come persona

es. fare altre cose mentre l'altro ci parla.

- ▶ **Formulare giudizi:** ci si pone in un atteggiamento di superiorità e di controllo sull'altro, spesso mettendo in campo pregiudizi e convinzioni personali che impediscono di conoscere veramente il nostro interlocutore

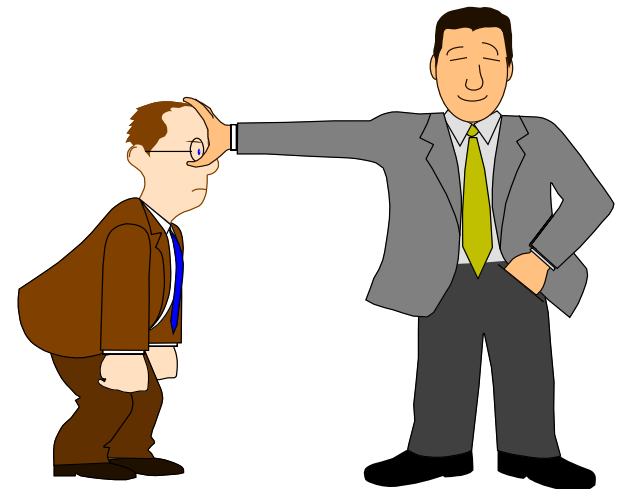
es. “sei ottuso, non puoi capire” o “tu non sai farlo”.

- ▶ **Dare risposte stereotipate:** comunica un atteggiamento di superficialità e disinteresse.
- ▶ **Ordinare, minacciare, criticare, aggredire, svalutare:** comunica ostilità e induce un atteggiamento di contrattacco da parte dell'altro.

- ▶ **Cambiare argomento:** è un modo per negare i bisogni dell'altro e per ignorare ciò che ci sta dicendo, oltre a comunicare una presunta posizione di superiorità, *“decido io di cosa parlare, quello che tu mi dici non è importante”*.

- ▶ **Frasi di rifiuto:** sono modalità difensive, tramite le quali eludiamo ed interrompiamo il messaggio che l'interlocutore ci comunica (perché ci risulta spiacevole).

Es. “*di questo non voglio sentir parlare*”



Le principali regole della comunicazione sono:

1. Solo imparando ad **ASCOLTARE** si può comunicare in modo efficace



l'allenamento all'ascolto aiuta a capire i **bisogni** e le **motivazioni** delle persone con cui si vuole comunicare.

**ASCOLTO
ATTIVO**

2. È inutile avere qualcosa da dire se non lo si
ESPRIME in modo **CHIARO** e **SINTETICO**;

3. COERENZA, CORAGGIO, ASSERTIVITÀ

CONSAPEVOLEZZA
DI SE'

RISPETTO
OPINIONI
ALTRUI

4. Il **MODO** in cui si dicono le cose prevale sempre sul loro **CONTENUTO**



L'ASCOLTO ATTIVO: E' LA COMPONENTE ESSENZIALE DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

- ✚ esige accettazione, coinvolgimento, partecipazione, riconoscimento
- ✚ richiede impegno e concentrazione per poter riconoscere il punto di vista dell'altro
- ✚ non e' silenzio di fronte all'interlocutore ma attenzione costante volta ad identificare le molteplici espressioni e significati che il messaggio veicola

L'ASCOLTO ATTIVO

ha due componenti:

1. CRITICA:

- ❏ porta l'attenzione sulla decodifica del messaggio
- ❏ valuta la coerenza e la logicità del discorso
- ❏ ci distanzia dall'interlocutore

2. EMPATICA:

- ❏ permette di cogliere le potenzialità del discorso dell'altro in quanto persona

L'ascolto attivo

- ▶ Non è una funzione passiva della comunicazione.
- ▶ Bisogna **sapere osservare la realtà dal punto di vista del nostro interlocutore** senza paura di perdere il proprio ma ponendosi in un'ottica trasformativa migliorando la propria capacità di articolazione.

L'ascolto attivo si sviluppa se:

- ▶ **Non si valuta e interpreta quello che ci viene detto** ma **si sta a sentire** fermando i processi di replica.
- ▶ **Ci si chiede che cosa domandare a chi parla, per capire meglio quello che ha detto, per permettergli di chiarire il suo pensiero.**

L'ascolto attivo si sviluppa se:

- ▶ Ci si ferma a raccogliere le idee e le impressioni su quello che gli altri dicono prima di replicare e, ovviamente, **non si interrompe chi parla.**
- ▶ Si fa uno **sforzo di attenzione** e si evitano distrazioni.
- ▶ Non si presume di sapere a priori quello che dirà il nostro interlocutore.

COMUNICAZIONE E COMPORTAMENTO ASSERTIVO

**I comportamenti destinati al fallimento
sono quelli**

**REMISSIVI e AGGRESSIVI
perché frutto della DISISTIMA DI SÈ**

IL COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- **CONSISTE NELL’AFFERMARE SE STESSI SENZA SUBIRE NE’ DOMINARE, UTILIZZANDO LE PROPRIE RISORSE PER FARSI VALERE, PER RAGGIUNGERE I PROPRI OBIETTIVI NEL RISPETTO DELL’ALTRO**
- **IMPLICA LA CAPACITA’ DI SCEGLIERE IN MANIERA RESPONSABILE**

IL COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- **RICHIEDE UN ATTEGGIAMENTO FIDUCIOSO IN SE' E NEGLI ALTRI**
- **COINVOLGE LA CAPACITA' DI SAPER COMUNICARE I PROPRI DESIDERI, GIUDIZI E EVENTUALI DISAPPROVAZIONI**
- **ESCLUDE ATTEGGIAMENTI CENSORI (PREGIUDIZI)**

COMPONENTI CHE CARATTERIZZANO UN SOGGETTO ASSERTIVO:

