

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 13 - numero 2718 di martedì 11 ottobre 2011

Le tecniche della comunicazione e la formazione dei lavoratori

L'importanza di un'efficace comunicazione interna all'azienda con riferimento agli obblighi formativi e informativi dei lavoratori. Le difficoltà e i modelli comunicativi, il processo formativo circolare e le norme di buona comunicazione.

Roma, 11 Ott ? Poiché l'**efficacia della comunicazione** in un'azienda è molto importante per favorire la prevenzione degli incidenti nel mondo del lavoro, abbiamo presentato in questi mesi - con riferimento al 73° Congresso Nazionale SIMLII - alcuni interventi contenuti nella sezione dedicata alle "**Tecniche della comunicazione e modelli di organizzazione e gestione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.**".

Oggi ci soffermiamo su un intervento - apparso nel numero di ottobre/dicembre 2010 del Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia ? che affronta il tema dei modelli e delle tecniche di comunicazione.

In "**Tecniche della comunicazione e informazione-formazione dei lavoratori**" - a cura di G. Tomei (Dipartimento Neurologia e Psichiatria, Università Roma Sapienza), F. Tomei, M. Fiaschetti, S. Fantini, T. Caciari e A. Sancini (Unità Operativa di Medicina del Lavoro; Dipartimento di Scienze Anatomiche, Istologiche, Medico-Legali e dell'Apparato Locomotore; Università Roma Sapienza) ? si sottolinea come la comunicazione abbia "assunto un valore prioritario fra tutte le attività umane". E questo malgrado alcuni studiosi lamentino il "progressivo e moderno ingrigirsi della lingua, standardizzata ormai in un modello tecnologico che lascia poco spazio all'espressività" o la psicanalisi ricordi che "un gran numero di significati giacciono nelle strutture profonde del nostro inconscio".

In realtà a complicare una comunicazione efficace "entrano in gioco i **contesti culturali di riferimento dei parlanti**, le differenze fra i sessi e gli orientamenti sessuali, le diverse religioni, tutte variabili che possono creare zone d'ombra, incomprensioni e diffidenze fra le parti in gioco". E è evidente, anche a livello lavorativo, che il "contesto sociale si è reso mano mano più complesso, le ondate migratorie hanno messo in comunicazione molto più che in passato individui appartenenti a razze ed etnie diverse". Inoltre l'individuo è continuamente sottoposto ad uno stimolo comunicativo linguistico, testuale o non-verbale e "grande importanza assumono in questo quadro i massmedia, che oltre a varie funzioni specifiche, stimolano la percezione in maniera massiccia, accantonando gli schemi basati sul linguaggio e il testo in virtù di una cultura basata sul potere dell'immagine".

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD013] ?#>

Tuttavia nonostante la "**complicata rete comunicativa offerta dalla realtà**" è possibile individuare delle costanti nel processo comunicativo ed elaborare dei modelli, ricorrendo alla formalizzazione matematica e scientifica. Infatti "nell'ambito della comunicazione c'è sempre una Fonte che invia un Messaggio rivolgendosi ad un Destinatario all'interno di un Contesto tramite un Contatto e grazie ad un Codice. Il flusso dell'informazione si muove da Emittente a Ricevente secondo un tipico diagramma di flusso".

L'intervento, che vi invitiamo a leggere integralmente, presenta diversi **modelli comunicativi**.

Ad esempio il modello informazionale della comunicazione o il modello semiotico-informazionale ("il quale sottolinea la presenza di codici e sottocodici che determinano l'invio del messaggio, il quale sarà poi decodificato dal ricevente in base ai suoi propri codici e sottocodici"). Inoltre a questo modello "ha fatto seguito il modello semiotico-testuale che analizza la

comunicazione di apparati testuali e non solo di singole informazioni" [1].

In particolare persone diverse possono "ricevere in maniere differenti le medesime situazioni comunicative in virtù della varietà dei processi di selezione, organizzazione, interpretazione che comporta la decodifica dei segnali forniti, varietà sulle quali intervengono elementi decisivi ma difficilmente ponderabili quali il contesto ambientale, le aspettative personali, gli atteggiamenti e le personalità individuali".

L'intervento, che presenta anche altri modelli comunicativi (ad es. con riferimento ai feedback, alla dimensione dei contesti, alla pressione ambientale, ai gesti,...) ricorda che in tutti i modelli "è accentuata l'importanza dell'**equilibrio**, un momento cioè in cui ci sia un'effettiva parità fra emittente e ricevente".

Viene poi ricordata l'elaborazione, da parte di Umberto Eco, del **concetto di Decodifica aberrante**, cioè errata decodifica da parte del destinatario, all'interno del modello semiotico-informazionale [2].

