PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 9 - numero 1629 di mercoledì 17 gennaio 2007

La comunicazione per la sicurezza

Alcune considerazioni a margine del convegno Aifos svoltosi nell'ambito dell'ultima Ambiente Lavoro Convention a Modena. A cura di Andrea Cirincione.

Pubblicità

Con l'avvio dei corsi per RSPP e soprattutto del modulo "C" viene confermata l'importanza che assume il processo della comunicazione nell'ambito della formazione per la sicurezza. Su questo tema l'Aifos è impegnata con un gruppo di validi esperti e professionisti che nell'ambito del progetto formazione dei formatori hanno sviluppato i temi della comunicazione.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

Abbiamo fatto il punto della situazione nell'ultima convention di Ambiente Lavoro di Modena discutendo sul tema delle "tecniche di comunicazione e gestione delle risorse umane nella sicurezza sul lavoro" dove si sono assiepate ben 180 persone, a riprova dell'interesse che l'argomento suscita. Diciamo la verità, di solito la noia imperversa. Questa volta il team messo in campo da AIFOS ha prodotto nell'uditorio la concreta sensazione che si può "energizzare" la formazione.
Con la sua "introduzione istituzionale" il prof. Piergiorgio Frasca ha messo subito il dito nella piaga di normative che riservano pochissimo spazio al tema della comunicazione. E' pur vero che il cosiddetto "Modulo C" della formazione dell'RSPP quanto meno riconosce la competenza comunicativa come dimensione fondante della qualifica. Gli elementi di partenza della comunicazione naturale prevedono che ciascuno sia capace di "comunicare", ma altra cosa è la competenza per farlo in modo "efficace" (ove per efficacia si intenda il raggiungimento di un obiettivo prefissato). L'esperienza dimostra che la competenza nella comunicazione interpersonale è strategica per l'intera azione del RSPP, il quale può così svolgere al meglio la propria missione collegata al ruolo, così come disegnato dalla legge. L'AIFOS è impegnata fortemente sul tema della "formazione formatori", affinché si realizzi la pre-condizione per l'efficacia formativa, ovvero quella competenza di metodo che è a monte di qualsiasi contenuto o metodologia che si voglia trasmettere.

Il prof. Giovanni Cavadi ha gettato sul fuoco il carbone della "complessità". Troppo spesso quando si parla di comunicazione e di risorsa umana si usa l'aggettivo "complesso", come se esso significasse "troppo difficile" per essere conosciuto. Per noi la complessità è invece un concetto operativo, figlio di un'ottica di intervento definita "sistemica". Per capirsi, è un po' come voler valorizzare un quadro non solo con una cornice adeguata, ma anche con la giusta collocazione su una parete ben scelta ed una arredamento in sintonia.

Con l'intervento del sottoscritto (dott. Andrea Cirincione) il dito è stato puntato sui contenuti della "formazione in tema di comunicazione" e sul fatto che l'errore deve trasformarsi dal peggiore dei nemici al primo degli alleati. L'ho fatto con riferimento alla famosa "legge di Murphy". A tal proposito ho apprezzato la mail che mi ha inviato l' Ing. Giovanni, che mi scrive "Vorrei essere ottimista e combattere con lei contro l'autoritarismo aziendale che non tollera gli errori, e non incoraggia al cambiamento". Se volere è potere, caro Ingegnere, lei è sulla buona strada. Come strumento formativo è utile fare riferimento ai famosi "assiomi della comunicazione", che però vanno trasmessi in modo non teorico e non cattedratico bensì con attenzione al

senso critico ed alla dimensione applicativa degli stessi. Abbiamo giocato a ribaltare gli assiomi con l'aiuto di Murphy, e l'uditorio è rimasto avvinto dalla provocazione.

La palla è stata raccolta dal dott. Servadio, che ha puntato dritto sul concetto fondamentale di feedback. Si tratta di costruire la fase di "ascolto". Sulla falsariga dell'antico motto secondo cui il Padreterno ci ha dato due orecchi ed una sola bocca, dovremmo capire il messaggio nascosto dietro il fatto anatomico, quindi ascoltare il doppio e parlare la metà ! L'idea che il formatore debba essere un facilitatore disegna un modello secondo il quale l'ottica non deve essere quella di "insegnare qualcosa a qualcuno" bensì di "aiutare qualcuno ad apprendere da sé". Il facilitore è quindi un vero agente di cambiamento, il cui lavoro va al servizio sia dei lavoratori sia dell'impresa stessa.