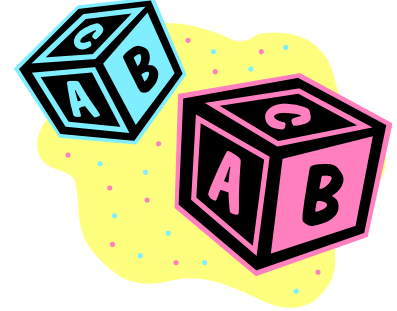
- ☺ STIMA DI SE'
- ☺ SAPER ASCOLTARE
- ☺ ESSERE AUTONOMI
- ☺ VIVERE LA LOGICA DEL DESIDERIO
- ☺ SAPER RISCHIARE
- ☺ SAPER DIRE NO
- ☺ SAPER CRITICARE
- ☺ SAPERE RISPONDERE ALLE CRITICHE
- ☺ SAPER OFFRIRE E CHIEDERE APPREZZAMENTI
- ☺ SAPER REALIZZARE OBIETTIVI CONCRETI

LA NEGOZIAZIONE

È un processo di interazione tra due o più parti in cui si cerca di stabilire cosa ognuna dovrebbe dare e ricevere in una transizione reciproca finalizzata al raggiungimento di un accordo mutuamente vantaggioso

(Rubin, Brown, 1975)

IL BUON NEGOZIATO E' UN PROCESSO A SOMMA DIVERSA DA ZERO



Giochi a somma zero

Le risorse sono da dividere: il mio guadagno è sottratto ad altri

Giochi a somma diversa da zero

Le risorse possono aumentare: il mio guadagno può comportare un guadagno anche per altri

LA NEGOZIAZIONE

CONDIZIONI NECESSARIE PER L'AVVIO DI UNA EFFICACE NEGOZIAZIONE

- 1) Le parti devono credere di avere obiettivi e posizioni contrastanti**
- 2) La comunicazione tra le parti deve essere possibile**
- 3) Le parti devono possedere una anche minima prospettiva motivazionale orientata alla ricerca delle soluzioni**
- 4) Vi deve essere la possibilità di formulare offerte e controfferte provvisorie**

LA NEGOZIAZIONE

... DI CONSEGUENZA I NEGOZIATORI SONO ...

- 1) Soggetti che hanno riconosciuto l'esistenza del conflitto**
- 2) Soggetti che esprimono la volontà di superare il conflitto**
- 3) Persone capaci di formulare alternative che possano rappresentare un possibile punto di accordo tra le parti**
- 4) Portatori di interessi**

ORIENTAMENTO MOTIVAZIONALE DEI NEGOZIATORI

- ❖ **INDIVIDUALISTICO:** interesse esclusivo per i propri risultati
- ❖ **ALTRUISTICO:** interesse esclusivo per i risultati dell'altra parte
- ❖ **COOPERATIVO:** interesse per gli esiti di entrambi
- ❖ **COMPETITIVO:** desiderio di fare meglio dell'altro

LA NEGOZIAZIONE



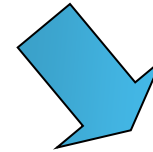
Compromesso e imposizione



Negoziazione distributiva



È LA SITUAZIONE IN CUI VI È DA DISTRIBUIRE UNA RISORSA SCARSA COMUNE DOVE I NEGOZIATORI MIRANO AL MINOR SVANTAGGIO



Collaborazione



Negoziazione integrativa



È LA SITUAZIONE DELLA RICERCA DEL MASSIMO VANTAGGIO RECIPROCO. ATTRAVERSO IL NEGOZIATO SI VA ALLA RICERCA DI UN VANTAGGIO COMUNE

LA NEGOZIAZIONE DISTRIBUTIVA

UNICO OBIETTIVO È QUELLO DI SPARTIRE LA RISORSA
CERCANDO DI OTTENERE LA FETTA PIÙ GRANDE A
DISCAPITO DELLA CONTROPARTE

STRATEGIE DISTRIBUTIVE

concedere - una riduzione delle proprie richieste iniziali

abbandonare il negoziato - se le parti non soddisfano
le richieste minime

non agire – per innervosire e indebolire la controparte

richiedere - per ottenere senza concedere nulla



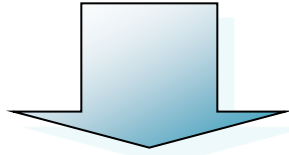
minacciare

**posizione
irremovibile**

**esercitare
pressioni**

persuadere

Le tattiche che possono usarsi nella negoziazione distributiva sono:



chiedere di più

argomentare

colpo basso

temporeggiare

indugiare al sì

giocare al buono e al cattivo

NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA

**le parti esplorano la
possibilità di
accrescere
la dimensione
del capitale
da dividere:**

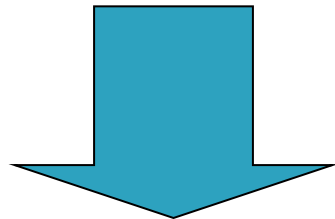


è il **meccanismo di coordinamento più evoluto** che gli esseri umani hanno sviluppato per risolvere i problemi;

è l'**unica modalità di coordinamento in grado di generare risorse;**

è un **gioco a somma variabile** in cui il rendimento comune può aumentare rispetto a quello che si poteva prevedere prima del negoziato

**per avviare una NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA è indispensabile
un ATTEGGIAMENTO COOPERATIVO fra le parti**



LA COLLABORAZIONE È QUINDI:

un processo attraverso il quale le parti esplorano il problema sotto ogni punto di vista al fine di giungere ad una SOLUZIONE COSTRUTTIVA che vada oltre la visione individuale.



È domenica mattina. Anna e Maria, due sorelle, si svegliano di buon'ora e si precipitano insieme in cucina. Entrambe hanno un preciso desiderio: vogliono un'arancia. Con disappunto scoprono presto che in casa ne è rimasta una soltanto. Come fare?

Il ricorso a strategie di lotta rovinerebbe la piacevole atmosfera domenicale, mentre il ricorso all'autorità, la mamma, si rivela improduttivo perché lei non vuole prendere posizione.

Non resta quindi che negoziare o fare appello all'autorità suprema rappresentata dal "caso". Le due sorelle optano per la prima alternativa e dopo qualche minuto di discussione trovano una semplice soluzione di compromesso: metà arancia a testa.

