PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 27 - numero 5965 di Lunedì 17 novembre 2025

L'importanza della Comunicazione per la Sicurezza sul lavoro

La Comunicazione è importante per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro ma è opportuno tenere presente sia la presenza di barriere alla stessa che la scelta dell'approccio comunicativo da utilizzare in funzione del contesto e dei destinatari.

Da qualche anno l'attenzione degli addetti ai lavori si è sempre più concentrata su nuove forme di comunicazione per la salute e la sicurezza sul lavoro (SSL).

Senza alcun dubbio, la comunicazione riveste un ruolo cruciale in ogni ambito della vita ed è, pertanto, importante promuoverne lo sviluppo in modo trasversale.

Nel contesto della SSL, comunicare significa informare, consigliare, orientare, formare, motivare, criticare, rassicurare, porre domande, chiedere supporto, riconoscere ed anche esprimere lamentele.

Per tutti noi addetti ai lavori, a prescindere dalla qualità del sistema comunicativo o dalla sua struttura, gli ostacoli alla comunicazione efficace in tema di SSL rappresentano una sfida costante da affrontare.

Le barriere alla comunicazione

In genere, le barriere alla comunicazione possono derivare da molteplici fattori, quali:

- scarsa attenzione ai dettagli,
- conoscenze limitate su aspetti specifici,
- obiettivi e priorità non chiaramente definiti,
- ascolto selettivo,
- autopercezione distorta,
- mancanza di empatia,
- pregiudizi, stereotipi,
- visioni divergenti del rischio,
- difficoltà nell'esplorare soluzioni alternative,
- ideologie preconcette.

Non dobbiamo dimenticare che, a queste barriere, se ne aggiungono altre come quelle legate alla "*comunicazione mediata*". Infatti, l'overdose di strumenti digitali, come le e-mail, può infatti generare assuefazione nei confronti dei messaggi sulla SSL, riducendone l'efficacia e influendo negativamente sul benessere complessivo dei lavoratori.

Le tipologie di barriere di comunicazione in materia di SSL che il sottoscritto, in tanti anni di attività, ha avuto modo di riscontrare sono riconducibili alle seguenti:

- barriere fisiche e ambientali;

- barriere psicologiche ed emotive;
- barriere semantiche;
- barriere derivanti dalla percezione della realtà;
- barriere culturali.

Le **barriere fisiche e ambientali** rappresentano uno dei principali ostacoli alla comunicazione efficace in ambito lavorativo e possono essere suddivise in quattro categorie principali:

- Condizioni ambientali non favorevoli
  Un ambiente sovraffollato, rumoroso o disorganizzato può ostacolare la ricezione e la comprensione dei messaggi. La comunicazione deve avvenire in contesti che facilitino l'ascolto attivo e la concentrazione, coinvolgendo esclusivamente i destinatari pertinenti.

- Scelta del mezzo comunicativo
  Il canale utilizzato per trasmettere informazioni deve essere adeguato al contenuto, al contesto ed ai destinatari. Che si tratti di comunicazione scritta, orale, visiva, formale o informale, è fondamentale garantire precisione, chiarezza e comprensibilità. Una comunicazione ben calibrata contribuisce a ridurre il rischio di infortuni e near miss, promuovendo comportamenti sicuri e consapevoli.

- Tempestività nella risposta ai pericoli
  Il tempo necessario per reagire a situazioni di rischio o a infortuni sul luogo di lavoro può compromettere la comunicazione. Ritardi nella trasmissione delle informazioni critiche possono ostacolare interventi tempestivi e aumentare la gravità degli eventi.

- Distanza e separazione tra ruoli organizzativi
  La presenza di spazi fisici o simbolici che separano i lavoratori dalla dirigenza può generare fratture comunicative. Pertanto, è essenziale ridurre tali distanze per favorire un dialogo diretto, trasparente e continuo tra tutti i livelli dell'organizzazione.

Per quanto riguarda le **barriere psicologiche ed emotive**, nel processo comunicativo, è essenziale considerare lo stato emotivo e le capacità cognitive del lavoratore, poiché questi elementi influenzano direttamente la sua efficacia nell'assunzione di compiti e nella trasmissione o ricezione di informazioni.

