

# ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 23 - numero 4906 di Martedì 06 aprile 2021

## Comunicare la sicurezza sul lavoro: formazione e analisi transazionale

*Un documento si sofferma sulla comunicazione della sicurezza e propone un modulo formativo sulle teorie e tecniche di comunicazione che utilizza i concetti dell'analisi transazionale. La normativa, le esercitazioni e l'autocaso.*

Urbino, 6 Apr ? PuntoSicuro ha spesso sottolineato, nei suoi articoli, che, per incentivare comportamenti sicuri nei luoghi di lavoro, è necessario sapere utilizzare bene uno strumento molto importante: la **comunicazione**.

Infatti insieme alla informazione e formazione, "la **comunicazione** è uno strumento di gestione che punta in maniera forte al **coinvolgimento del lavoratore**". E per favorire questo coinvolgimento c'è la necessità di rispettare i principi che sono alla base di una comunicazione efficace.

A presentare in questi termini l' importanza della comunicazione e a proporre un **modulo didattico** specifico su questi temi, sempre con l'obiettivo di migliorare il coinvolgimento, la consapevolezza e l'adozione di comportamenti sicuri, è una tesi presentata da Emanuele Bizzarri - per il master in "Counseling and Coaching Skills - Percorso formativo ed esperienziale di comunicazione efficace nei contesti professionali ed organizzativi" dell' Università degli studi di Urbino Carlo Bo - dal titolo "**Comunicare la sicurezza sul lavoro: un approccio formativo attraverso l'Analisi Transazionale**".

**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO**

**DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI**

**MASTER IN**

**Counseling and Coaching Skills - Percorso formativo ed esperienziale di comunicazione efficace  
nei contesti professionali ed organizzativi**

**TITOLO DELLA TESI:**

**Comunicare la sicurezza sul lavoro: un approccio formativo attraverso l'Analisi Transazionale**

**RELATORE**

**Chiar.mo Prof. Franco Nanetti**

**STUDENTE**

**Dott. Emanuele Bizzarri**

**ANNO ACCADEMICO 2019/2020**

Questi gli argomenti affrontati nell'articolo di presentazione della tesi:

- La normativa, la formazione dei lavoratori e il ruolo della comunicazione
- L'utilizzo dell'analisi transazionale per migliorare la comunicazione
- Rinforzo dell'apprendimento, esercitazioni e autocasi

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[USB013] ?#>

# La normativa, la formazione dei lavoratori e il ruolo della comunicazione

Il documento sottolinea come un ruolo significativo, in termini di prevenzione e tutela nei luoghi di lavoro, è svolto dalla **formazione dei lavoratori** e in questo ambito l'art. 37 del Decreto Legislativo n. 81 del 2008 sottolinea l'importanza di "effettuare una formazione specifica e mirata". E "la durata, i contenuti minimi e le modalità con le quali erogare la formazione per la sicurezza, sono stabiliti oltre che dallo stesso art. 37 citato, anche da specifici Accordi intrapresi in sede di Conferenza per i rapporti tra lo Stato e le Regioni".

L'autore riporta informazioni su alcune norme in materia di formazione e segnala che all'interno delle disposizioni si evidenzia che, "oltre alla formazione inerente le tematiche normative e tecniche specifiche per ogni settore lavorativo, è prevista la trattazione di uno strumento gestionale considerato indispensabile per aumentare l'adozione di comportamenti sicuri nei luoghi di lavoro: la comunicazione".

In particolare analizzando tali disposizioni si può rilevare come il Legislatore nello spazio riservato ai contenuti dei corsi di formazione per la sicurezza, soprattutto nella parte dedicata alla comunicazione, si limiti "a fornire le **indicazioni generali dei temi da trattare**".

Perciò ? continua la tesi ? "troviamo, ad esempio, per i corsi riservati ai preposti il seguente titolo: '**Tecniche di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori**'; per i dirigenti: '**Comunicazione, formazione e consultazione dei lavoratori**', con all'interno dello specifico modulo il generico titolo '**Tecniche di comunicazione**'; e ancora per i RSPP ( Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione): '**Il sistema delle relazioni e della comunicazione**'; per i RLS ( Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza): '**Nozioni di tecnica della comunicazione**'; infine il Decreto interministeriale del 6 marzo 2013, che stabilisce i criteri di qualificazione della figura del formatore per la salute e sicurezza sul lavoro, individua tra le aree tematiche di competenza dei formatori anche quella denominata: 'Area relazioni/comunicazione'".

In definitiva "ogni Società di formazione o Ente pubblico abilitato alla somministrazione di corsi di formazione obbligatori per la sicurezza sul lavoro (e ai conseguenti aggiornamenti periodici) ha la possibilità di '**riempire**' questi generici spazi con i contenuti che ritiene più opportuni ed efficaci". E spesso all'interno di tali corsi, "lo schema che viene seguito è il seguente:

1. definizione di comunicazione, sottolineando la differenza tra comunicazione ad una via (senza informazioni di ritorno) e a due vie (che prevede un feedback di ritorno);
2. elementi della comunicazione secondo il modello postale di Jakobson: quindi esplicitare il concetto di comunicazione come trasmissione di un messaggio da un mittente a un ricevente, attraverso l'utilizzo di un canale trasmissione e di un codice di riferimento. Vengono forniti anche i concetti di "contesto" e di "rumore";
3. focus sui cinque Assiomi della comunicazione enunciati dalla cosiddetta Scuola Sistemica e presentati, per la prima volta, all'interno del famoso testo dal titolo "Pragmatica della comunicazione umana" (Watzlawick, Beavin, Jackson) del 1971;
4. elementi inerenti l'Assertività;
5. elementi inerenti il cosiddetto "Ascolto attivo".