A proposito di impresa, l'approccio "behaviour based safety -BBS" proposto dall'Ing. Tripiciano ha espresso una tendenza che sembra destinata a raccogliere interesse da parte degli imprenditori. Già nota negli Stati Uniti, la BBS focalizza la sua azione sul "comportamento" in quanto azione visibile, misurabile e modificabile. Dato che i comportamenti sono causa o concausa del 90% degli incidenti, arrivando ad incidere sui comportamenti si ottengono miglioramenti reali della sicurezza. I dati presentati concernenti l'implementazione di sistema sicurezza basati sui comportamenti appaiono confortanti: l'interesse è ancora accresciuto perché la BBS si realizza con approcci decisamente partecipativi, assolutamente in accordo e convergenti con il concetto che il coinvolgimento è la chiave per la condivisione e quindi per la migliore comunicazione.

Quale conclusione infatti il dott. Cuminetti ha parlato del sistema formativo quale contesto generale entro il quale inserire l'educazione e l'elevazione della qualità della vita. Il deficit di istruzione e lo scollamento tra mondo della scuola e del lavoro aumenta purtroppo la sensazione diffusa dell'inutilità della formazione, che così perde parte del suo potenziale di "mobilitazione". La comunicazione deve quindi essere l'arte attraverso la quale ridare forza e credibilità al processo formativo. E' peraltro esperienza comune che, quando un docente è valido, imparare e crescere diventano processi più motivanti. Durante l'intervento il Dott. Cuminetti ha suggerito ai presenti e a tutti coloro che si interessano di formazione la lettura di una guida pratica alla comunicazione, curata dalla Dott.ssa Ernestina Greco dell'Istituto Italiano di Medicina Sociale (IIMS) intitolata "La comunicazione uno strumento per la prevenzione" scaricabile gratuitamente dal sito www.iims.it.

A degno corollario della tavola rotonda è seguita un'ampia ed intensa discussione, dalla quale è emersa principalmente la voglia di molti di portare fette della propria esperienza ad esempio della veridicità di quanto era stato affermato. Non è mancata qualche riflessione critica concernente i rapporti di ruoli, che talvolta rendono difficile la comunicazione, o la teoricità di taluni concetti. In effetti l'arte della comunicazione è tanto più concreta quanto meno se ne parla... Ecco perché ribadisco il mio personale invito a stimolare una cultura della comunicazione meno dichiarata e più agita.
Entrando nel concreto del confronto, qualcuno ha evidenziato il problema derivante dalla formazione "separata" di RLS e RSPP; in effetti la tendenza a stabilire linee di demarcazione genera in termini comunicativi la conservazione di punti di vista, che invece avrebbero bisogno di confrontarsi, di comunicare per l'appunto.

Un altro spunto interessante ha riguardato la necessità, oltre la scelta, di ricorrere agli strumenti nonverbali della comunicazione per superare gli ostacoli linguistici e culturali; infatti riteniamo che una buona competenza comunicativa debba comprendere le tre aree (verbale, paraverbale e nonverbale). Per di più esiste un'ampia disponibilità di strumenti multilingue e/o mimici (ad esempio http://www.inail.it/prevenzionerischio/prevenzioneprodotti/audiovisivi.htm).

Un partecipante ha sottolineato l'importanza del fatto che gli RSPP si diano una organizzazione rappresentativa; in generale è in aumento la sensibilità sul tema della sicurezza, peraltro qualsiasi iniziativa che rappresenti un ulteriore passo in avanti ben venga, a patto che si eviti il classico problema di istituire un'ulteriore "parte" autoreferenziale...

In conclusione, se vale l'assioma secondo cui "il significato della comunicazione è la risposta che evoca", possiamo affermare che l'interesse suscitato dal tema della comunicazione rappresenta un chiaro segnale sulla direzione da seguire.

Andrea Cirincione
Psicologo del lavoro e delle organizzazioni, socio Aifos.

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.