La comunicazione può risultare inefficace e priva di significato quando è condotta con atteggiamenti di disinteresse, superficialità o chiusura, sia nel rapporto tra singoli lavoratori che all'interno di gruppi.

L'atteggiamento, il tono e la predisposizione mentale dei soggetti coinvolti giocano un ruolo determinante: se il lavoratore non è in condizioni psicologiche ed emotive adeguate, difficilmente potrà contribuire a una comunicazione chiara, costruttiva e orientata alla sicurezza, sia come mittente sia come destinatario del messaggio.

Le barriere psicologiche possono manifestarsi in diverse forme come, ad esempio:

- sfiducia e chiusura emotiva,
- interruzione del flusso comunicativo,
- difficoltà relazionali e conflitti,
- perdita di empatia e connessione.

Le **barriere semantiche** si concretizzano quando il significato delle parole, dei simboli o delle espressioni utilizzate nella

comunicazione non è condiviso o compreso in modo uniforme tra i soggetti coinvolti.

Indipendentemente dal mezzo impiegato, sia esso formale o informale, è essenziale adottare un linguaggio chiaro, appropriato e accessibile, che rispetti il contesto e le competenze linguistiche dei destinatari.

In ambienti multiculturali o caratterizzati da una pluralità linguistica, come nel settore della logistica o del settore edile, può accadere (anche se ciò non dovrebbe avvenire) che un lavoratore comprenda realmente solo la propria lingua madre.

L'utilizzo di termini in una lingua diversa può generare ambiguità o incomprensioni, compromettendo la trasmissione efficace del messaggio.

Per evitare fraintendimenti, è necessario ricorrere a un linguaggio comune e condiviso, calibrato sul livello di comprensione dei destinatari.

Questo approccio favorisce la chiarezza comunicativa, riduce il rischio di errori operativi e contribuisce a creare un ambiente di lavoro più sicuro e collaborativo.

Per quanto riguarda le **barriere derivanti dalla percezione della realtà**, nel contesto della comunicazione partecipata, è essenziale riconoscere e comprendere la varietà di percezioni che i soggetti coinvolti possono avere rispetto a situazioni, problemi, concetti o condizioni operative.

In ogni ambiente di lavoro, le persone interpretano la realtà in modo diverso, influenzate da esperienze personali, ruoli professionali, ideologie, livelli di stress e conoscenze pregresse.

Questa eterogeneità percettiva può generare incomprensioni, distorsioni del messaggio o resistenze al cambiamento, ostacolando la costruzione di un dialogo efficace.

La mancanza di consapevolezza rispetto ai diversi livelli di percezione rappresenta quindi una barriera significativa alla comunicazione, soprattutto quando si affrontano temi complessi come la SSL.

Per superare tale ostacolo, è fondamentale sviluppare una comunicazione basata su una percezione condivisa della realtà, fondata su dati oggettivi, conoscenze aggiornate, riferimenti normativi e, soprattutto, una reale apertura al confronto.

Questo perché una comunicazione efficace richiede flessibilità, trasparenza e disponibilità all'ascolto, affinché il messaggio possa essere recepito e interpretato correttamente da tutti gli interlocutori.

Infine, per le **barriere culturali** va ricordato che ormai, nel nostro Paese, in ogni ambiente lavorativo, la comunicazione avviene tra persone appartenenti a culture, etnie, religioni e nazionalità diverse. Questa eterogeneità culturale, se non adeguatamente gestita, può generare incomprensioni, stereotipi e interpretazioni errate, ostacolando la costruzione di un dialogo efficace e sicuro.

È quindi fondamentale riconoscere e superare le barriere culturali, promuovendo il rispetto reciproco e la valorizzazione delle differenze.

La sensibilizzazione all'integrità culturale nei luoghi di lavoro rappresenta un elemento chiave per favorire relazioni professionali inclusive e costruttive.

I lavoratori devono essere incoraggiati ad apprezzare e rispettare le culture altrui, evitando che le diversità diventino fonte di conflitto o di esclusione.

Una comunicazione interculturale consapevole contribuisce a creare un clima collaborativo e a migliorare la gestione della sicurezza.

In questo contesto, i meccanismi di comunicazione in materia di SSL assumono un ruolo strategico.

