PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 22 - numero 4830 di Giovedì 03 dicembre 2020

La comunicazione in azienda: dalla UNI ISO 45001 agli strumenti operativi

Manuale operativo per migliorare la comunicazione aziendale in tema di sicurezza, dalla pianificazione alla messa in opera con l'utilizzo di tecnologie innovative.

L'efficacia della comunicazione rappresenta il punto essenziale per il trasferimento e l'acquisizione di informazioni tra tutti i soggetti coinvolti nell'attività aziendale. Il punto 7.4 della UNI ISO 45001:2018 sottolinea questo aspetto, rimarcandone l'importanza.

In questo articolo ripercorriamo le indicazioni fornite e proponiamo soluzioni pratiche per la loro attuazione.

Stabilire il processo di comunicazione

Come per gli altri processi necessari al funzionamento dell'organizzazione, anche il processo relativo alla comunicazione deve essere **stabilito**, **attuato** e **mantenuto**.

L'organizzazione **non può lasciare la comunicazione a iniziative singole**, estemporanee e prive di regole, ma deve comunicare in maniera stabile con sistemi consolidati ed efficaci che tengano traccia della distribuzione e comprensione del messaggio.

In questo processo non devono essere ignorate **tecnologie innovative**, in grado di migliorare la tempestività delle comunicazioni o il recepimento delle stesse da parte di lavoratori e personale esterno.

WHAT: cosa comunicare

E' importante capire cosa si intende comunicare per poter **trasmettere il messaggio opportuno senza inutile rumore di fondo**.

Scegliere di comunicare troppo poco potrebbe indurre una scarsa consapevolezza del destinatario.

Comunicare troppo, al contrario, potrebbe indurre in un processo di assuefazione con conseguente scarsa attenzione ai messaggi ricevuti. Un tipico esempio può essere riscontrato nelle email e nei messaggi che ognuno di noi riceve ogni giorno e che, con il passare del tempo, vengono ignorati con una frequenza crescente.

Decidere cosa comunicare è un elemento strategico e da valutare con accortezza.

Ecco qualche consiglio:

- DVR: ai lavoratori non è opportuno trasferire l'intero contenuto del DVR, che potrebbe anche non essere di facile comprensione e non contenere le indicazioni utili. Meglio **informarli solo dei rischi ai quali sono esposti** con parole semplici ma, soprattutto, indicando loro le misure comportamentali da rispettare al fine di ridurre tali rischi;
- Art. 26: anche agli appaltatori la consegna del DVR da parte del committente è poco utile allo scopo, meglio estrapolare i c.d. rischi ambientali ai quali sono esposti i lavoratori delle imprese esterne. **Meglio indicare agli appaltatori le eventuali altre imprese con cui potrebbero interferire, piuttosto che fornire l'intero DUVRI**;
- Piano di emergenza: il piano di emergenza contiene una serie di elementi di scarso interesse per i lavoratori e, tantomeno, per appaltatori e visitatori. Meglio estrapolare gli elementi di interesse, distinguendo tra lavoratori semplici e persone che svolgono compiti attinenti alle emergenze (manutenzione impianti, centralino ecc.);

WHEN: quando comunicare

La comunicazione tempestiva, data al momento giusto, è maggiormente efficace.

Pensate all'influenza che hanno, sulle vostre scelte di acquisto, le promozioni che ricevete proprio mentre siete alla ricerca di quello specifico prodotto.

Scegliere il momento nel quale comunicare un determinato messaggio è essenziale affinché sia funzionale al raggiungimento dell'obiettivo.

Ecco qualche consiglio:

- Rischi: meglio comunicarli direttamente dove si trovano, ad esempio, agli accessi alle aree in cui sono presenti o vicino alle macchine o attrezzature che li prevedono. Parimenti, le informazioni su come proteggersi, è opportuno arrivino quando **ci si appresta ad effettuare un determinato compito**;
- Procedure e controlli: pensare che un lavoratore ricordi tutti i passaggi da eseguire, quando svolge compiti occasionali svolti non con regolarità, è pura utopia. Diventa, quindi, essenziale trasmettere le informazioni anche grazie a **checklist** come nel caso delle attività di controllo su attrezzature e impianti.

WHO: a chi comunicare

A prima vista, è facile individuare a chi dobbiamo trasmettere una comunicazione ma se comprendiamo a pieno le caratteristiche del destinatario, possiamo anche essere più efficaci nel modulare il messaggio e anche il mezzo di comunicazione.

Lo stesso punto 7.4.1 richiama l'importanza di considerare gli aspetti della diversità (genere, lingua, cultura, alfabetizzazione, disabilità), nel definire le necessità di comunicazione.

Ecco qualche consiglio:

- Quando comunichiamo, scegliamo i termini di uso comune anche quando si parla delle attrezzature. Spesso, le

smerigliatrici angolari sono chiamate flessibili, a volta anche flex. **Usare termini coerenti con l'uso comune in azienda** migliora l'efficacia;
- Evitiamo di usare termini coniati in azienda, quando comunichiamo con esterni (appaltatori e visitatori), in questo caso, dovremo **usare termini comprensibili anche da chi non è mai stato all'interno della nostra azienda**;
- Non dimentichiamo la scolarizzazione e la conoscenza delle lingue, usando termini comprensibili ed **evitando inglesismi** quando i destinatari non sono avvezzi;
- Alcuni strumenti elettronici, come i cellulari, sono già **pensati per fornire un ausilio al superamento di alcune disabilità**. Fornire informazioni tramite questi strumenti risulta più efficace rispetto all'utilizzo di cartelli o fogli di carta.

HOW: come comunicare

A fronte di tutto quanto sopra indicato, il come comunicare diventa una conseguenza diretta.

Cartelli, bacheca aziendale, opuscoli, manuali interni, sono tutti strumenti utili ma che, nel corso del tempo, hanno perso di efficacia. Le generazioni attuali, non solo i giovani, sono ormai abituati a **considerare il loro telefono cellulare come lo strumento principale di comunicazione** sia per riceverla che per trasmetterla.

Le modalità di comunicazione si sono rivoluzionate passando dall'utente che cerca le informazioni, al dispositivo che ti fornisce le informazioni quando servono.

Anche in questo caso proviamo a fornire un consiglio che passa dall'utilizzo dell' **app AimSafe Workers.**

Grazie a questa app è possibile fornire ai lavoratori:

- Una **bacheca aziendale elettronica**. Con informazioni sempre aggiornate, personalizzate in base alla mansione e al ruolo ricoperti e **con tracciamento di consegna e notifica di lettura;**
- Un **fascicolo informativo** personalizzato in base alla mansione svolta dal lavoratore e corredato da tutti i rischi a cui sono esposti e dalle norme comportamentali da rispettare;
- I **riferimenti** per contattare i principali referenti aziendali, utili, in particolare, in caso di emergenze;
- Un prospetto aggiornato delle **competenze necessarie**, completato dall'elenco dei corsi frequentati con i relativi attestati;
- Un **sistema di notifiche** in grado di segnalare in modo tempestivo nuovi messaggi o la scadenza di corsi e visite mediche.

Potete provare l'app utilizzando i dati dimostrativi o **attivare gratuitamente, per 6 mesi, le funzionalità gestionali** che vi permettono di creare le utenze dedicate per i vostri lavoratori.

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

www.puntosicuro.it