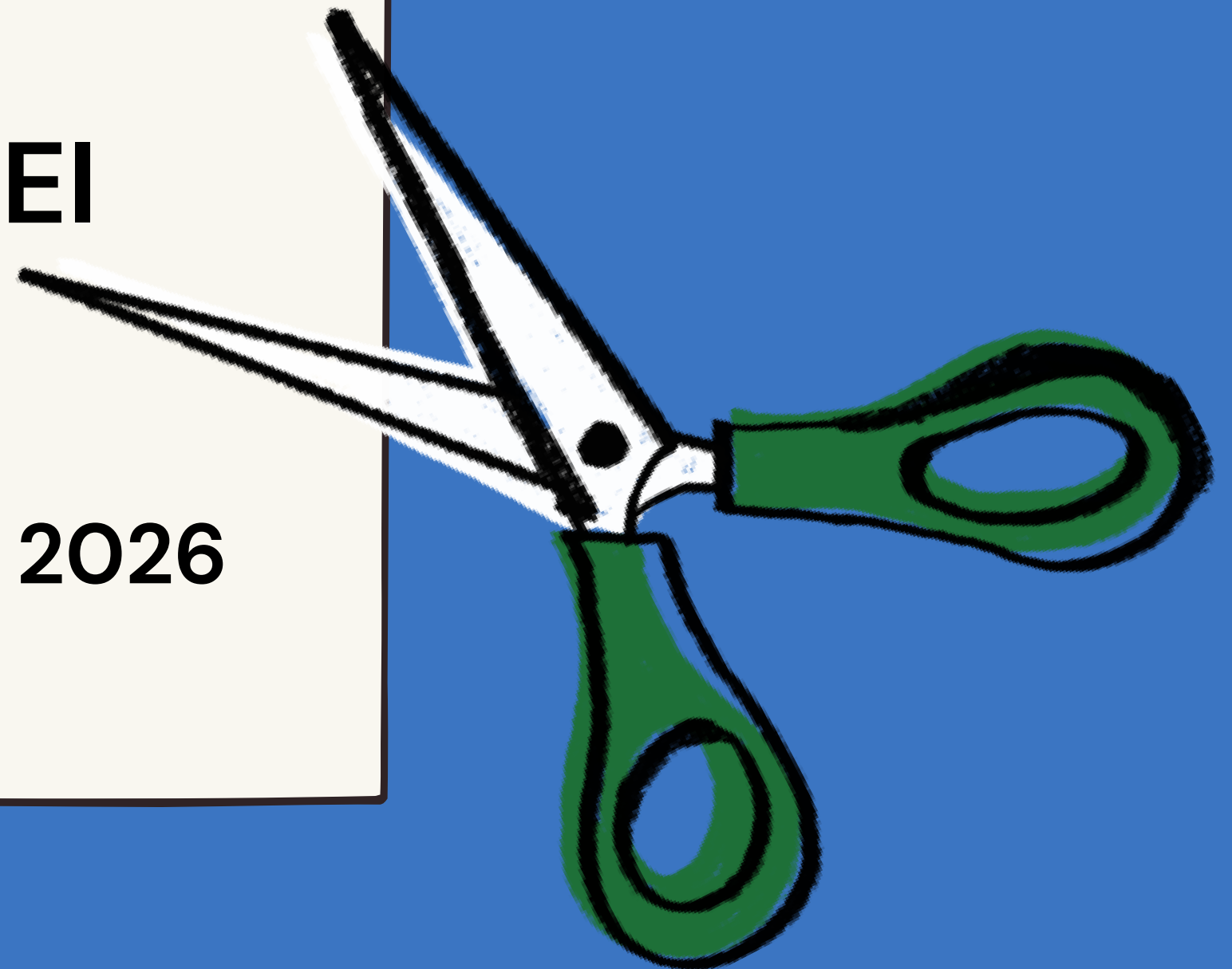
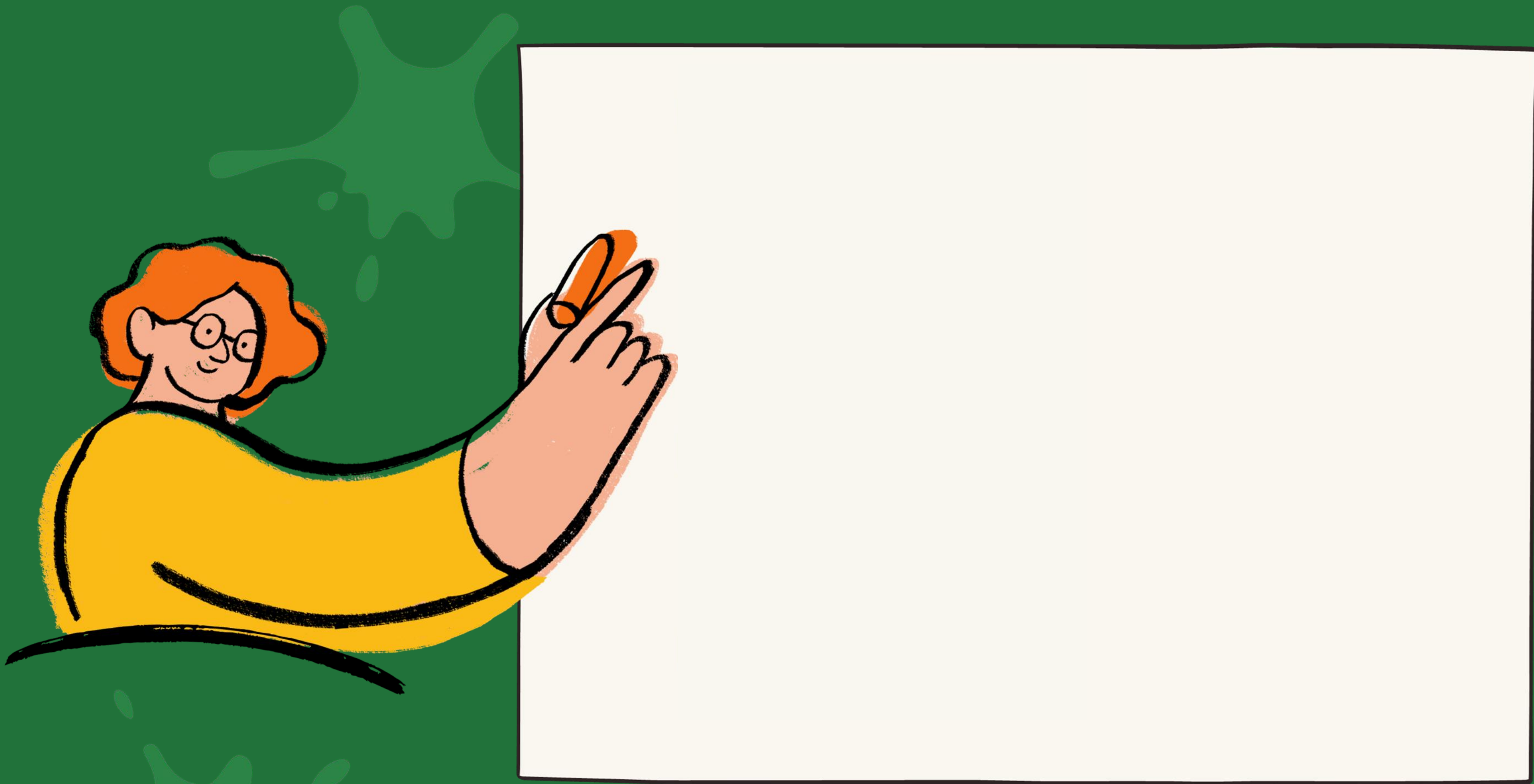