Poteva esserci una soluzione più gratificante per entrambe le parti?





LA SOLUZIONE NEGOZIATIVA:

A questo punto Anna prende la sua mezza arancia, la strizza nello spremiagrumi per farne una spremuta e butta via la buccia; all'altro angolo della cucina Maria prende la sua mezza arancia, ne grattugia la buccia per insaporire la torta che ha intenzione di preparare e quindi butta via la polpa!

COME VEDETE LA NEGOZIAZIONE E' UN GIOCO A SOMMA DIVERSA DA ZERO!

VANTAGGI DELLA NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA

Produce soluzioni di qualità superiore frutto dell'analisi operata da più attori portatori di diverse prospettive

Consente la creazione di soluzioni alternative che il singolo non sarebbe riuscito mai a realizzare

Assicura a ciascuna parte la piena partecipazione al processo negoziale

Migliora la qualità della relazione

SVANTAGGI DELLA NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA

Richiede
tempo

Richiede un notevole
sforzo emotivo in quanto
le parti non lavorano in
maniera indipendente

È richiesta a
priori una relazione di
fiducia fra le parti

PROMUOVERE LA COMUNICAZIONE

la quantità di scambi comunicativi è fortemente correlata con la qualità dell'accordo finale

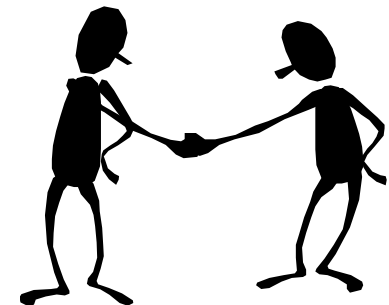
Tattiche negoziali per acquisire informazioni e consolidare la fiducia:

- 1) atteggiamento empatico
- 2) porre domande
- 3) **ascolto attivo**
- 4) aprirsi per primi
- 5) approfondire la posizione negoziale generale della controparte
- 6) atteggiamento esplorativo/creativo
- 7) **atteggiamento assertivo**
- 8) proporre contemporaneamente varie soluzioni negoziali
- 9) invitare la controparte a preparare i documenti e l'agenda dei lavori

NEGOZIAZIONE: 12 PUNTI CHIAVE

1. Rappresentare la propria parte, anche per delega
2. Avere chiari obiettivi e strategia da adottare
3. In apertura definire e condividere l'obiettivo di negoziazione con le parti presenti
4. Focalizzarsi sul problema comune, non su posizioni personali
5. Scindere le persone dal problema
6. Cercare vantaggi dalla negoziazione per entrambe le parti
7. Esplicitare, nella propria proposta, i vantaggi per la controparte
8. Inventare più alternative, considerare più obiettivi
9. Cercare e raggiungere accordi poco costosi
10. Ascoltare con attenzione il punto di vista dell'altro e ricapitolarlo spesso usando le parole chiave della controparte
11. Adottare criteri oggettivi su cui basare le decisioni
12. Darsi un tempo definito

5. Una *solida RETE di RAPPORTI INTERPERSONALI* è la base degli scambi comunicativi fra le persone; analogamente, ciascun processo di comunicazione favorisce la crescita di una rete di rapporti e ne contribuisce al consolidamento.



ALCUNE SITUAZIONI DI LAVORO IN CUI È IMPORTANTE SAPER COMUNICARE:

Esercitazione a piccoli gruppi: quali strategie utilizzereste nei contesti di seguito indicati?

1. Comunicazione e diffusione delle informazioni
2. Spiegazione di istruzioni operative e procedure
3. Feed-back correttivi

STRATEGIE COMUNICATIVE IN CASO DI...

1. **COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI**
 - usare messaggi brevi e semplici
 - essere ridondanti: ripetere
 - usare messaggi specifici per target diversi: linguaggio differenziato
 - usare mezzi e canali che aiutino la memorizzazione dei messaggi

3. SPIEGAZIONE di ISTRUZIONI OPERATIVE E di PROCEDURE

- Non dare niente per scontato
- Discorsi logici e semplici
- Parlare più lentamente di quanto siamo abituati a fare
- Fare domande per verificare la comprensione
- Evitare gli atteggiamenti valutativi o critici nei confronti di chi interviene

4. FEED-BACK CORRETTIVI

Essere positivi:

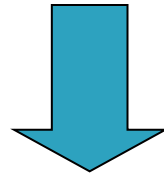
- Partire da un riconoscimento positivo;
- Sottolineare anche quello che va fatto, non solo cosa non fare;
- Essere centrati sul comportamento;
- Essere concreti, basarsi sui dati di fatto;
- Dare suggerimenti alternativi applicabili.

Comunicare la sicurezza in azienda:

- Riunione periodica: art. 35 del D.lgs 81/08
- Informazione e Formazione come obbligo legislativo
- Il Documento di Valutazione dei Rischi DVR

Riunione periodica: art. 35 del Dlgs 81/08

- ▶ In imprese con > di 15 dipendenti si tiene almeno una volta all'anno



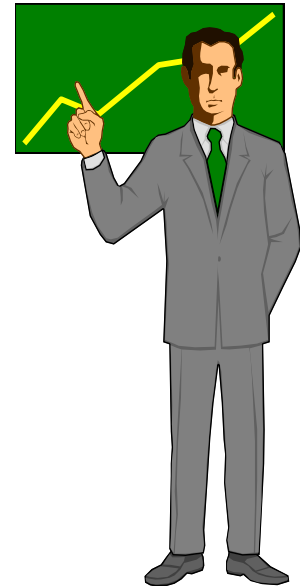
- ▶ Tale riunione è da considerare come un **gruppo di lavoro** impegnato nella promozione della cultura della sicurezza e nello specifico nella soluzione dei problemi specifici aziendali

Riunione periodica:

in base all'art. 35 del
D.Lgs 81 /08 si tiene almeno una volta all'anno

chi partecipa.....

