

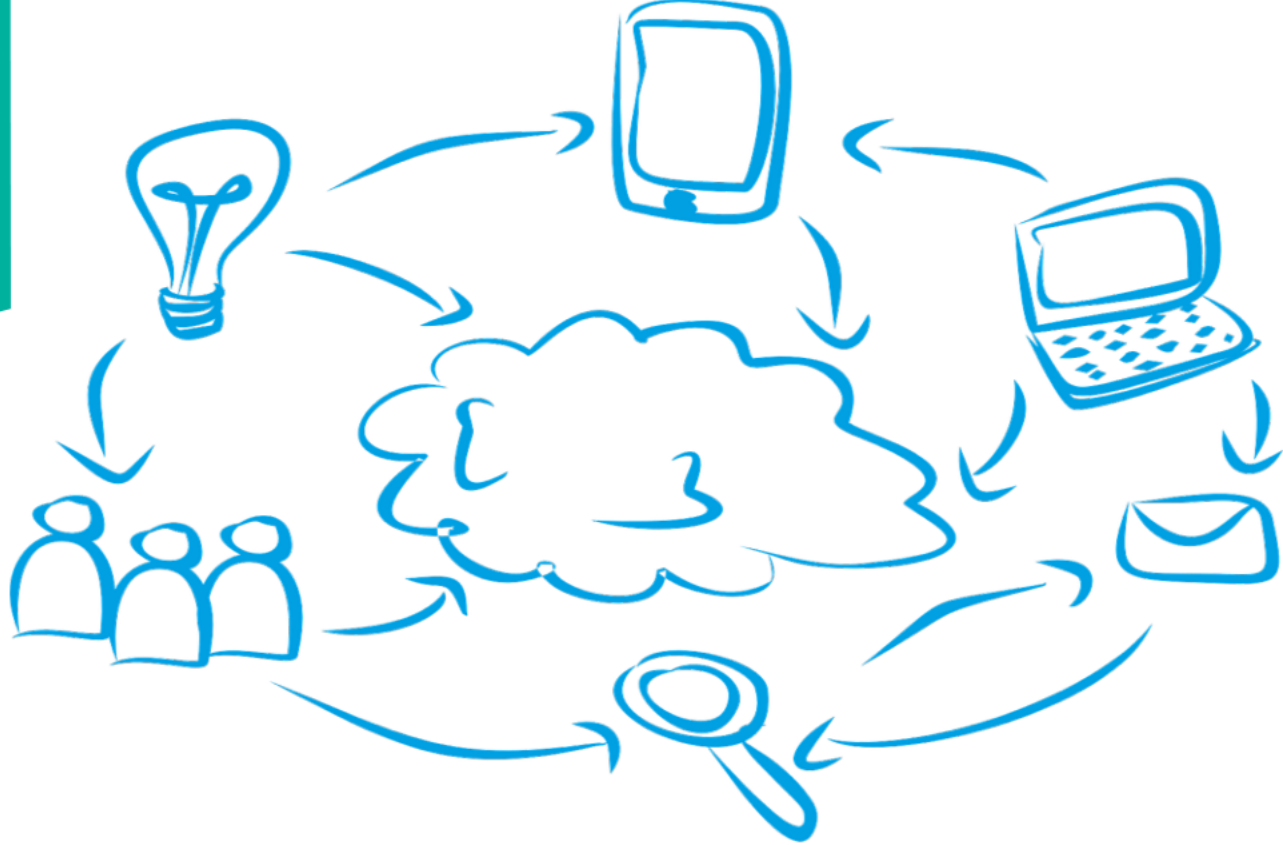
MODULO COMUNICAZIONE

LA COMUNICAZIONE



Ogni comunicazione ha un aspetto di **contenuto** ed uno di **relazione**.

TIPOLOGIE DI COMUNICAZIONE



Comunicazione verbale

Comunicazione non verbale

Comunicazione paraverbale

COMUNICARE COMINCIA DA...



Le domande sbagliate

- Che cosa devo dire?
- Che cosa voglio dire?
- Quali parole devo usare?
- Quali parole sono capace di usare?

COMUNICARE COMINCIA DA...