NAVE ALGHERO

**TECNICHE E STRUMENTI DI
COMUNICAZIONE
PER LA
SENSIBILIZZAZIONE DEI
LAVORATORI**

**CORSO PREPOSTI – 03/05 giugno 2026
di LGT GARRISI Paolo**





L'obiettivo è:

Approfondire la comunicazione

- **Come comunicare al meglio**
- **Ridurre le incertezze comunicative**
- **Rafforzare la cultura della sicurezza con la comunicazione giusta**





Il contenuto è:

- Che cos'è la comunicazione?
- Le competenze relazionali
- I tre tipi di comunicazione
- I diversi stili della comunicazione
- La comunicazione ambito SSL



Il metodo è:

Una lezione deduttiva in presenza



L'obiettivo è:

Approfondire la comunicazione

- **Come comunicare al meglio**
- **Ridurre le incertezze comunicative**
- **Rafforzare la cultura della sicurezza con la comunicazione giusta**

Il contenuto è:

- Che cos'è la comunicazione?
- Le competenze relazionali
- I tre tipi di comunicazione
- I diversi stili della comunicazione
- La comunicazione ambito SSL

Il metodo è:

Una lezione deduttiva in presenza



Il ruolo del Preposto:

- Figura chiave tra azienda e lavoratori
- Controlla e sovrintende le attività
- Comunica procedure e istruzioni operative
- Interviene in caso di comportamenti non sicuri



Che cosa è la comunicazione?

“E la natura, si dice, ha dato a ciascuno di NOI due orecchie ma una sola lingua, perché siamo tenuti ad ascoltare più che a parlare” Plutarco

PARLARE NON SIGNIFICA COMUNICARE

Di fronte a problemi di comunicazione osserviamo un equivoco comune: la profonda differenza fra parlare e comunicare.

Comunicare significa far capire ad altri il nostro messaggio attraverso parole, immagini e gesti.

Per comunicare in modo chiaro ed efficace occorre sempre:

- Essere **pertinenti** al discorso
- **Evitare** prolissità, disordine e ambiguità
- **Ascoltare** l'interlocutore (l'ascolto attivo può ridurre lo stress e le tensioni)