Decodifica aberrante che può avvenire nelle "seguenti **modalità**:"

- incomprensione per assenza di codice, nel momento in cui il messaggio è segnale fisico non decodificato non distinguibile dal rumore;
- per disparità di codici, quando il codice dell'emittente non è ben compreso dal destinatario;
- per interferenze circostanziali, quando il codice dell'emittente è compreso dal destinatario ma è modellato sul proprio orizzonte di attesa;
- per delegittimazione dell'emittente, quando il codice dell'emittente è compreso dal destinatario ma il senso viene stravolto per motivi ideologici o perché si pone in atto una svalutazione della fonte".

Dopo aver ricordato che "costruire un circuito interno di informazione e comunicazione costituisce un importante aspetto gestionale per ogni struttura organizzativa", l'intervento ricorda gli **obblighi formativi e informativi di ogni azienda** in merito alla Comunicazione della Sicurezza (con riferimento all'informazione/ formazione dei lavoratori normata nel Decreto legislativo 81/2008).

In riferimento a quanto richiesto dalla normativa le "diretrici che seguono i messaggi interni possono essere sintetizzate in **tre tipologie**:"

- Top-Down**: i flussi delle informazioni possono essere originati dall'alto e rivolti agli altri strati dell'organizzazione;
- Bottom-up**: possono partire dalla base dell'organizzazione per raggiungere i livelli alti dell'ente;
- A Rete**: possono seguire una tipologia di scambio di informazioni che segue i centri nevralgici dell'organizzazione, senza distinguere una direzione prevalente".

E sono diversi gli **strumenti di comunicazione** che possono essere usati per la comunicazione interna, strumenti che possono appartenere a queste tipologie:

? "**scritti**: lettere, circolari, questionari, house organ, interviste, ecc.;

?**parlati**: incontri, riunioni, focus group, interviste, ecc.;

?**visivi**: segnaletica, bacheche, ecc.;

?**tecnologici**: telefono, fax, posta elettronica, rete intranet, sito aziendale, newsletter, face book, messenger, twitter, skype, ecc." [3].

Con riferimento anche a quanto definito dalla Corte di Cassazione [4], queste possono essere definite **norme di buona Comunicazione**:

? "**processo formativo circolare**: deve esserci un continuo interagire fra formazione, controllo e valutazione dei rischi;

? **adeguatezza ed effettività della formazione**: la formazione deve interagire con un'idonea valutazione dei rischi e non è limitata solo a un rispetto formale della normativa, ma richiede che vi sia una positiva azione continua del datore di lavoro volta a verificare l'effettiva assimilazione da parte dei lavoratori. Obbligo particolarmente importante per "neo-assunti, dipendenti terzi, lavoratori flessibili, lavoratori in attività pericolose e in luoghi solitari, lavoratori giovani, lavoratori esposti a rischi particolari".

Per concludere è quindi necessario per ogni azienda "instaurare un **corretto rapporto comunicativo fra dirigenza e lavoratori e fra lavoratori fra loro**. Come testimoniato anche delle Norme sulla qualità aziendale (Uni Iso 9000) è fondamentale costruire un circuito interno di informazione-formazione, dove le informazioni e le notizie circolino liberamente e dove soprattutto sia presente un costante rapporto di Feedback fra Emittente e Ricevente. Questo al fine di certificare il raggiungimento dell'obiettivo comunicativo che la Fonte si era proposta e la corretta ricezione e comprensione del Messaggio da parte del Ricevente, anche e soprattutto per generare una corretta messa in atto e adeguamento delle parti in causa delle norme di tutela della salute e sicurezza sul lavoro".

Si ricorda poi che è compito del Medico Competente "che intenda fare Prevenzione padroneggiare tutti i meccanismi comunicativi per effettuare una corretta informazione- formazione dei lavoratori".

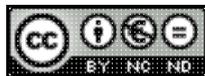
" Tecniche della comunicazione e informazione-formazione dei lavoratori", a cura di G. Tomei (Dipartimento Neurologia e Psichiatria, Università Roma Sapienza), F. Tomei, M. Fiaschetti, S. Fantini, T. Caciari e A. Sancini ("Sapienza" Università di Roma; Unità Operativa di Medicina del Lavoro; Dipartimento di Scienze Anatomiche, Istologiche, Medico-Legali e dell'Apparato Locomotore), in Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia, Volume XXXII n°4, ottobre/dicembre 2010 (formato PDF, 73 kB).

[1] Eco U., 1979

[2] Eco U., 1975

[3] Tomei G et al., 2006

[4] Corte di Cassazione. Sentenza n.11622, 18 maggio 2007



Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it