Le domande giuste

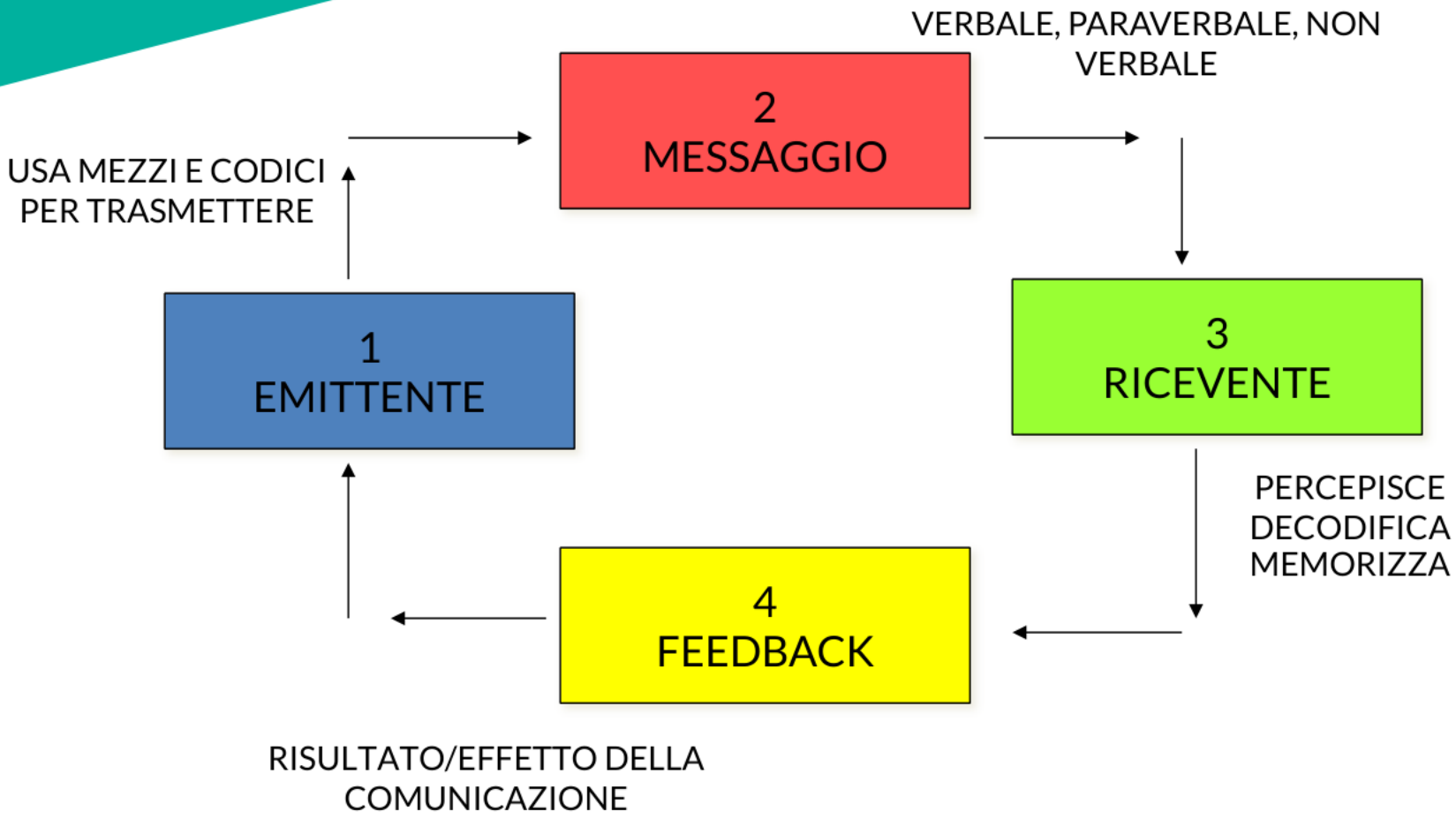
- Che cosa voglio ottenere?
- Che cosa devo ottenere?
- Che cosa voglio comunicare?
- Che cosa devo comunicare?
- Come devo comunicare?
- A chi mi sto rivolgendo?
- Chi o cosa rappresento io per loro?