Sentire

è un processo passivo

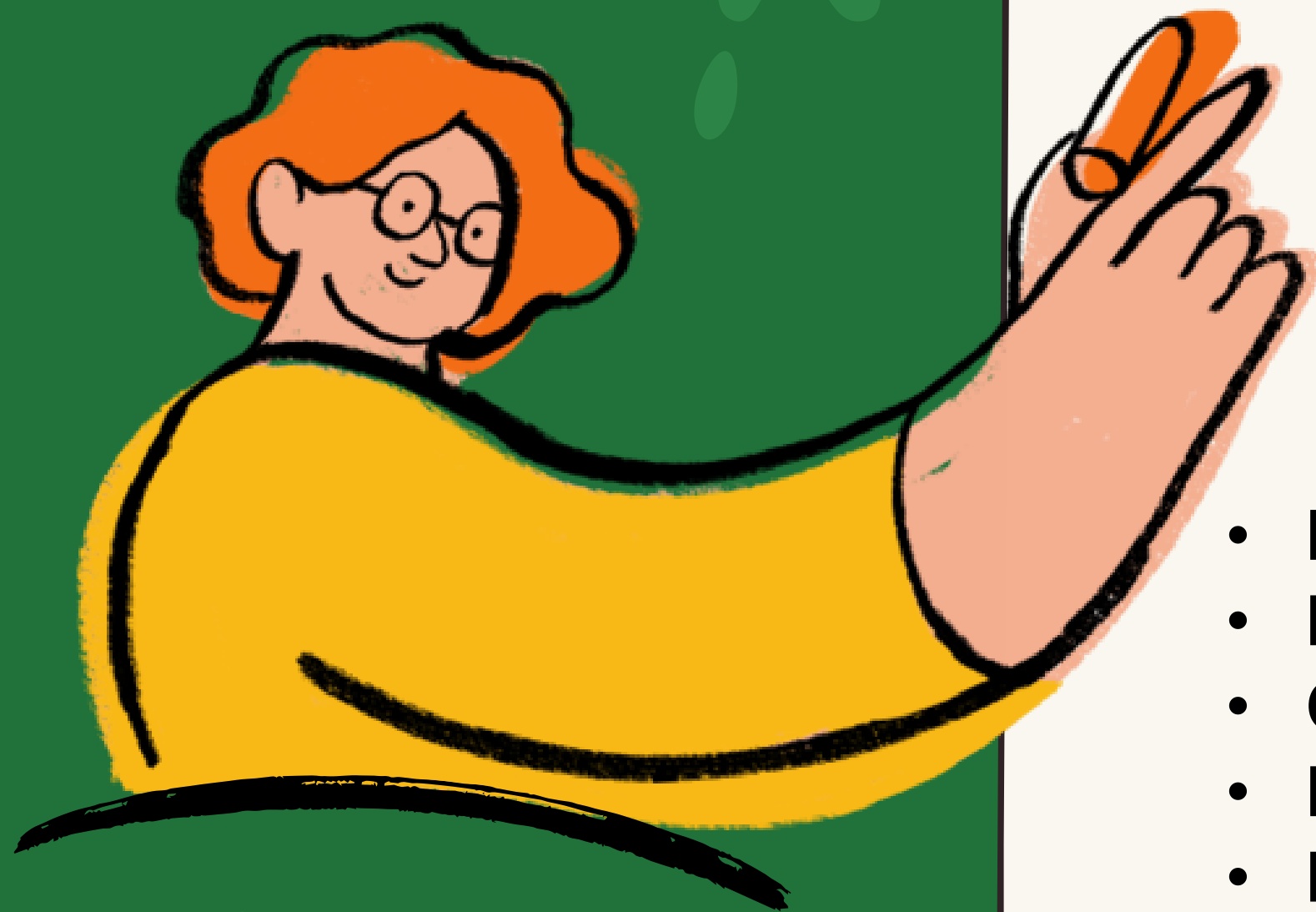
Ascoltare

è sentire con attenzione

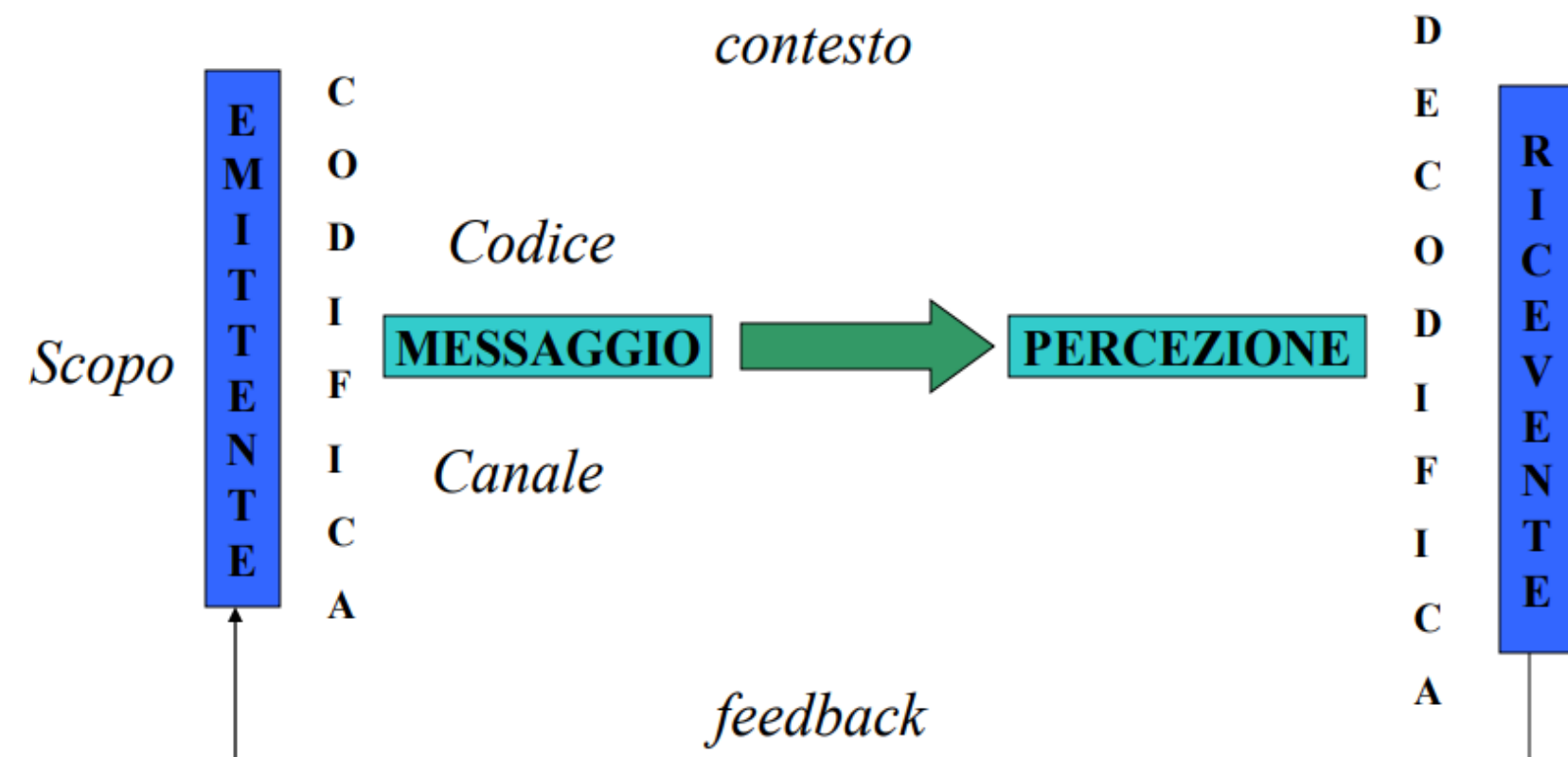
Ascoltare attivamente

implica uno sforzo di
comprensione dell'altro





Il circuito della comunicazione



- **Emittente** (codifica ed emette il messaggio)
- **Ricevente** (colui a cui il messaggio è indirizzato)
- **Canale** (mezzo attraverso cui passa il messaggio)
- **Messaggio** (contenuto della comunicazione)
- **Feedback** (informazione di ritorno)
- **Contesto** (circostanze in cui si svolge la comunicazione)



Quando la comunicazione è efficace?

Quando il ricevente comprende quello che l'emittente intende trasmettere... quindi il feedback è lo specchio dell'efficacia della comunicazione.