La loro efficacia dipende dalla capacità dell'organizzazione di promuovere una comunicazione aperta, trasparente e accessibile a tutti i lavoratori, indipendentemente dalla loro provenienza culturale.

La mancanza di tali meccanismi può favorire il verificarsi di errori, near miss e infortuni sul lavoro.

La presenza di canali di comunicazione dalla base operativa verso i livelli decisionali, è cruciale per intercettare tempestivamente segnali di pericolo e prevenire eventi avversi. Infatti, la comunicazione bidirezionale tra lavoratori e organizzazione è una condizione essenziale per ridurre al minimo gli infortuni e i near miss.

Discutere apertamente dei rischi e delle misure di prevenzione può essere interpretato dai lavoratori come un riconoscimento del loro ruolo attivo nella sicurezza, rafforzando l'impegno dell'organizzazione verso gli standard di SSL.

Del resto, come ampiamente dimostrato anche a livello giudiziario, l'assenza o l'inefficacia dei meccanismi comunicativi può compromettere la capacità dei lavoratori di agire correttamente in situazioni critiche, deteriorando le prestazioni complessive in materia di SSL, evidenziando così una correlazione diretta tra la carenza di meccanismi comunicativi e la compromissione della salute e sicurezza dei lavoratori.

È quindi necessario prestare particolare attenzione alla progettazione e al mantenimento di sistemi comunicativi efficaci.

Oggi, la comunicazione della cultura dell'organizzazione, di cui la "*cultura della sicurezza*" ne è parte integrante, è riconosciuta come un elemento centrale nei sistemi di gestione della sicurezza sul lavoro, con applicazioni trasversali in tutti i settori.

È responsabilità dell'azienda promuovere attivamente una cultura positiva dell'organizzazione e della sicurezza, attraverso meccanismi comunicativi chiari, inclusivi e coerenti con gli obiettivi di SSL. Infatti, la condivisione di finalità, valori e obiettivi comuni in questo ambito rappresenta un fattore determinante per la riduzione degli infortuni e dei quasi incidenti sul lavoro.

Pubblicità

L'importanza del linguaggio nella comunicazione per la salute e sicurezza sul lavoro

Nel contesto della salute e sicurezza sul lavoro, la scelta del linguaggio e del vocabolario da utilizzare riveste un ruolo strategico nella trasmissione efficace dei messaggi. Non è solo questione di forma, ma di sostanza in quanto, il modo in cui l'organizzazione comunica con i propri lavoratori incide direttamente sull'efficacia dei meccanismi di prevenzione e protezione.

Un linguaggio chiaro, coerente e accessibile favorisce la comprensione, la partecipazione e l'adesione alle misure di sicurezza.

L'efficacia comunicativa richiede che il messaggio sia adattato al contesto, ma sempre trasparente, diretto e rispettoso.

È fondamentale che i lavoratori abbiano la possibilità di esprimersi liberamente, affinché nessuna voce resti inascoltata e nessuna percezione venga trascurata evitando così il "*Silenzio dei dipendenti*" argomento già affrontato da chi scrive su

Puntosicuro del 13 febbraio 2025 ? " *Si può misurare la cultura della sicurezza di un'organizzazione?*"

Un sistema comunicativo inclusivo e ricettivo contribuisce a intercettare segnali di rischio, a promuovere comportamenti sicuri e a ridurre il verificarsi di infortuni e quasi incidenti.

La condivisione di obiettivi, finalità e valori comuni in materia di SSL rappresenta un elemento chiave per orientare le pratiche organizzative e minimizzare gli eventi avversi.

Il linguaggio, in questo senso, diventa non solo uno strumento operativo, ma anche un veicolo culturale per consolidare la cultura della sicurezza.

Sulla base degli esempi precedenti, è possibile affermare che, secondo le direttive delle posizioni apicali, il feedback rivolto ai lavoratori rappresenta un elemento cruciale nella comunicazione organizzativa.

Una risposta formulata in modo ottimistico o, al contrario, pessimista può influenzare significativamente il comportamento dei lavoratori sul posto di lavoro, incidendo sulla motivazione, sull'adesione alle procedure e sulla percezione del clima aziendale.

È pertanto fondamentale fornire un feedback chiaro, diretto e basato su un linguaggio oggettivo in quanto, l'uso di espressioni ambigue o soggettive può risultare controproducente, generando confusione, frustrazione e senso di esclusione.