FONDAMENTI DELLA COMUNICAZIONE

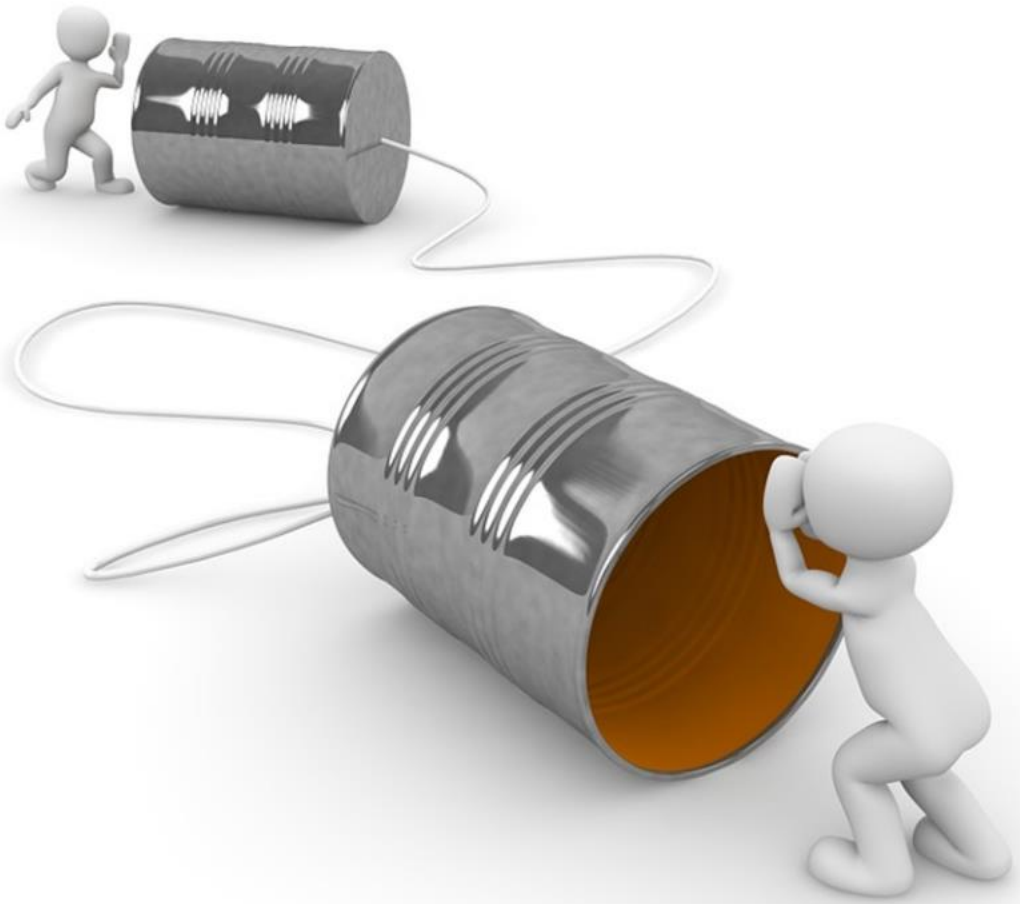


1. La mappa della comunicazione
2. I canali e della comunicazione
3. L’ascolto e la comprensione dei fruitori

LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE



I CODICI DELLA COMUNICAZIONE



L'attribuzione di significato al messaggio e l'eventuale reazione, anche attraverso un'azione, sono regolati dai codici (linguaggi e metalinguaggi)

I codici utilizzati da chi ascolta non sono necessariamente gli stessi usati da chi parla

IL “QUANTO” DELLA COMUNICAZIONE



L’EMITTENTE vuole comunicare il 100%, ma riesce a comunicare il 70%

IL RICEVENTE riceve il 50%, comprende il 20% e ricorderà il 10%

IO CHE PARLO ADESSO NE STO TENENDO CONTO?

QUANDO PARLATE COI VOSTRI COLLEGHI, NE TENETE CONTO?

OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE



- Non trasmettere semplicemente un messaggio o dire delle cose
- Impegnarsi per ottenere una reazione o influenzare un comportamento
- **La comunicazione vera consiste nel risultato ottenuto non nel contenuto trasmesso**
- Se il risultato ottenuto è coerente con l'obiettivo programmato, allora la comunicazione è stata efficace



I CANALI DELLA COMUNICAZIONE



- il canale verbale (le parole)
- il canale paraverbale (la voce)
- il canale non verbale (il corpo)

Si potrebbe pensare allora che l'efficacia di una comunicazione dipenda in parti uguali da questi tre canali; invece le parti sono:

- il 7% comunicazione verbale
- il 38% comunicazione paraverbale
- il 55% comunicazione non verbale

I CANALI DELLA COMUNICAZIONE

Vale al pena di ricordare che al canale verbale afferisce il COSA, mentre ai canali paraverbale e non verbale afferisce il COME di una qualsiasi comunicazione.



COME COMUNICARE



Come comunicare significa in buona sostanza saper governare i canali paraverbali (voce) e non verbali (corpo) di una comunicazione.

Alcune regole generali

- Saper leggere il contesto
- Saper interpretare i segnali (feedback)
- Saper usare il proprio stile naturale

COME GOVERNARE LA VOCE



Tono

Volume

Ritmo, velocità, modulazione

Pause, silenzi, attese

IL CORPO COMUNICA

Come governare il linguaggio del corpo

- Espressione del viso
- Contatto visivo
- Postura
- Respirazione
- Gestione del territorio
- Prossemica
- Gestualità
- Abbigliamento & Status symbol



L’ASCOLTO E LA COMPRENSIONE DEI FRUITORI COMUNICA



Tre punti importanti:

- Gli obiettivi dell’ascolto
- L’ascolto difficile
- La capacità di ascolto

Saper ascoltare è lo strumento che guida la comunicazione

GLI OBIETTIVI DELL'ASCOLTO





Il primo obiettivo è costituito dalla conquista della fiducia di chi ci ascolta. Essa si conquista per gradi attraverso:

- Ascolto
- Empatia
- Relazione d'aiuto
- Condivisione degli obiettivi
- Autorevolezza

Il secondo obiettivo è rappresentato dalla comprensione dei bisogni.

Soltanto attraverso l'ascolto si può comprenderli e quindi averne maggiore consapevolezza.

L'ASCOLTO DIFFICILE: PERCHE'?



- Non hai tempo
- Hai già una tua opinione
- Chi hai davanti non ti piace e, magari, il fatto è reciproco
- Sei concentrato solo sui tuoi obiettivi
- Sei convinto d'aver capito cosa serve a chi hai davanti
- Sei impegnato a parlarti addosso, a non far parlare e soprattutto … a non ascoltare
- ….

Per rendere facile l'ascolto basta declinare al contrario i punti elencati!

(… e quindi lo facciamo adesso insieme …)

