PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 17 - numero 3525 di mercoledì 15 aprile 2015

Comunicare il rischio: la normativa e i principi della comunicazione

Gli aspetti comunicativi all'interno del d.lgs. 81/2008 e la necessità di rispettare i principi alla base di una comunicazione: come migliorare l'efficacia della comunicazione nei confronti di coloro ai quali comunichiamo il rischio?

*Pubblichiamo un articolo tratto dagli atti dell' 8° Seminario di aggiornamento dei professionisti Contarp "**Dalla valutazione alla gestione del rischio. Strategie per la salute e la sicurezza sul lavoro**" che si è svolto a Roma a novembre 2013.*

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[ELPS27] ?#>

Comunicare il rischio: dagli aspetti legislativi ai principi della comunicazione
Di L. Quaranta

Le indicazioni date dal legislatore all'interno del " testo unico" sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro orientano verso l'utilizzo di uno strumento gestionale indispensabile per aumentare l'adozione di comportamenti sicuri nei luoghi di lavoro: la comunicazione. Insieme alla informazione e formazione, la comunicazione è uno strumento di gestione che punta in maniera forte al coinvolgimento del lavoratore. È questo coinvolgimento, che potremmo correlare al grado di percezione del rischio, a rimanere ancora un fattore critico su cui insistere per la riduzione degli infortuni in ambito lavorativo. Il presente lavoro vuol mettere in luce gli aspetti comunicativi considerati all'interno del d.lgs. 81/2008 e s.m.i. e la necessità di rispettare i principi alla base di una comunicazione efficace. In assenza di tale osservanza, non solo si rendono vane le attività messe in campo per attuare il processo comunicativo ma, si rischia di introdurre elementi di disturbo che possono persino portare ad operare su presupposti sbagliati senza esserne consapevoli. All'interno di questo contesto si esamineranno le azioni comunicative messe in atto dalla Contarp al fine di suggerire metodi e procedure per migliorare l'efficacia della comunicazione soprattutto nei confronti di coloro ai quali ciò che comunichiamo è "il rischio".

1. INTRODUZIONE
I cambiamenti che nel corso degli anni hanno interessato il mondo produttivo e sociale rafforzano sempre di più l'aspetto relazionale di una organizzazione così come della stessa società. Gran parte delle nostre attività sono fondate su relazioni che ne condizionano il successo. Le relazioni a loro volta sono basate sulla comunicazione che ne influenza il grado di bontà. Inoltre per svolgere le nostre attività abbiamo bisogno di informazioni, da quelle strettamente legate al nostro compito, a quelle legate al nostro ufficio/reparto a quelle legate alla nostra organizzazione. Più aumenta il numero di informazioni di cui disponiamo più le scelte da noi operate potranno portare a risultati migliori. Quante volte, anche nella vita di tutti i giorni, abbiamo detto: "se l'avessi saputo" lasciando intendere: "avrei agito diversamente". Se questa proporzionalità diretta tra numero di informazioni e risultati delle scelte esiste ebbene in tema di salute e sicurezza sul lavoro diventa un aspetto da tenere sempre ben presente perché tutte le informazioni necessarie per lavorare in sicurezza devono essere messe a disposizione e note ai lavoratori in modo che possano operare nel migliore dei modi. La qualità delle informazioni è a questo punto un altro aspetto da curare, la mancanza di completezza e di chiarezza comunicativa potrebbe vanificare infatti l'efficacia del messaggio informativo.

2. IL "TESTO UNICO E LA COMUNICAZIONE"
Il "testo unico" sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro mette ben in evidenza la necessità di informare i lavoratori sui rischi, l'informazione infatti rientra innanzitutto tra le misure generali di tutela, che in ogni azienda devono essere applicate, l'informazione rimane un obbligo del datore di lavoro e del dirigente e la sua articolazione viene delineata nello specifico articolo 36 "Informazione ai lavoratori" del d.lgs. 81/2008. Un elemento da sottolineare che mette in evidenza l'aspetto comunicativo dell'informazione è nel comma 4 di questo articolo che specifica: "Il contenuto della informazione deve essere

facilmente comprensibile per i lavoratori e deve consentire loro di acquisire le relative conoscenze. Ove la informazione riguardi lavoratori immigrati, essa avviene previa verifica della comprensione della lingua utilizzata nel percorso informativo".

Il legislatore punta pertanto sulla chiarezza e comprensibilità della informazione poiché questo è un punto cruciale nell'azione comunicativa. Informare è comunicare e se l'informazione non è chiara, esaustiva e comprensibile cadono i presupposti del processo informativo e si rientra nelle carenze informative che non ci consentono di operare al meglio.

Ma è sufficiente l'informazione a rendere i lavoratori consapevoli dei rischi cui potrebbero essere esposti? Certamente no e questo è ben evidente anche nella lettura del "Testo unico" che affianca all'informazione la formazione dei lavoratori e predispone una serie di misure che vanno dalla istituzione del servizio di prevenzione e protezione, alla valutazione dei rischi, alla predisposizione di misure di prevenzione e protezione con assegnazioni di precise responsabilità.