- ▶ Il Datore di lavoro
- ▶ Il RSPP
- ▶ Il MC
- ▶ Il RLS



Art. 35. – Riunione periodica

2. Nel corso della riunione il datore di lavoro sottopone all'esame dei partecipanti:
- a) il documento di valutazione dei rischi
 - b) l'andamento degli infortuni, delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria
 - c) i criteri di scelta, le caratteristiche tecniche e l'efficacia dei dispositivi di protezione individuale
 - d) i programmi di informazione e formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute.

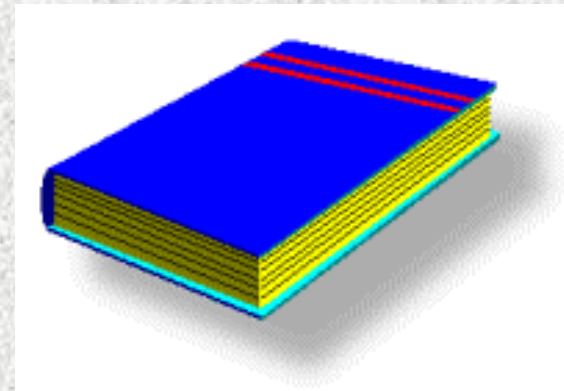
Finalità dell'incontro

Portare a conoscenza delle parti interessate i risultati dell'attività svolta dal ddl in materia di sicurezza e salute, per garantire il continuo miglioramento delle condizioni di lavoro



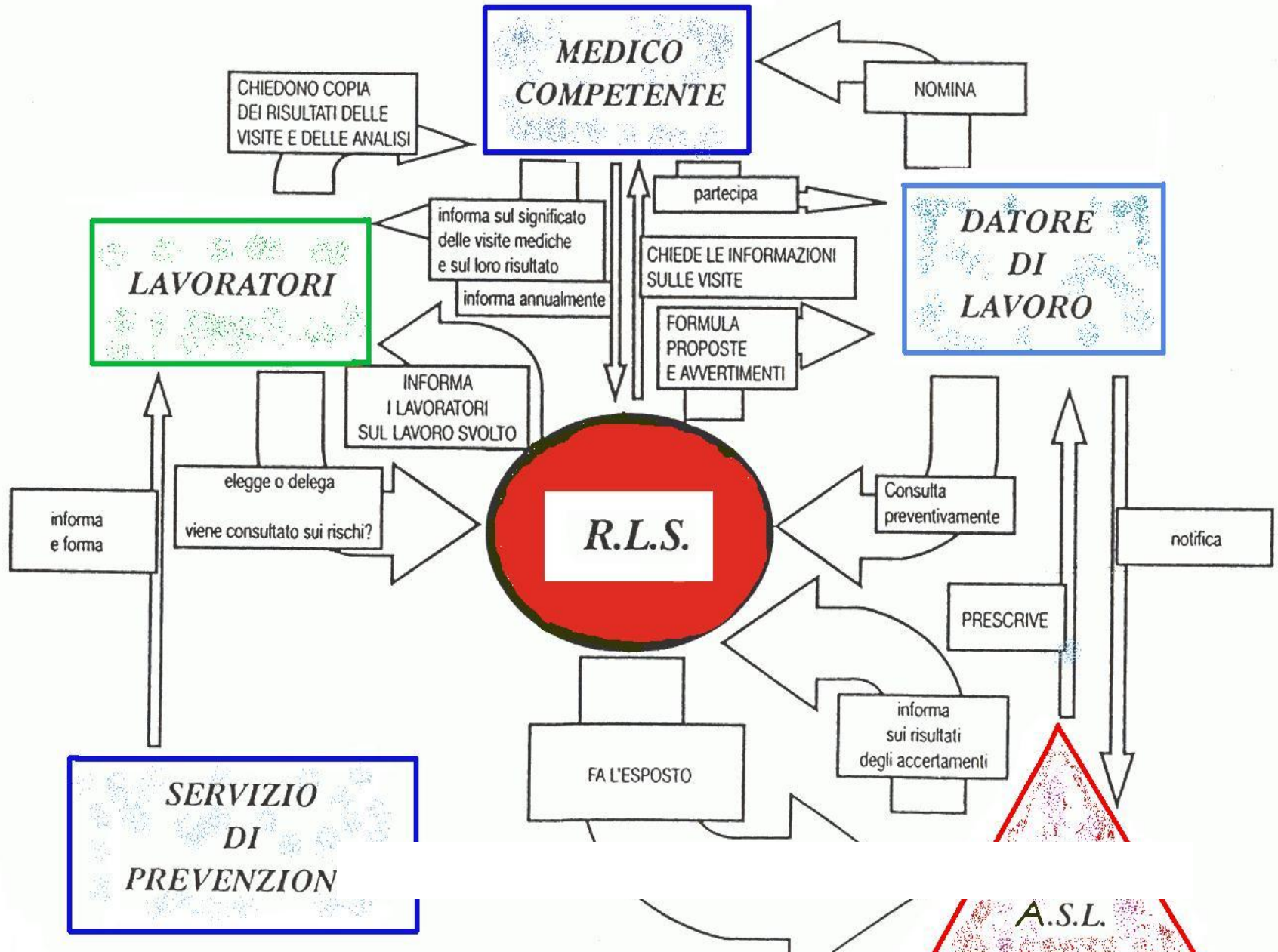
Il Datore di Lavoro:

- ▶ Convoca la riunione invitando ogni soggetto puntualizzando **l'obbligo della presenza**
- ▶ Predispone l'o.d.g.
- ▶ Verbale della riunione (generalmente viene redatto dal RSPP)



Come comunica la sicurezza?