Un feedback efficace deve orientarsi alla crescita, alla responsabilizzazione e alla prevenzione, evitando giudizi personali e privilegiando osservazioni basate su comportamenti osservabili, dati concreti e obiettivi condivisi.

In questo modo, la comunicazione diventa uno strumento di miglioramento continuo e di rafforzamento della cultura dell'organizzazione e della " *cultura della sicurezza*".

L'approccio comunicativo da utilizzare

All'interno di qualsiasi organizzazione, gli RSPP e gli HSE Mgr possono incontrare resistenze significative nell'applicazione o nella revisione delle norme e delle procedure vigenti. Tali resistenze non riguardano solo gli aspetti tecnici o procedurali, ma si manifestano soprattutto nella reazione dei lavoratori, che rappresenta un indicatore fondamentale dell'efficacia delle misure adottate.

La risposta dei lavoratori all'introduzione di nuove regole o modifiche normative può variare notevolmente, influenzando il clima organizzativo e la cooperazione operativa. In alcuni casi, si osservano segnali di frustrazione, disorientamento o mancanza di collaborazione, che evidenziano criticità nella comunicazione, nella partecipazione e nella percezione del cambiamento.

Per questo motivo è necessario adottare un approccio comunicativo più inclusivo, trasparente e orientato al coinvolgimento attivo dei lavoratori.

All'interno di un'organizzazione, è importante riconoscere che le persone presentano diversi livelli di sensibilità.

Di conseguenza, molti lavoratori non accettano facilmente critiche percepite come negative, soprattutto se espresse in modo diretto o giudicante.

Quando vengono segnalati comportamenti non sicuri, near miss o altre problematiche operative, è frequente che i lavoratori reagiscano difendendosi, talvolta con giustificazioni evasive o atteggiamenti di chiusura.

Invece, adottando un approccio comunicativo costruttivo, tale da riconoscere gli errori in modo oggettivo proponendo soluzioni concrete per evitarli in futuro, si favorisce l'accettazione del feedback e si promuove un cambiamento duraturo.

Tradurre le critiche in richieste specifiche e orientate all'azione riduce le incomprensioni e rafforza il dialogo tra lavoratori e organizzazione.

Per ottenere una collaborazione efficace, è fondamentale adottare un linguaggio positivo, preciso e non giudicante.

Espressioni come "*mi saresti di grande aiuto se .....", "potresti considerare...", "secondo la tua esperienza come potremmo migliorare...*", ecc., sono preferibili rispetto a generalizzazioni o formulazioni accusatorie.

Anche l'uso di frasi che esprimono percezioni personali come, ad esempio, "*percepisco che...", "per me implica...*", può contribuire a mantenere il confronto su un piano costruttivo.

Invece, la reiterazione di argomentazioni percepite come attacchi personali tra, ad esempio, preposti e lavoratori, tende a generare conflitti e fratture relazionali.

Al contrario, l'identificazione di soluzioni condivise basate sulla comprensione reciproca può risolvere le tensioni comunicative e favorire un clima collaborativo.

In assenza di un dialogo aperto e rispettoso, le incomprensioni possono degenerare in atteggiamenti oppositivi, con ripercussioni significative sul funzionamento dell'organizzazione. In alcuni casi, i lavoratori possono arrivare ad ignorare le indicazioni dei propri responsabili, compromettendo la creazione di un ambiente di lavoro favorevole.

È quindi essenziale che l'organizzazione ascolti attivamente i propri dipendenti, riconosca le problematiche segnalate e si impegni a trovare soluzioni ragionevoli e condivise.

Come formulare le domande

Nel contesto della salute e sicurezza sul lavoro, la formulazione delle domande riveste un ruolo strategico nella qualità della comunicazione tra lavoratori, preposti e dirigenti. Le domande chiuse e cioè quelle che prevedono risposte brevi come "*sì*" o "*no*", tendono a limitare l'espressione di dubbi e riflessioni, mentre le domande aperte e di approfondimento favoriscono risposte più articolate, giustificate e orientate alla comprensione.

In particolare, le domande basate sul "***come***" risultano utili per esplorare le modalità operative e le azioni future, poiché sono meno provocatorie rispetto alle domande sul "***perché***", che spesso riguardano azioni passate e possono essere percepite come accusatorie.