Comunicare i rischi rimane infatti un elemento cruciale ma non unico per tutelare i lavoratori. Soffermandoci sulla consapevolezza del rischio da parte del lavoratore potremmo evidenziare i fattori che intervengono nel rafforzarla e racchiuderli in almeno quattro macroaree (Quaranta, 2007), schematizzate nella Figura 1:
1. tipo di personalità
2. livello di performance
3. fattori comportamentali
4. fattori organizzativi.

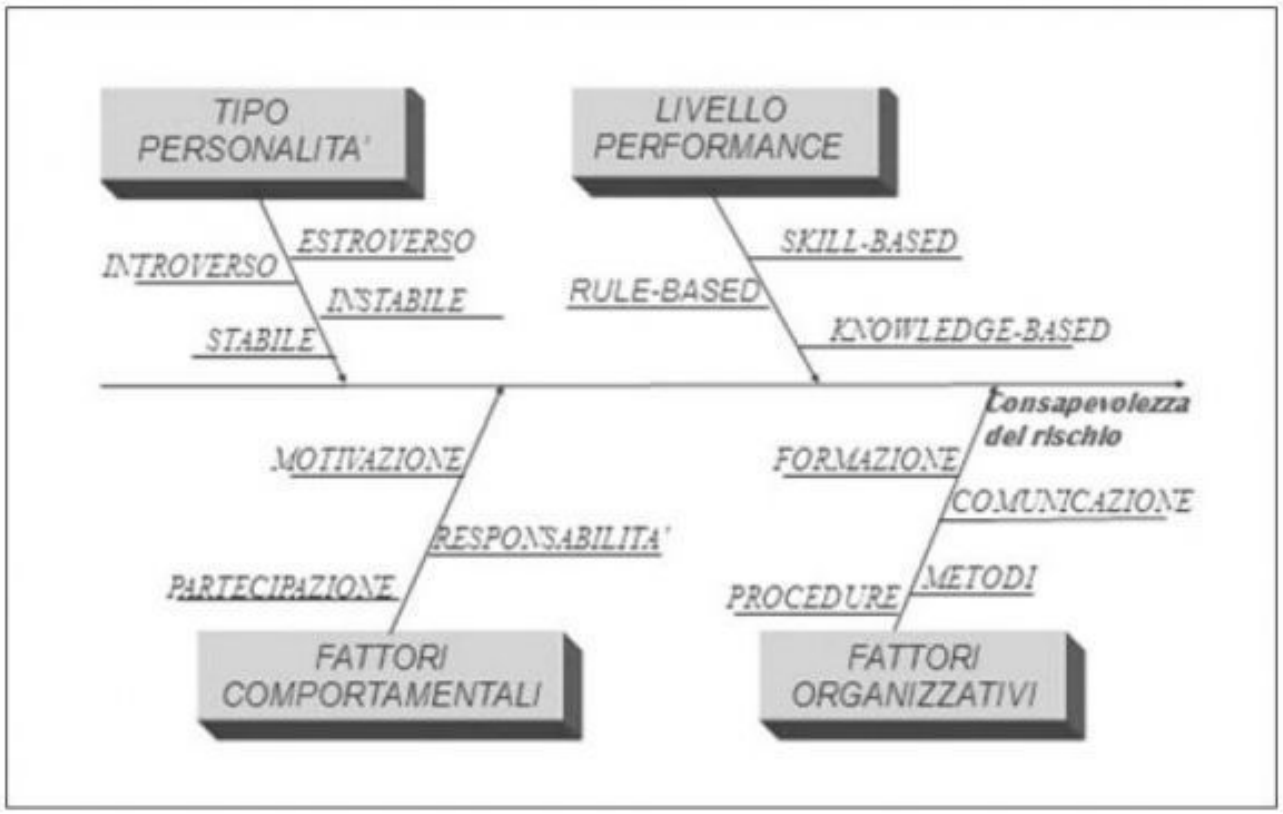


Figura 1 - Fattori che incidono sulla consapevolezza del rischio.

È stato visto che a differenti tipi di personalità si associano differenti modi di avvertire il rischio (Reason, Hobbs, 2003).

Lo stesso livello di performance è influenzato da fattori che determinano l'affidabilità umana. Molti sono i modelli che provano a rappresentarne le variabili ed uno in particolare associa gli errori umani al grado di consapevolezza delle azioni che si compiono e dell'impegno cognitivo richiesto (Reason, 1990) che passa da una risposta quasi automatica agli stimoli, eseguendo azioni che derivano da procedure familiari, comportamento skill-based, ad un comportamento rule-based in cui l'impegno cognitivo richiesto aumenta e prevede un ragionamento sulla scelta di quale procedura nota applicare a seconda della situazione, per finire ad un comportamento knowledge-based per il quale è richiesto un impegno cognitivo notevole in quanto si affrontano

situazioni nuove o impreviste.