IL FLUSSO INFORMATIVO/COMUNICATIVO



In - formazione

LAVORATORI

**CHIEDONO COPIA
DELLE VISITE
E DEGLI ACCERTAMENTI**

**INFORMA
SUL SIGNIFICATO
DELLE VISITE MEDICHE**

**MEDICO
COMPETENTE**

RLS

**INFORMA SUL SIGNIFICATO
DELLE VISITE MEDICHE
E SUL LORO RISULTATO
COMPLESSIVO**

**CHIEDE INFORMAZIONI
SULLE VISITE,
FORMULA PROPOSTE**

In - formazione

RLS

**FORMULA OSSERVAZIONI
IN OCCASIONE DELLE VISITE
ISPETTIVE
CHIEDE L'INTERVENTO ISPETTIVO**

- INFORMA SUL RISULTATO
DELLE VISITE**
- FORNISCE ASSISTENZA**

**VIGILANZA
SPISAL**

**DATORE DI
LAVORO**

**PRESCRIVE I NECESSARI
INTERVENTI**

- NOTIFICA INIZIO ATTIVITÀ**

In - formazione

**SEGNALANO DIFETTI
DI ATTREZZATURE E DPI**

**FORMA E INFORMA
I LAVORATORI SUI RISCHI**

LAVORATORI

S.P.P.

RLS

La legge non prevede nessun passaggio di informazioni; nella pratica aziendale i rapporti tra R.L.S. e S.P.P. risultano essere cruciali nella gestione della sicurezza

COME E QUANDO INFORMARE E FORMARE I LAVORATORI E I SOGGETTI LORO EQUIPARATI (es. gli studenti in alternanza scuola/lavoro) SUI TEMI DELLA SICUREZZA NEL MONDO DEL LAVORO?

A CHI SPETTA QUESTO COMPITO?

QUALI SONO A TALE RIGUARDO I DIRITTI E I DOVERI DEI LAVORATORI?

QUALE FORMAZIONE ?
...E QUANDO DEVE ESSERE FATTA?



Il Testo Unico (T.U.) ha l'obiettivo di:
RESPONSABILIZZARE
***tutte le figure che operano all'interno della realtà
aziendale***

La STRATEGIA è partire dal DATORE DI LAVORO che:

- ✓ deve attivare il processo di valutazione dei rischi;
- ✓ attivare e informare tutti i lavoratori;
- ✓ individuare, con la collaborazione di esperti e competenti interni ed esterni, le misure di prevenzione e sicurezza

**QUESTO PERMETTE DI PORRE LE BASI DI
UNA CULTURA DELLA SICUREZZA
DIFFUSA E CONDIVISA DA SOGGETTI ATTIVI E
RESPONSABILI**

D.Lgs 81 /08 e s.m.i. (TESTO UNICO): DEFINIZIONI art. 2

INFORMAZIONE

■ complesso delle attività dirette a *fornire conoscenze* utili alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei **rischi** in ambiente di lavoro

FORMAZIONE

■ *processo educativo* attraverso il quale trasferire ai lavoratori e agli altri soggetti del sistema di prevenzione e protezione aziendale conoscenze e procedure utili all'acquisizione di **competenze** utili allo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti in azienda e alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi

ADDESTRAMENTO

■ complesso delle attività dirette a *far apprendere* ai lavoratori l'uso corretto di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi, anche di protezione individuale, e le procedure di lavoro

INFORMAZIONE DEI LAVORATORI

(art. 36 D.Lgs. 81 /08)

**CIASCUN
LAVORATORE
DEVE ESSERE
INFORMATO SU :**



- **Rischi per la sicurezza e la salute connessi con l'attività**
- **Misure e attività di protezione e prevenzione**
- **Rischi specifici, norme e disposizioni aziendali**
- **Responsabile SPP e medico competente**
- **Sostanze pericolose**
- **Antincendio, evacuazione, pronto soccorso**
- **Lavoratori incaricati delle procedure di emergenza**

FORMAZIONE DEI LAVORATORI

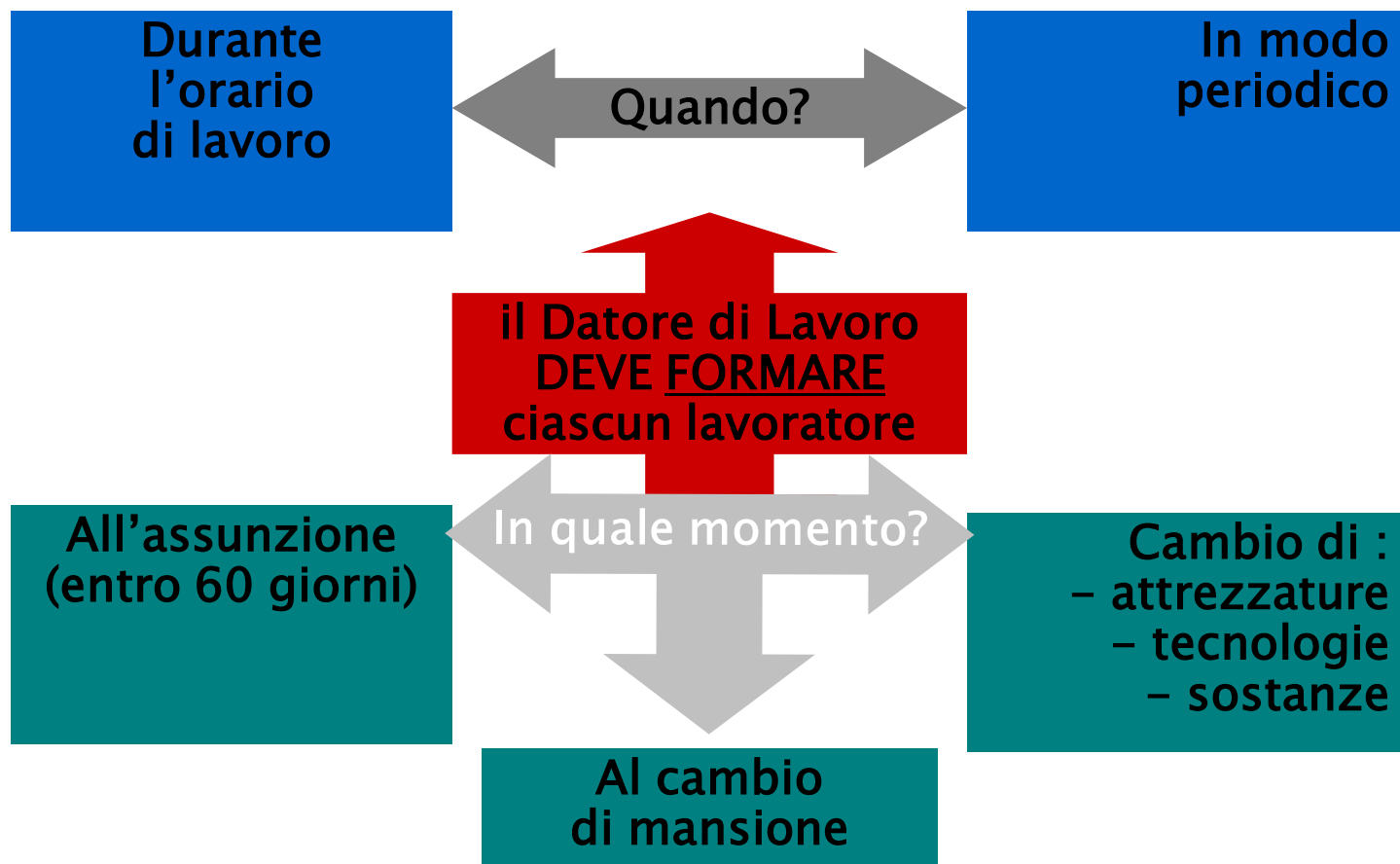
(art. 37 D.Lgs. 81 /08)