Tuttavia, nel caso dell'analisi di un infortunio sul lavoro, le domande sul perché sono fondamentali per identificare le cause profonde, purché siano poste con sensibilità e metodo, evitando di generare tensioni o attribuzioni di colpa.

Ovviamente, non va demonizzata la ripetizione del "***perché***" in quanto può aiutare a ricostruire catene causali complesse, contribuendo a una comprensione più ampia dei comportamenti non sicuri.

Questo approccio, se ben gestito, può trasformarsi in uno strumento di prevenzione efficace.

È inoltre importante che i lavoratori siano consapevoli del fatto che il loro atteggiamento nei confronti del luogo di lavoro influisce direttamente sulle prospettive di crescita professionale. Infatti, un atteggiamento proattivo, collaborativo e orientato alla SSL favorisce lo sviluppo di una cultura organizzativa positiva e aumenta le opportunità di valorizzazione individuale.

La comunicazione efficace è un pilastro fondamentale per promuovere una cultura della sicurezza solida e condivisa. Sviluppare e implementare meccanismi comunicativi chiari, accessibili e orientati all'informazione reciproca consente di migliorare la comprensione tra l'organizzazione e i lavoratori.

Questo si traduce in una maggiore soddisfazione professionale e in una significativa riduzione degli infortuni sul lavoro.

In tale prospettiva, le "***regole***" in materia di SSL, se ben costruite, possono essere considerate veri e propri strumenti linguistici e comunicativi, capaci di orientare i comportamenti e di valorizzare la capacità dei lavoratori di contribuire attivamente a un ambiente di lavoro sicuro e privo di incidenti.

Conclusioni

Il linguaggio comunicativo rappresenta un elemento strutturale di coesione e supporto all'interno delle organizzazioni, in particolare quando si tratta di promuovere la SSL.

Un sistema di comunicazione chiaro, coerente e costruttivo consente ai lavoratori e all'azienda di interagire in modo collaborativo e orientato alla prevenzione, contribuendo in modo significativo alla riduzione degli infortuni.

Un'efficace comunicazione in materia di SSL si fonda sulla condivisione di conoscenze, sulla comprensione dei comportamenti a rischio e sulla promozione di una cultura dell'organizzazione, di cui la cultura della sicurezza è parte, solida e partecipata.

Pertanto, è fondamentale rafforzare e aggiornare costantemente i canali e le modalità di comunicazione, affinché siano efficaci, inclusivi e orientati al miglioramento continuo. L'azienda deve impegnarsi con rigore nella trasmissione di messaggi chiari e coerenti, mentre i lavoratori devono aderire con consapevolezza alle "*regole*", contribuendo attivamente alla creazione di un ambiente di lavoro sicuro per tutti.

Pertanto, la comunicazione deve integrarsi con la strategia tecnica e operativa della SSL, diventandone parte integrante.

Visto che i lavoratori dotati di buone competenze comunicative sono in grado di fornire feedback correttivi tempestivi, contribuendo a individuare e correggere comportamenti a rischio, ciò riduce la probabilità di near miss e infortuni, promuovendo una maggiore consapevolezza e attenzione durante l'attività lavorativa.

Per garantire l'adesione ai protocolli SSL, è essenziale che le "*regole*" siano chiaramente definite, comprese e comunicate.

Deve essere ben chiaro che non è la sola l'interazione tra lavoratori e azienda che è determinante ma che lo sono anche i meccanismi linguistici e comunicativi visto che giocano un ruolo chiave nella prevenzione degli infortuni sul lavoro.

Infine, è importante superare l'idea che gli infortuni sul lavoro siano un fenomeno imprevedibile ed inevitabile.

Al contrario, ogni infortunio o near miss rappresenta un'opportunità per individuare criticità, correggere le prassi e rafforzare la cultura della prevenzione.

Tutti gli eventi avversi sono, in linea di principio, prevenibili attraverso l'identificazione e la gestione proattiva dei rischi.

Carmelo G. Catanoso

Ingegnere Consulente di Direzione

Leggi altri articoli della categoria " Cultura della sicurezza"

 Licenza Creative Commons

www.puntosicuro.it