LE COMPETENZE RELAZIONALI



13 di 36



I TRE TIPI DI COMUNICAZIONE

17 di 36

I DIVERSI STILI DELLA COMUNICAZIONE

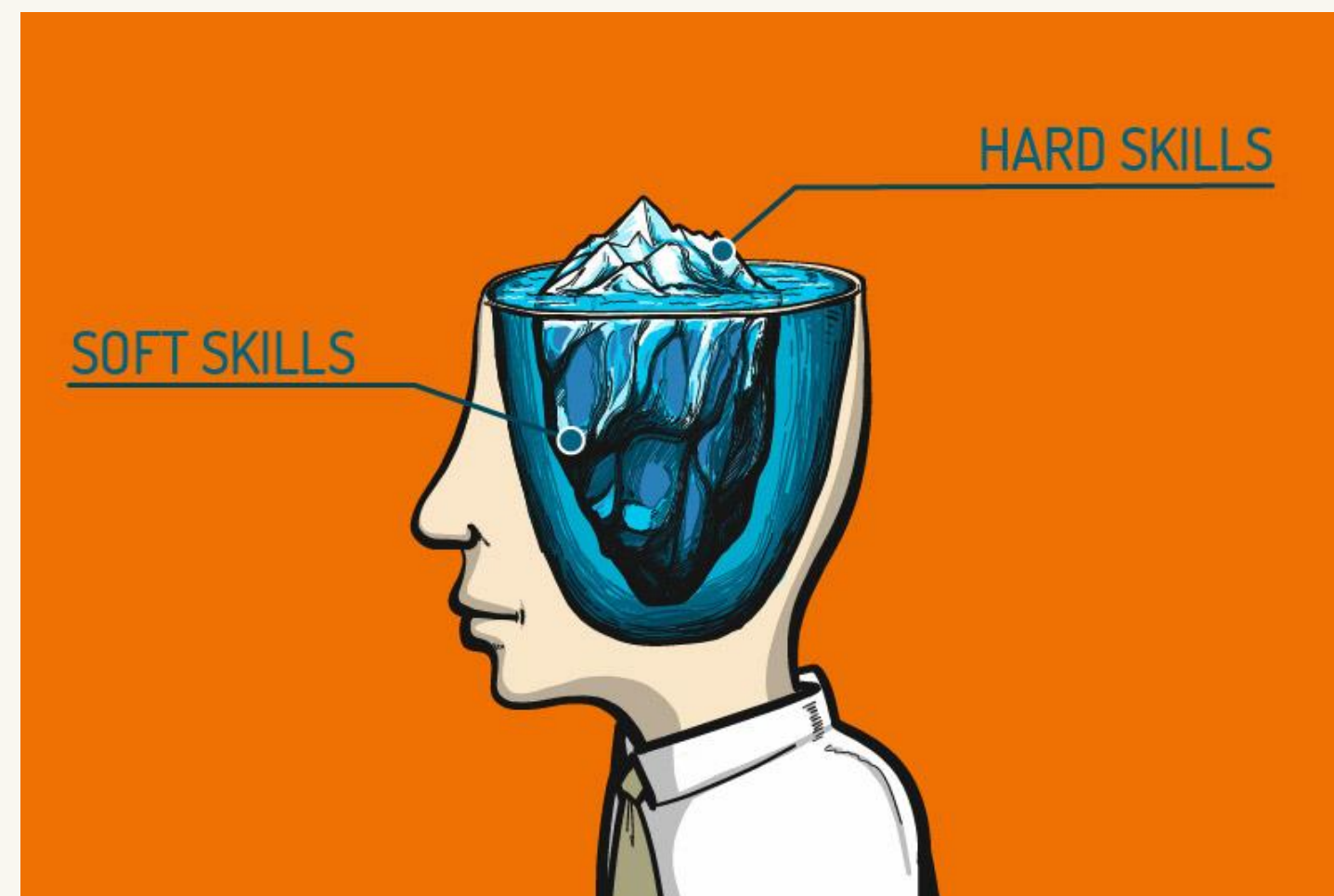


23 di 36

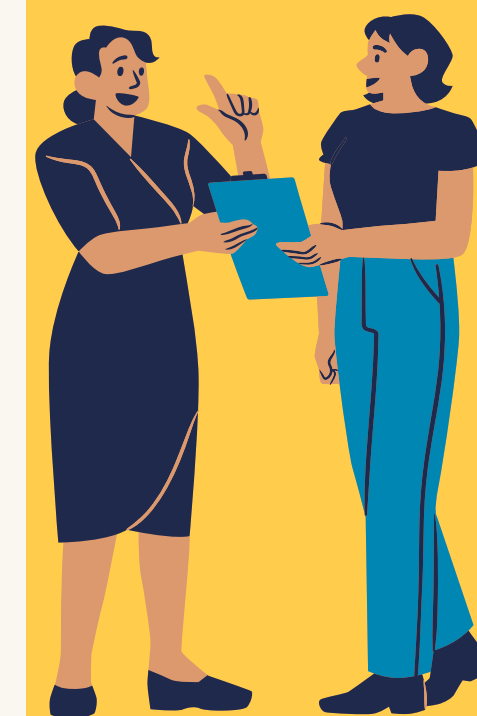


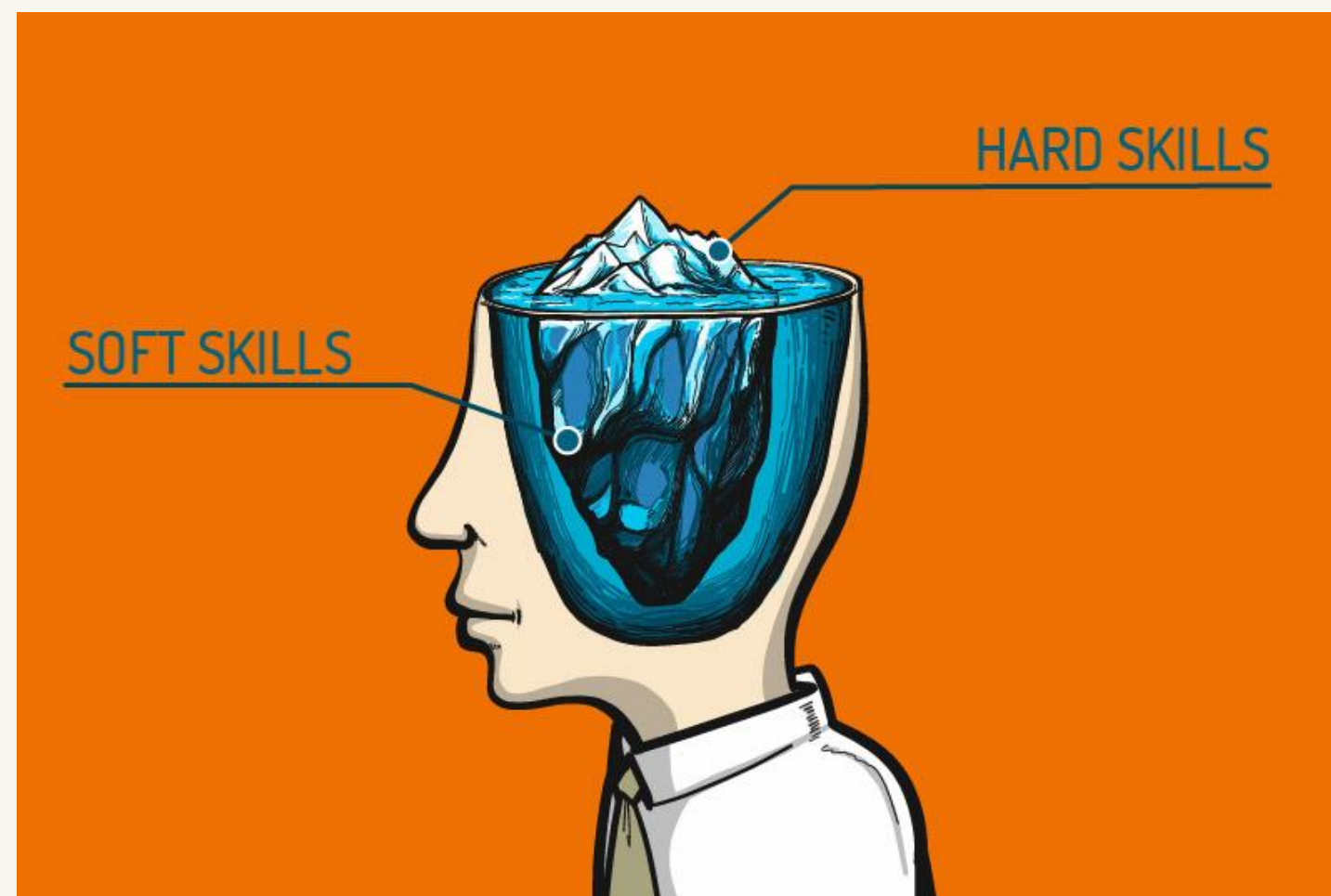
LE COMPETENZE RELAZIONALI





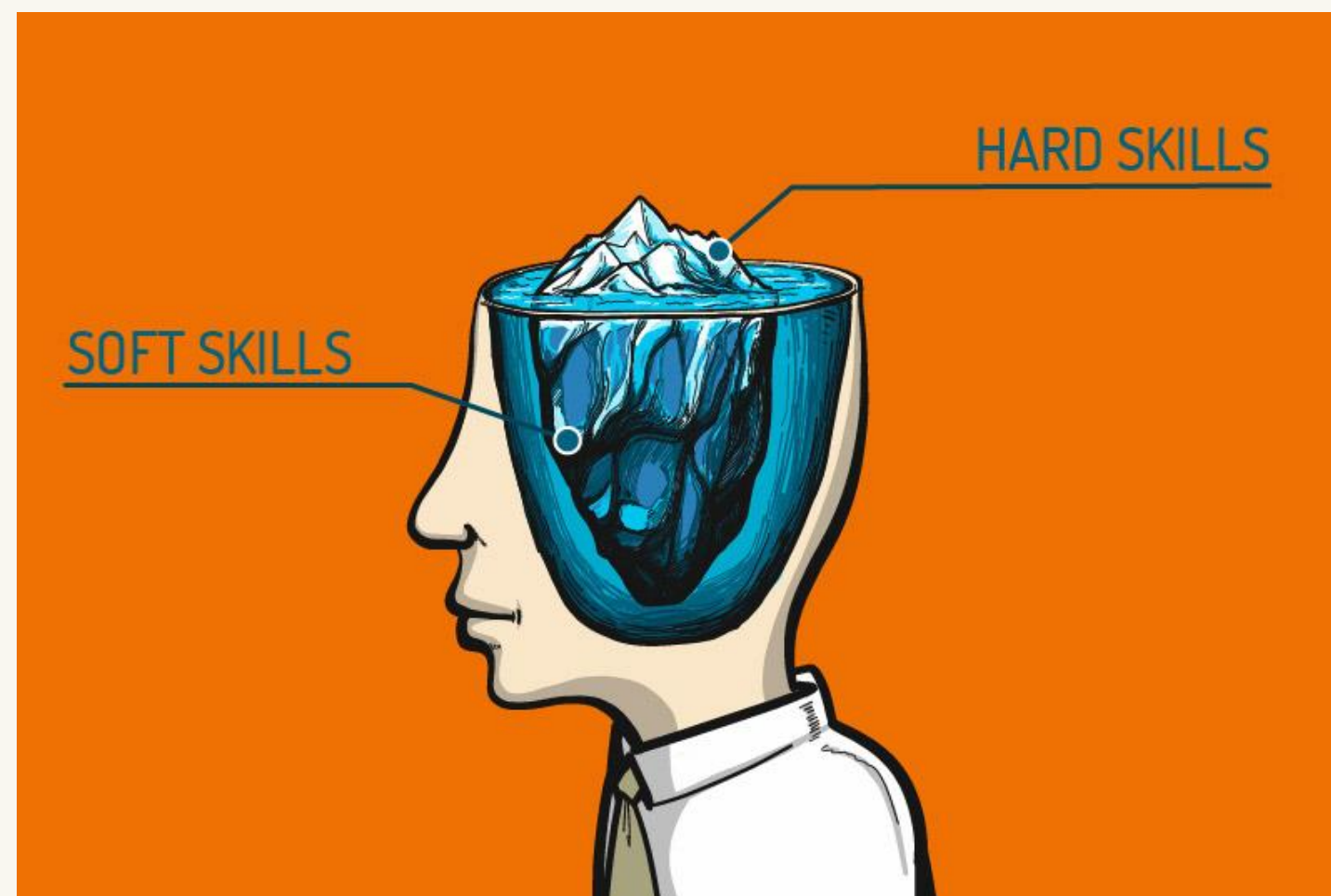
Le competenze relazionali sono tutte le abilità che riguardano il modo di comunicare, entrare in contatto e quindi relazionarsi con gli altri. Definiscono, dunque, il proprio comportamento e le proprie modalità di interazione nei confronti di altre persone, con possibilità di sviluppo in un'ottica di miglioramento e di efficacia.





Le **Hard Skills** sono le competenze tecniche, sono quelle acquisite, imparate e tangibili. Ad esempio la laurea, una certificazione, un master, un'esperienza lavorativa. Le competenze tecniche sono circoscritte, sono semplici da elencare e si può dire che siano universalmente riconosciute; sono la punta visibile di un iceberg.