Fornire gli strumenti in termini di conoscenze e competenze (*saper fare*), supportate da adeguati convincimento e motivazioni (*saper essere*), per adottare procedure e comportamenti lavorativi conformi alla prevenzione e sicurezza

- Deve essere finalizzata al **cambiamento** dei comportamenti “non sicuri” e alla **valorizzazione** dei comportamenti positivi
- **Non può** colmare carenze strutturali ed organizzative

FORMAZIONE DEI LAVORATORI

(art. 37 D.Lgs. 81 /08)



FORMAZIONE DEI LAVORATORI

(art. 37 D.Lgs. 81/08)



Su quali argomenti?

**Formazione sufficiente
ed adeguata in materia
di sicurezza e salute
con particolare
riferimento
al proprio posto di lavoro
e alle proprie mansioni**

IN-FORMAZIONE perché

- Diritto dei lavoratori
 - Riduzione degli infortuni e delle malattie professionali addebitabili all'errore umano
- Facilita la gestione della sicurezza

IN-FORMAZIONE come

- Politica partecipativa che coinvolga tutti i soggetti scolastici

INFORMAZIONE E FORMAZIONE

L'accordo Stato-Regioni sulla formazione dei lavoratori, preposti e dirigenti ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81 /08 sinteticamente prevede:

- a) la suddivisione di tutte le aziende in tre fasce di rischio: basso, medio, alto, seguendo una classificazione riferibile ai codici ATECO (a titolo di esempio, nell'allegato 1 vengono classificate come a medio rischio le attività riferibili ai settori della Pubblica Amministrazione e dell'Istruzione);
- b) una **formazione generale** di 4 ore per i lavoratori di tutti i settori e costituisce **credito permanente**;
- c) una **formazione specifica**, aggiuntiva alla generale, di 4-8-12 ore per i lavoratori, in relazione alle varie tipologie di rischio (prevede aggiornamento di 6 ore nell'arco del quinquennio);
- d) una formazione specifica per i preposti, aggiuntiva rispetto a quella generale da svolgere per tutti i lavoratori, di 8 ore per tutti i settori (aggiornamento di 6 ore nel quinquennio) ;
- e) una formazione unica di 16 ore per i dirigenti di tutti i settori economici (aggiornamento di 6 ore nel quinquennio) .

RICORDIAMOCI CHE:

Art. 2 D.Lgs. 81 /2008

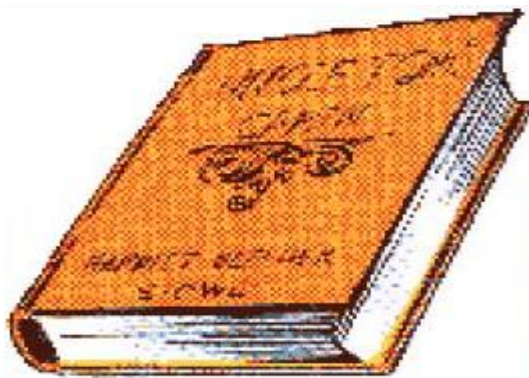
a) **«lavoratore»:** *persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari...omissis*

Ricordiamo che al lavoratore è equiparato (art. 2 D.Lgs 81):

- **il soggetto beneficiario delle iniziative di tirocini formativi e di orientamento** di cui all'articolo 18 della legge 24 giugno 1997, n. 196, e di cui a specifiche disposizioni delle leggi regionali promosse al fine di realizzare momenti di **alternanza tra studio e lavoro** o di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro **l'allievo degli istituti di istruzione ed universitari e il partecipante ai corsi di formazione professionale nei quali si faccia uso di laboratori, attrezzature di lavoro in genere, agenti chimici, fisici e biologici, ivi comprese le apparecchiature fornite di videoterminali limitatamente ai periodi in cui l'allievo sia effettivamente applicato alla strumentazioni o ai laboratori in questione.**

QUINDI LA FORMAZIONE DEGLI STUDENTI DEVE ESSERE COMPLETATA PRIMA DELL'ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

Gli interventi formativi proposti a scuola verranno integrati da indicazioni specifiche all'interno delle singole realtà aziendali in base al loro **Documento di Valutazione dei rischi (DVR)**.



RICORDIAMO COS'È IL D.V.R.?