Ed in questi scenari di performance la comunicazione riveste ancora un ruolo importante. Altri fattori concorrono ad aumentare la consapevolezza del rischio e tra quelli che influenzano il nostro comportamento possiamo ritrovare la motivazione, il grado di responsabilità, assegnatoci e da noi assunto, nonché la partecipazione che ci viene richiesta mentre tra quelli organizzativi possiamo racchiudere l'importanza della disponibilità di procedure e metodi di lavoro, di piani formativi e processi comunicativi. La consapevolezza del rischio si raggiunge pertanto anche attraverso il coinvolgimento, la partecipazione, la formazione, l'informazione, la consultazione, le attività di comunicazione, si raggiunge curando anche gli aspetti motivazionali, in poche parole prestando attenzione all'elemento umano che rimane nella normativa in tema di salute e sicurezza il centro di attenzione.

3. LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO

Ogni volta che comunichiamo dovremmo tenere ben presenti i principi della comunicazione (Cheli, 2004) da quello più emblematico: "Non possiamo non comunicare", poiché anche stando in silenzio comunichiamo attraverso i nostri atteggiamenti ed i nostri comportamenti, a quelli relativi al contesto in cui si svolge la comunicazione, alla conoscenza del nostro interlocutore, alla relazione che abbiamo con esso, al modo con cui esprimiamo i nostri pensieri, al modo di essere e di pensare nostro e del nostro interlocutore per finire al feedback che dobbiamo richiedere a chi ci ascolta per accertarci che abbia ben compreso il nostro messaggio. Sono pertanto numerosi gli elementi da considerare quando comunichiamo. L'efficacia del nostro messaggio dipende da quanto siamo abili nell'applicare i principi della comunicazione e dalla disponibilità di canali comunicativi. Ogni organizzazione dovrebbe valutare molto attentamente le modalità di comunicazione che attua al proprio interno poiché è indispensabile che i lavoratori siano sempre informati e, nelle situazioni di emergenza, anche in maniera tempestiva. Nella comunicazione verbale, quando ci confrontiamo direttamente con il nostro interlocutore, è più facile accertarci se la nostra comunicazione è stata compresa o meno, basta fare domande, più difficile risulta tale verifica se la comunicazione è ad una via cioè in assenza del nostro interlocutore. Un esempio è la comunicazione scritta diffusa tramite lettere, circolari, regolamenti e così via. È necessario, in questi casi, un momento di verifica della comprensione dei messaggi inviati con queste modalità. Quando parliamo di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro la comprensione delle informazioni diventa un punto essenziale per lo svolgimento in sicurezza del lavoro. Ancora a monte occorre accertarsi che i contenuti delle nostre informazioni siano corretti ed interpretabili in maniera univoca: la conoscenza del linguaggio usato nella comunicazione non sempre è garanzia di univocità di interpretazione. Il modo di scrivere e la sintassi utilizzata possono influenzare la comprensione del testo, diventa necessario pertanto usare un linguaggio scritto e parlato semplice e chiaro se ciò che vogliamo comunicare riguarda la sicurezza.

4. L' INAIL E LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO

La produzione di pubblicazioni Inail da parte di noi professionisti Contarp è sempre stata rivolta al tema della salute e sicurezza sul lavoro ed in particolare alla individuazione dei rischi nelle attività lavorative e al suggerimento di azioni preventive e protettive da attuare per la loro riduzione o eliminazione. Le tematiche affrontate abbracciano davvero tutti i rischi mentre l'espressione dei contenuti assume varie forme: da quelle di linee guida a quelli di opuscoli informativi a quelle di materiale multimediale. Con questa modalità comunicativa i contenuti dell'informazione devono rispettare i requisiti prima accennati. Chiarezza, esaustività e comprensibilità sono gli elementi da curare sempre, soprattutto quando ci rivolgiamo ai lavoratori. Aggiungerei che uno sforzo ulteriore dovremmo applicarlo nel rendere i contenuti facilmente memorizzabili almeno per un certo periodo di tempo ed in questo la semplicità del linguaggio e l'utilizzo della grafica possono venirci incontro.

5. CONCLUSIONI

Il ruolo sociale che il nostro lavoro comporta è nobile e deve spingerci ad operare al meglio delle nostre possibilità. Gli strumenti formativi ed informativi che mettiamo a disposizione degli utenti hanno una importante funzione: diffondere la cultura della sicurezza. Mettere a disposizione di tutti i lavoratori informazioni sui rischi è fondamentale per la diffusione di buone pratiche comportamentali ma altrettanto fondamentale è far sì che il messaggio comunicativo sia chiaro e facilmente comprensibile. La divulgazione dei prodotti, che consente di far arrivare i nostri messaggi ai lavoratori, rimane infine l'ultimo anello da rinforzare: il nostro impegno avrà efficacia solo se i lavoratori leggeranno quello che abbiamo scritto.

8° Seminario di aggiornamento dei professionisti Contarp - Comunicare il rischio: dagli aspetti legislativi ai principi della comunicazione - A cura di L. Quaranta (formato PDF, 78 kB).

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it