## L'utilizzo dell'analisi transazionale per migliorare la comunicazione

L'intento della tesi non è di illustrare la teoria dell'**Analisi Transazionale (AT)**, ma di "proporre l'**utilizzo dei concetti propri dell'Analisi Transazionale all'interno dei moduli formativi dedicati alle teorie e tecniche di comunicazione** e inseriti nei

corsi di formazione obbligatori per la sicurezza sul lavoro".

L'autore prova a progettare un **modulo didattico** specifico "che potrà essere utilizzato in alternativa allo schema" riportato sopra e questo non perché si ritiene che l'approccio sopra descritto "abbia particolari limiti o sia poco efficace", ma semplicemente la conoscenza dei concetti espressi dall'AT può "offrire un ulteriore concreto contributo alla comprensione e eventualmente al miglioramento di certi tipi di relazioni che all'interno di un'azienda, o di una organizzazione, si possono rivelare non funzionali anche in termini di promozione della salute e della sicurezza".

In particolare si ricorda che l'**Analisi Transazionale** "è utilizzata nelle aule di formazione in Italia da ormai più di vent'anni" e i motivi principali dell'utilizzo dei concetti propri dell'AT nel campo della formazione "possono essere così riassunti:

1. è semplice da illustrare in aula. In circa due ore è possibile offrire una base teorica per iniziare a "leggere, attraverso l'AT, i comportamenti organizzativi e relazionali;
2. una volta impostati i concetti di base diviene possibile utilizzare l'AT per analizzare i comportamenti simulati durante i role playing o agiti durante gli autocasi;
3. l'AT è nello stesso tempo una teoria della personalità e una teoria della comunicazione. Quindi si possono trattare simultaneamente le componenti emotive e personali e i risvolti sociali e comunicazionali, così da poter affrontare le tematiche relative alle relazioni interpersonali all'interno di aziende e/o organizzazioni".

E proprio perché l'AT "è una **teoria della personalità che si occupa anche di forme della comunicazione interpersonale**, può risultare molto utile per fornire, anche nei luoghi di lavoro, strumenti e modelli per aiutare le persone a sviluppare una miglior competenza sociale e una migliore intelligenza emotiva circa le proprie e delle altrui reazioni, nel momento in cui si entra in rapporto con gli altri". In particolare "il contributo che essa può dare ai singoli è soprattutto quello di una maggiore consapevolezza di sé, delle proprie modalità comunicative e relazionali e delle conseguenze che tale modalità possono esercitare sugli altri; in pratica dell'impatto che il proprio comportamento ha sulle persone circostanti, in positivo ed in negativo".

## Rinforzo dell'apprendimento, esercitazioni e autocasi

Ricordando che il **modello delle Transazioni** (gli scambi comunicativi che si attivano nel momento in cui si entra in relazione con un'altra persona), "dovrebbe essere trattato mettendo in evidenza le aspettative di chi comunica, ovvero lo **Stato dell'Io** a cui chi comunica si sta rivolgendo e dal quale si aspetta una risposta", riportiamo la segnalazione di quattro possibili **forme di rinforzo dell'apprendimento**:

1. "somministrazione di un questionario auto-diagnostico chiamato 'Egogramma'. Detto questionario andrebbe consegnato prima della lezione sugli Stati dell'Io in modo da non influenzarne la compilazione. Detto questionario consente di individuare a grandi linee le caratteristiche del proprio comportamento in riferimento, appunto, agli Stati dell'Io. Poi, alla fine della lezione, il questionario già compilato verrà analizzato e commentato;
2. visione di specifici spezzoni di film dove il comportamento dell'attore si caratterizza per l'essere (il più chiaramente possibile) agito da uno e uno solo Stato dell'Io;
3. consegnare un foglio con scritte una serie di frasi e chiedere ai discenti di individuare, per ognuna delle frasi, lo Stato dell'Io che probabilmente ha agito l'ipotetico personaggio che le ha pronunciate;
4. consegnare un foglio dove sono descritte delle situazioni lavorative, per poi chiedere ai discenti quale Stato dell'Io ritengono essere più adeguato ad affrontare ognuna delle situazioni proposte".

Inoltre un particolare tipo di esercitazione, "volta a rinforzare l'apprendimento dei concetti propri dell'Analisi Transazionale, risiede nella metodologia didattica denominata '**autocaso**'".

In pratica ? continua la tesi - l'autocaso comportamentale "consiste nel proporre ai discenti di mettere in scena un evento particolarmente significativo per gli attori coinvolti e che sia attinente, nel nostro caso, ad una situazione problematica realmente verificatasi nel proprio ambiente di lavoro. Generalmente chi ha vissuto l'episodio oggetto della recita ha il compito di impersonare sé stesso, mentre si istruiscono gli altri partecipanti alla messa in scena in modo da renderli in grado di recitare la parte degli interlocutori con i quali il protagonista ha realmente vissuto quello specifico scambio comunicativo".

Un importante obiettivo che l'utilizzo del autocaso vuole raggiungere è "quello di dimostrare che **ci possono essere più modi per affrontare una certa situazione** che fino a quel momento sembrava obbligata e senza alternative".

Rimandiamo in conclusione alla lettura integrale della tesi ricordando che il documento si sofferma anche sugli Stati dell'Io, su vari modelli (Transazione, Posizioni Esistenziali, Giochi) e fornisce utili informazioni sulla progettazione di un modulo didattico.

RTM

*Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:*

"Comunicare la sicurezza sul lavoro: un approccio formativo attraverso l'Analisi Transazionale", tesi del Dott. Emanuele Bizzarri per il master in "Counseling and Coaching Skills - Percorso formativo ed esperienziale di comunicazione efficace nei contesti professionali ed organizzativi", Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Dipartimento di studi umanistici, anno accademico 2019/2020.

. Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.