Documento di Valutazione dei Rischi

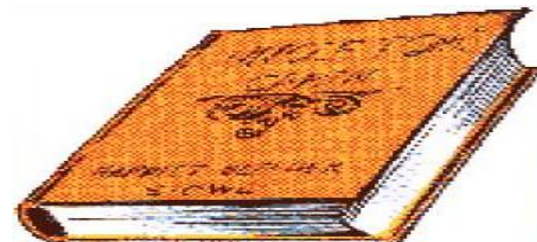
Il documento deve avere data certa e contenere:

- a) **relazione** su tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori specificando i criteri utilizzati per la valutazione degli stessi;
- b) **misure** di prevenzione e protezione attuate e DPI adottati;
- c) **programma** delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;



Documento di Valutazione dei Rischi

- d) **nominativo** del **RSPP, del RLS, del Medico competente** che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- e) individuazione delle **mansioni** che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e esperienza.



Modalità per effettuare la valutazione dei rischi



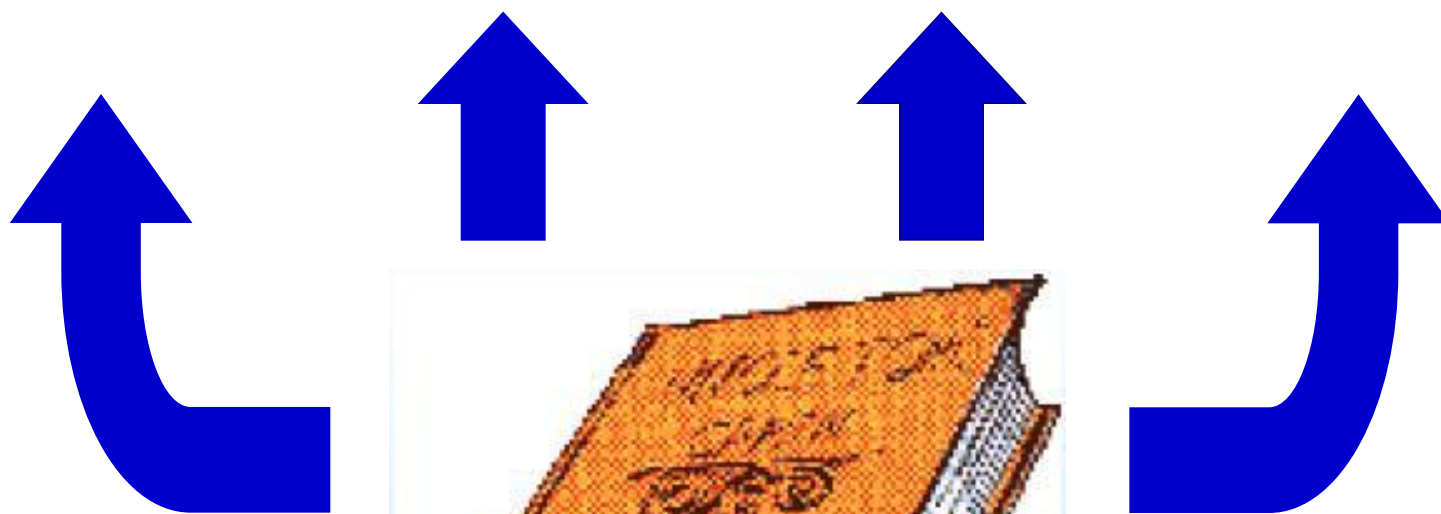
La valutazione dei rischi e la conseguente elaborazione del documento sono realizzate dal datore di lavoro in collaborazione con il RSPP e il Medico competente, previa consultazione del RLS

valutazione
del rischio
(reparti,
attività)

Stima del
rischio
(P X D)

misure di
prevenzione
e
protezione;
sorveglianza
e
misurazioni

Procedure
Formazione
DPI



PROGRAMMA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

PIANIFICAZIONE:

- ✓ Descrizione del tipo di intervento (che cosa?)
- ✓ Suddivisione compiti e relative responsabilità (chi?)
- ✓ Periodicità (quando?)

Ma come si misurano i rischi?



STIMA DEI RISCHI

- Il criterio fondamentale da seguire nella valutazione dei rischi è quello della soggettività nell'identificazione dei pericoli in ogni luogo di lavoro, nell'analisi dei fattori di rischio e nella stima delle possibili conseguenze.
- Il criterio univoco per assegnare il Valore di rischio R ad una attività è quello di utilizzare un modello matematico che assegna **l'indicatore di Rischio R in relazione alla probabilità, o alla frequenza, P che ha l'evento rischioso di verificarsi e in relazione all'intensità (Magnitudo) D del danno causato dall'evento dannoso.**
- Si ha:

$$R = P \times D$$

Dove

P = Probabilità che si verifichi l'evento.

D = Gravità (Intensità., Magnitudo) del Danno.

Magnitudo dei rischi

R: rischio = probabilità che sia raggiunto il limite potenziale di danno nelle condizioni di impiego e/o di esposizione.



P: probabilità = la frequenza con cui un determinato evento si può verificare.

D: danno = magnitudo delle conseguenze; entità del danno che subisce il lavoratore.

Esempio: "nel parco in cui si svolgono attività ludiche ci sono dei cocci di vetro!"

La probabilità, la frequenza con cui un alunno cade durante queste attività scolastiche è alta.

L'alunno cadendo sui vetri si ferisce; l'entità del danno è grave.

Magnitudo dei rischi

R = PxD è raffigurabile in un grafico
avente in ascissa la gravità del danno
atteso ed in ordinate la probabilità del suo
verificarsi.