Le **SOFT SKILLS** sono dette «Competenze trasversali», questo perché riescono a risultare significative in differenti contesti anche molto diversi tra loro, “trasversalmente”, appunto (tratti della personalità, motivazioni, consapevolezza..) e risultano essere quelle sommerse, non visibili, ma sono quelle che fanno la differenza in un contesto lavorativo perché forniscono un lascia-passare alla scoperta e all’analisi dei problemi, alla relazione collaborativa con gli altri, all’innovazione.



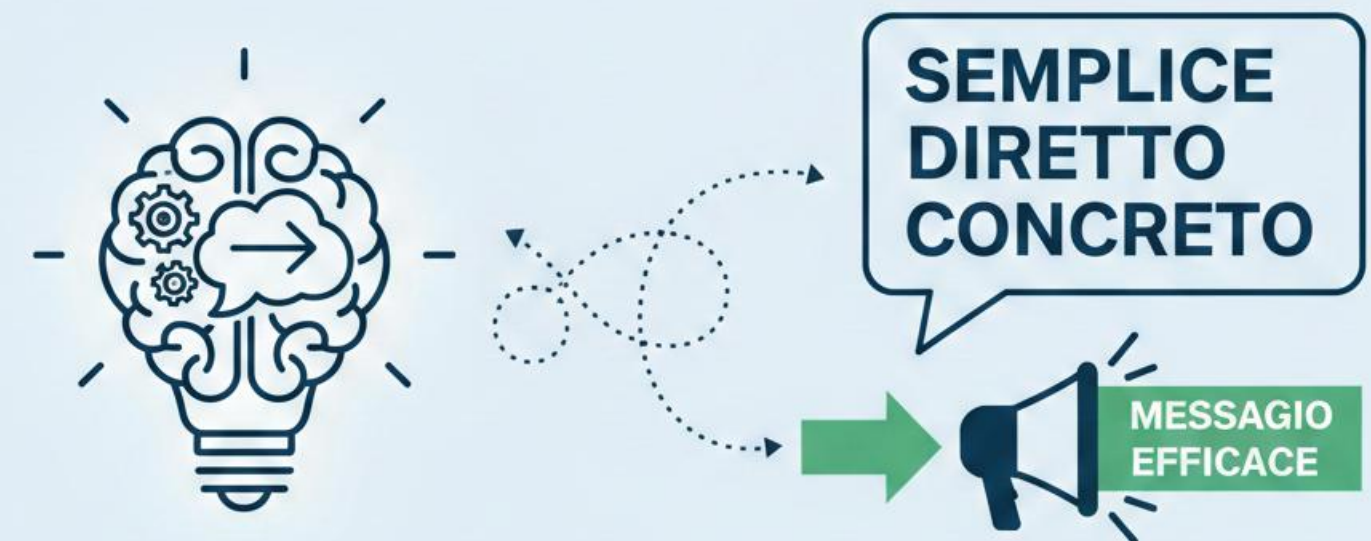


I TRE TIPI DI COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE VERBALE

Rappresenta il contenuto del nostro messaggio: ciò che diciamo a **parole**, come frutto dell'elaborazione di un nostro pensiero. Più questo sarà semplice, diretto e concreto, più sarà efficace.

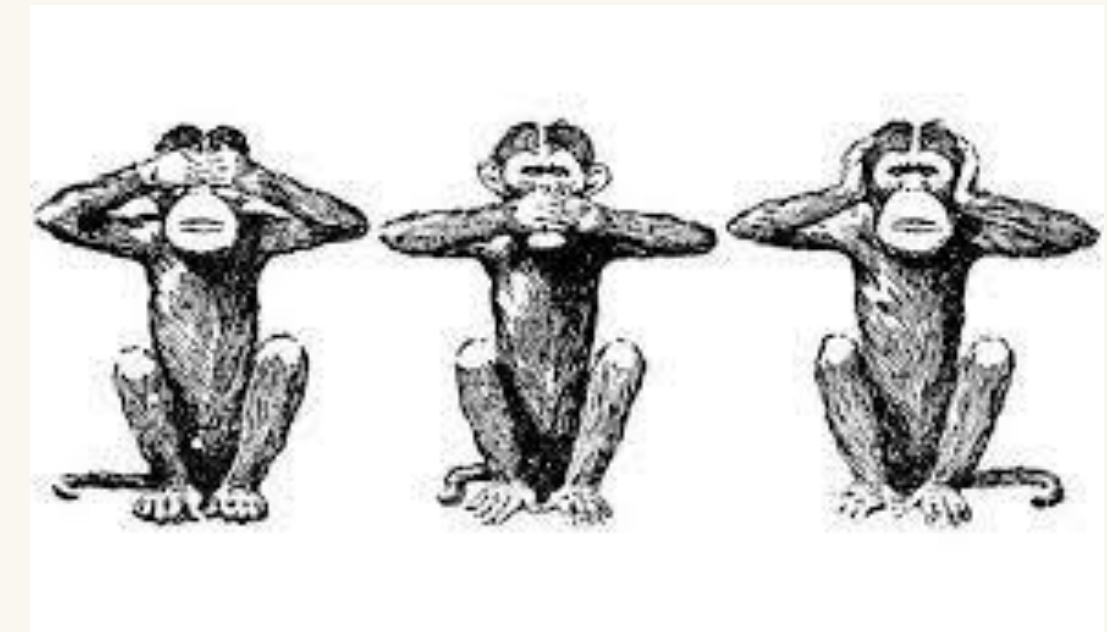


COMUNICAZIONE NON VERBALE

Rappresenta tutto ciò che esula dal contenuto verbale: **l'espressività facciale**, il **contatto visivo**, la **prossemica**, ma anche, ad esempio, il **modo di vestire** o di muoversi. Pensiamo ai ballerini: la loro è generalmente una comunicazione non verbale, che però arriva dritta a chi assiste a un'esibizione.

Avere un buon controllo del nostro corpo, della nostra presenza e cercare di dare una forma fisica ai nostri contenuti, aumenterà di gran lunga il nostro livello di comunicazione.

Qualunque sia la forma di comunicazione scelta fra i tre tipi elencati, sarà tanto più efficace quanto più si avrà cura di trasmettere il proprio messaggio in maniera semplice (mai semplicistica) e diretta.



COMUNICAZIONE PARAVERBALE

Rappresenta la forma con la quale esprimiamo il nostro messaggio in termini di **intonazione, ritmo, volume e pause** del parlato. È tutto ciò che sta “vicino alle parole”, come diciamo le cose. Un uso consapevole del nostro mezzo vocale e dei suoi elementi espressivi impreziosirà il nostro discorso e permetterà di mantenere alto l'interesse e l'attenzione del pubblico.





A sottolineare l'importanza degli aspetti relazionali nella comunicazione vi sono alcuni dati statistici che mostrano che in una comunicazione il contenuto ha un "peso" soltanto del 10%, il tono della voce del 30% e la gestualità del 60%. Tono della voce e gestualità definiscono con il 90% la relazione.



A sottolineare l'importanza degli aspetti relazionali nella comunicazione vi sono alcuni dati statistici che mostrano che in una comunicazione il contenuto ha un "peso" soltanto del 10%, il tono della voce del 30% e la gestualità del 60%.

Tono della voce e gestualità definiscono con il 90% la relazione.



I DIVERSI STILI DELLA COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE PASSIVA



La persona che si esprime con stile passivo tende ad inibire le proprie emozioni e a sentirsi in imbarazzo o in ansia durante gli scambi sociali. Percepisce i propri bisogni come inferiori a quelli degli altri e non fa valere le proprie posizioni. Si assume la colpa di tutto ciò che non va. Ha paura di sbagliare, subisce senza reagire ed evita i conflitti. Il tono di voce è solitamente basso e insicuro.

Curiosità: Spesso chi ha problemi in ambito lavorativo, adotta un tipo di comunicazione passiva.

COMUNICAZIONE AGGRESSIVA

Lo stile **aggressivo**, al contrario di quello passivo, è caratterizzato da un eccesso di imposizione del proprio punto di vista su quello altrui. Permette di raggiungere gli obiettivi prefissati, ma a discapito della qualità della relazione. Si ha la percezione di essere “migliori”, di avere il diritto di prevaricare, essere ostili e giudicanti nei confronti degli altri. Quindi si interrompe l'altro e si invade il suo spazio attraverso gesti aggressivi come il classico “indice puntato”. L'interlocutore può uscire umiliato dalla conversazione. Questo tipo di comunicazione è spesso usata anche negli episodi di bullismo e di mobbing.



COMUNICAZIONE ASSERTIVA

La comunicazione assertiva è connessa allo stile comunicativo in generale. Perché l'assertività conta così tanto, nella vita e nel lavoro? Perché rappresenta la capacità di **esprimere con affermazione** i nostri pensieri e le nostre emozioni, oltre al saper **risolvere problemi** gestendo lo stress. L'efficacia comunicativa, in questo caso, si basa proprio sul rispetto reciproco, perché ci riferiamo a uno stile comunicativo vantaggioso e diplomatico. Un elemento chiave di questo tipo di comunicazione è sicuramente la resilienza, che permette di superare in modo efficace i momenti "critici" degli scambi comunicativi.