I rischi maggiori
occuperanno le
caselle in alto a
destra (danno
letale, probabilità
elevata), quelli
minori le
postazioni più
vicine all'origine
degli assi (danno
lieve, probabilità
trascurabile)

P					
	x	1	2	3	4
4		4	8	12	16
3		3	6	9	12
2		2	4	6	8
1		1	2	3	4

Definizione del valore di probabilità (P)

VALORE DI PROBABILITA'	DEFINIZIONE	INTERPRETAZIONE DELLA DEFINIZIONE
1	Improbabile	<ul style="list-style-type: none"> – La mancanza rilevata può provocare un danno (infortunio) per la concomitanza di più eventi poco probabili indipendenti • Non sono noti episodi già verificatisi • Il verificarsi del danno susciterebbe incredulità
2	Poco probabile	<ul style="list-style-type: none"> – La mancanza rilevata può provocare un danno (infortunio) solo in circostanze sfortunate di eventi • Sono noti solo rarissimi episodi già verificatisi • Il verificarsi del danno ipotizzato susciterebbe grande sorpresa
3	Probabile	<ul style="list-style-type: none"> – La mancanza rilevata può provocare un danno, anche se non in modo automatico o diretto – È noto qualche episodio in cui alla mancanza ha fatto seguito il danno (infortunio) – Il verificarsi del danno ipotizzato, susciterebbe una moderata sorpresa in Azienda
4	Molto probabile	<ul style="list-style-type: none"> – Esiste una correlazione diretta tra incidente/esposizione rilevato/a ed il verificarsi del danno/infortunio ipotizzato per i lavoratori • Si sono già verificati danni per la stessa mancanza rilevata nella stessa Azienda o in azienda simili o in situazioni operative simili (consultare le fonti di dati su infortuni e malattie professionali, dell'Azienda, dell'ASL, dell' ISPEL, etc.) • Il verificarsi del danno conseguente alla mancanza rilevata non susciterebbe alcuno stupore

Definizione del valore di gravità del danno (D)

VALORE DI DANNO	DEFINIZIONE	INTERPRETAZIONE DELLA DEFINIZIONE
1	Lieve	<ul style="list-style-type: none">• Infortunio o episodio di esposizione acuta con inabilità rapidamente reversibile• Esposizione cronica con effetti rapidamente reversibili
2	Medio	<ul style="list-style-type: none">• Infortunio o episodio di esposizione acuta con inabilità reversibile• Esposizione cronica con effetti reversibili
3	Grave	<ul style="list-style-type: none">• Infortunio o episodio di esposizione acuta con effetti di invalidità parziale• Esposizione cronica con effetti irreversibili e/o parzialmente invalidanti
4	Molto grave	<p>Infortunio o episodio di esposizione acuta con effetti letali o di invalidità totale</p> <ul style="list-style-type: none">• Esposizione cronica con effetti letali e/o totalmente invalidanti

Magnitudo dei rischi

La valutazione numerica e cromatica del rischio permette di identificare una scala di priorità degli interventi:

R > 8	azioni correttive indilazionabili da attuare con estrema urgenza nell'immediato	P1
$4 \leq R \leq 8$	azioni correttive da programmare con urgenza nel breve termine (entro 1/3 mesi)	P2
$2 \leq R \leq 3$	azioni correttive da programmare nel breve medio-termine (entro 3/6 mesi)	P3
R = 1	azioni migliorative da programmare nel lungo termine (entro 9/12 mesi)	P4

Esempio: "nel parco in cui si svolgono attività ludiche ci sono dei cocci di vetro!"

- probabilità di caduta $P=3$
- danno subito dal vetro $D=3$
- rischio $R = P \times D = 9$

"sospendere qualsiasi attività scolastica nel parco; attivare urgentemente la sanificazione dell'ambiente."

Ricordiamo che l'AZIENDA E' UN SISTEMA

Un sistema è un *insieme* di:

OGGETTI

Componenti del sistema

RELAZIONI FRA GLI OGGETTI

Tengono insieme il sistema

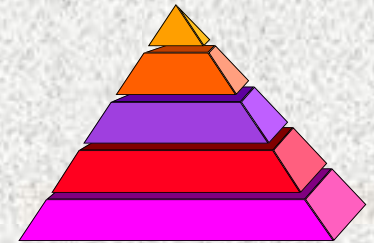
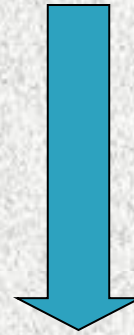
La comunicazione e, di conseguenza, **l'azione** di ciascuna componente **influenza** ed è **influenzata** da quella di tutte le altre componenti, così come dal **contesto di lavoro**

=> **caratteristiche dell'ambiente, qualità dei rapporti interpersonali.**



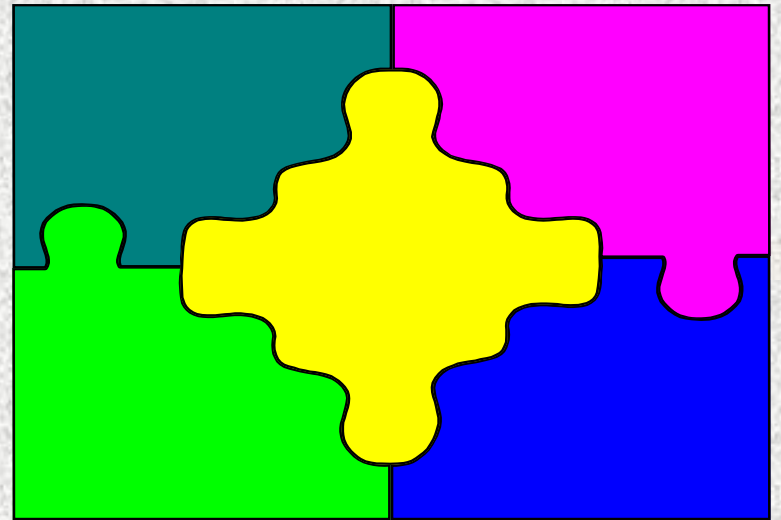
L'azienda deve essere considerato come un

ORGANISMO UNITARIO



composto da molteplici componenti dotati di meccanismi di funzionamento propri ed **indipendenti**, ma strettamente **correlati** fra loro in modo **sinergico**.

L'azione operativa e decisionale non deve essere sporadica né affidata all'estemporaneità dei singoli operatori o di un gruppo isolato, ma deve essere composta in sistema, per cui **ogni componente va considerato come PARTE inscindibile del TUTTO.**



Ciascuno deve essere **consapevole** che:

- la propria decisione influenza o può influenzare quelle degli altri;
- ogni azione provoca o può provocare un determinato effetto nel comportamento degli altri;
- l'intero processo può contribuire a facilitare od ostacolare la realizzazione degli obiettivi.

L'intervento è terminato