La **comunicazione non violenta (CNV)**, chiamata anche **comunicazione empatica**, **comunicazione collaborativa** o **linguaggio giraffa**, è un modello comunicativo basato sull'empatia. È stata ideata nel 1960 dallo psicologo statunitense Marshall Rosenberg, secondo il quale essa permette di evitare le frequenti incomprensioni che derivano da un comunicare approssimativo e di riuscire a creare contesti comunicativi win-win. La comunicazione non violenta si pratica in tutte le forme della comunicazione, quindi anche attraverso la comunicazione non verbale. Si può comunicare anche senza parlare, ma occorre sapersi esprimere in modo non violento anche attraverso la gestualità.





**Sciaccallo vs Giraffa
due modalità
comunicative a confronto**



La giraffa, l'animale scelto da Rosenberg come simbolo della "Comunicazione non violenta" ha il cuore più grande di tutti gli animali terrestri ed il collo più lungo che le permette di vedere oltre.

Quindi, per comunicare, usando il ***"Linguaggio Giraffa"*** si usa un linguaggio empatico, non giudicante e di ascolto che Rosenberg contrappone all'aggressivo e autoritario ***"Linguaggio Sciaccallo"***.

Mentre il secondo linguaggio ci separa dagli altri, il primo ci connette agli altri ed è per questo che ***le parole possono aprire finestre o costruire muri.***



Sciacallo vs Giraffa
due modalità
comunicative a confronto



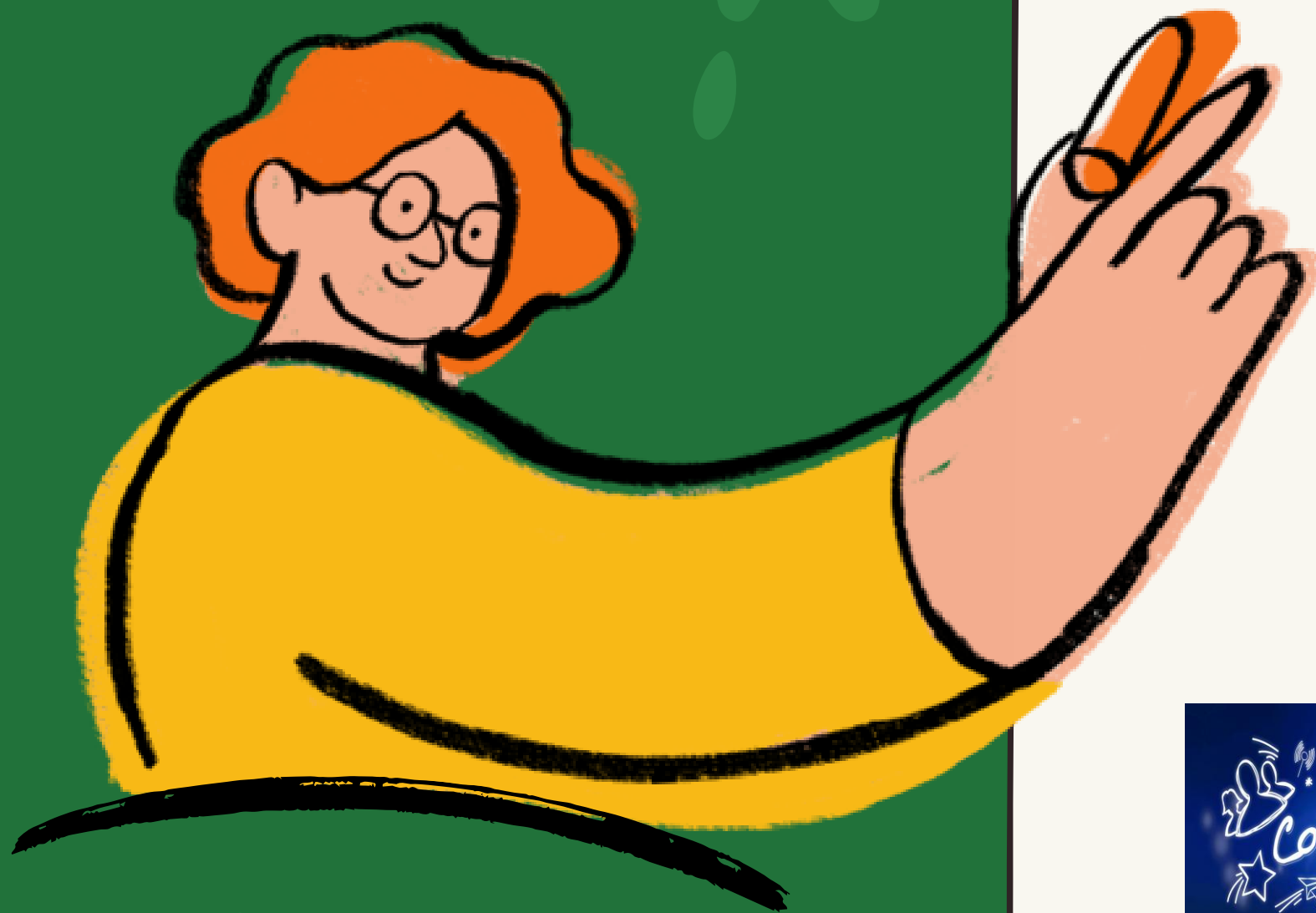
Non CONTRO l'altro, ma CON l'altro!

Ma cos'è esattamente la Comunicazione non violenta?

In sintesi è un modo di pensare e di parlare che ha come scopo la comprensione e il rispetto reciproco nelle relazioni, basata su una cooperazione e collaborazione armoniosa.

Il suo primo obiettivo?

Comunicare con più autenticità.



La comunicazione è anche l'elemento fondamentale nelle attività di **informazione, formazione e addestramento** che, come andremo a vedere, costituiscono gli elementi indispensabili per permettere di prendere coscienza dei possibili rischi e adottare i più opportuni comportamenti.



DEFINIZIONI (art 2 D.Lgs. 81/08)

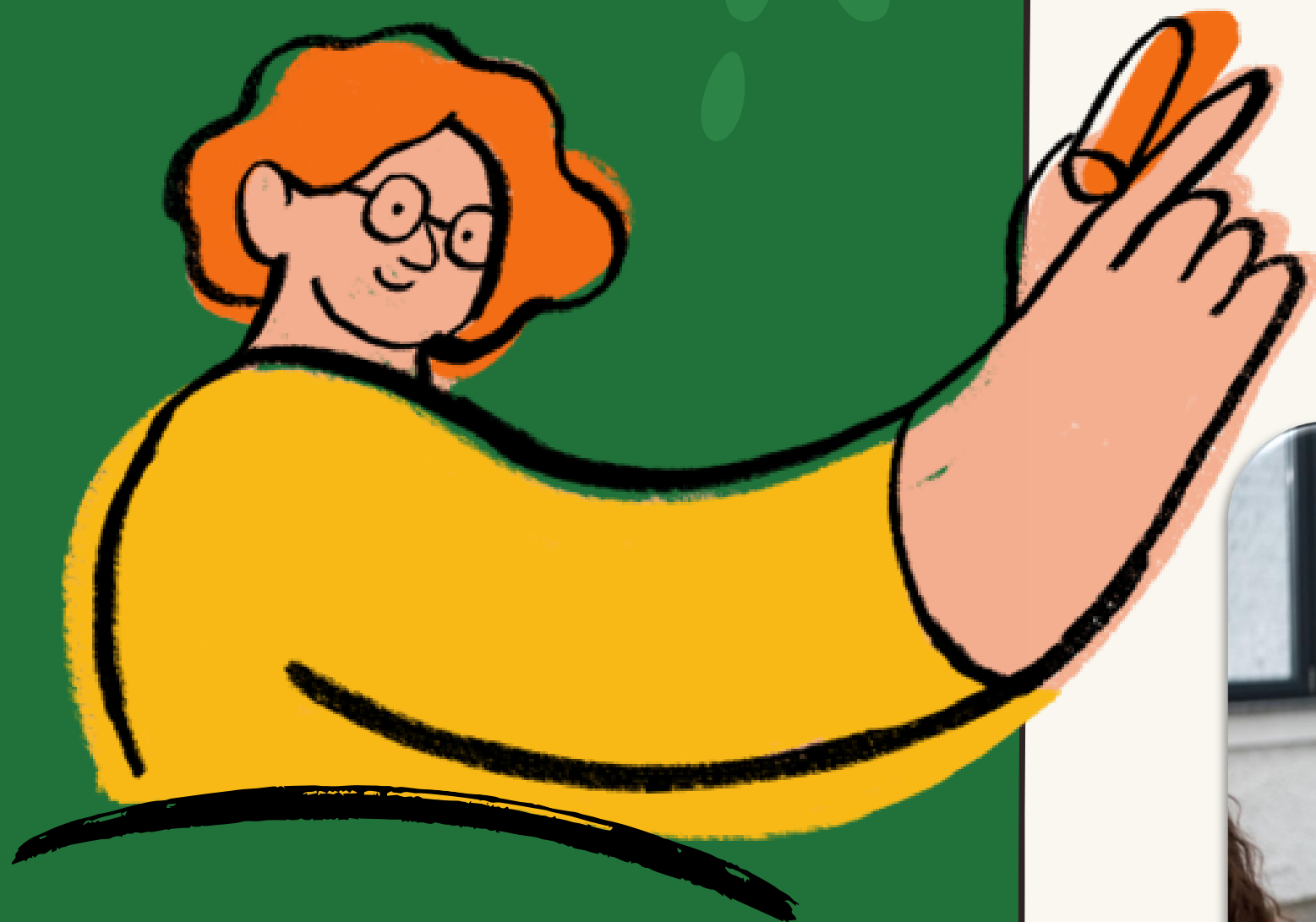


INFORMAZIONE: complesso delle attività dirette a fornire conoscenze utili alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi in ambiente di lavoro

FORMAZIONE: processo educativo attraverso il quale trasferire ai lavoratori conoscenze e procedure utili alla acquisizione di competenze per lo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti 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

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



- **L'informazione è una forma di comunicazione ad una via** e non prevede relazione comunicativa reciproca: l'emittente invia un messaggio senza informazioni di ritorno.
- È importante documentare la trasmissione delle informazioni.



- **La formazione è una forma di comunicazione a due vie** in cui si instaura una relazione comunicativa circolare:
- si può verificare subito l'efficacia del messaggio
- si rischiano meno malintesi
- c'è maggiore possibilità di confronto.

...la comunicazione non è solo verbale. Le procedure di sicurezza, le schede delle mansioni o dei DPI, una relazione sono tutte forme di comunicazione che devono rispettare i principi base : essere chiare e semplici per essere comprese in modo completo da tutti i destinatari.





Esempi di "Comunicazioni di Servizio":

- ✓ Imbarco viveri
- ✓ Imbarco/sbarco munizioni
- ✓ Imbarco/sbarco combustibili

CARTELLO	SIGNIFICATO	CARATTERISTICHE
	CARTELLI DI DIVIETO	Forma rotonda. Pittogramma nero su fondo bianco, bordo e banda rossi (verso il basso da sinistra a destra lungo il simbolo, con un'inclinazione di 45°). Il rosso deve coprire almeno il 35° della superficie del cartello.
	CARTELLI ANTINCENDIO	Forma quadrata o rettangolare. Pittogramma bianco su fondo rosso.
	CARTELLI DI AVVERTIMENTO	Forma triangolare. Pittogramma nero su fondo giallo, bordo nero.
	CARTELLI DI PRESCRIZIONE	Forma rotonda. Pittogramma bianco su fondo azzurro. l'azzurro deve coprire almeno il 50% della superficie del cartello.
	CARTELLI DI SALVATAGGIO	Forma quadrata o rettangolare. Pittogramma bianco su fondo verde. Il verde deve coprire almeno il 50% della superficie del cartello.



Il metodo di comunicare affinché diventi un vero strumento di consapevolezza spetta a diverse figure in una sorta di SAFETY TEAM (Squadra di sicurezza) nella quale tutti dovrebbero collaborare:

Spetta al **Preposto** comunicare le informazioni relative le istruzioni e procedure di lavoro, nonché i rischi principali, i comportamenti da adottare ed i dispositivi di protezione individuale;

Spetta al **RSPP** – Resp. Servizio di Prevenzione e Protezione – verificare che tutto il sistema comunicativo ed informativo sia mantenuto efficiente e che non ci siano incomprensioni o possibilità di errori da parte dei lavoratori;

Spetta al **Datore di lavoro/Dirigente** veicolare informazioni e comunicazioni in materia di sicurezza e monitorare nel tempo che esse siano rispettate;

Spetta infine ai **Lavoratori** conformarsi alle disposizioni organizzative impartite attraverso i diversi sistemi di comunicazione ed informazione al fine di accrescere quel livello necessario di consapevolezza necessaria ad attuare comportamenti sicuri.





Le comunicazioni sulla sicurezza dovrebbero iniziare al livello più alto di una organizzazione lavorativa, ma permeare a tutti i livelli.

Sviluppando canali di comunicazione che coinvolgano i dipendenti e consentano alle persone di fornire feedback, si aprirà un canale di comunicazione bidirezionale.

Investire energia nella comunicazione efficace per la sicurezza sul lavoro è sostanziale al fine di motivare alla sicurezza in modo continuativo e a diffondere la visione della sicurezza per la creazione di un processo lavorativo di qualità fondato su migliori relazioni interpersonali, che possano condurre alla prevenzione di infortuni e situazioni rischiose.



**IL BUON ESEMPIO È ESSO STESSO
UN PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE**

**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE**