LA CAPACITA' DI ASCOLTO

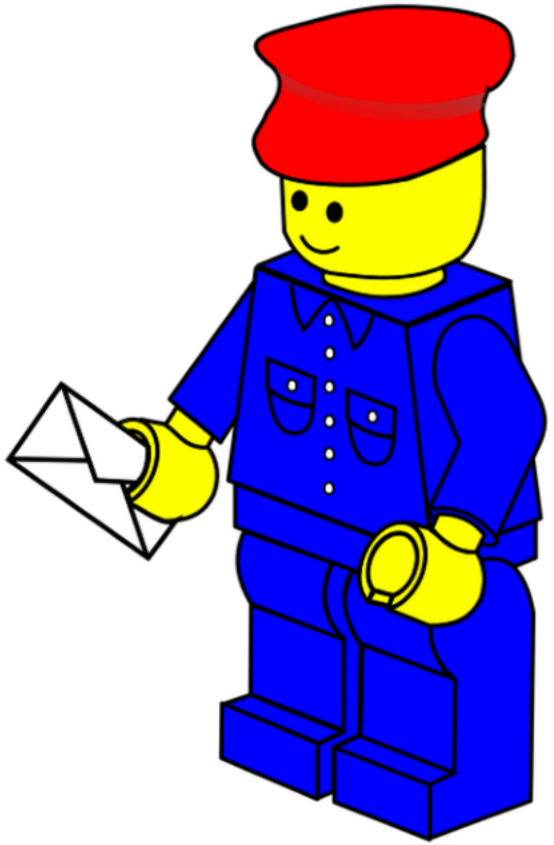


- Ascoltare con empatia e senza pregiudizi
- Armonizzarsi con i tempi e i modi dell'interlocutore
- Non distrarsi inseguendo altri pensieri
- Non interrompere (usare il silenzio e le pause)
- Ascoltare con gli occhi, con la mente … e col cuore
- **Cercare prima di capire e poi di farsi capire**
- Ascoltare gli altri come se poi si dovesse raccontare quello che hanno detto
- Accertarsi che l'interlocutore abbia compreso
- Incoraggiare tutti ad esprimersi
- **Impegnarsi per diventare ascoltatori migliori**

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

La comunicazione efficace produce effetti positivi in relazione a:

- clima positivo nelle dinamiche sociali
- costruzione dell'autostima
- comprensione dei messaggi
- processi di apprendimento
- livello di consapevolezza
- motivazione al compito



EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO

Una delle novità introdotte dal D.Lgs. 81/2008 è stata quella di porre ATTENZIONE sull'**EFFICACIA della comunicazione del RISCHIO** attraverso un processo di INFORMAZIONE e FORMAZIONE COSTANTE.

Ognuno di NOI ha una

MODALITA' PERSONALE

di recepire l'informazione che

influenza e dirige la comprensione ... in quanto…



EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO



NON siamo «INDIVIDUI STANDARD»

…NOI siamo composti da un incredibile miscuglio di istinti, logica, passioni, desideri, paure che viene definito “SET COGNITIVO”, che è il modo di interpretare la realtà, e che è il risultato di tutte le esperienze della nostra vita. E’ proprio il SET COGNITIVO che determina la PERCEZIONE del RISCHIO …

SET COGNITIVO



E’ il modo di interpretare la realtà, risultato di tutte le esperienze della propria vita.

E’ proprio il SET COGNITIVO che determina la PERCEZIONE del RISCHIO …

SET COGNITIVO



Un conto è conoscere RISCHI e MODALITA' di PREVENZIONE,

un conto è MATURARE una CONSAPEVOLEZZA dell'importanza dei RISCHI.

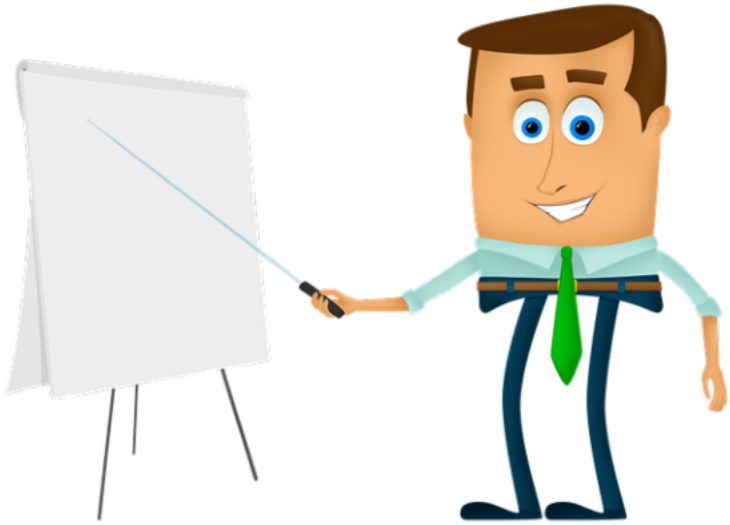
NON basta «studiare» il problema per risolverlo, realizzando così programmi/procedure di prevenzione che rischiano di rimanere solo sulla carta, ma bisogna APPLICARLI/E nella REALTA' e creare così l'abitudine ad un comportamento corretto che diventa così un METODO COSTANTE che nel tempo porta a ridurre gli infortuni e migliora anche le condizioni di lavoro. TUTTO questo deve essere estremamente DINAMICO!

SET COGNITIVO

…queste procedure devono essere una spiegazione mirata di facile comprensione e consultazione

Naturalmente serve l'attenzione di chi legge.

La FORMAZIONE è FONDAMENTALE in quanto da numerose ricerche è emerso che l'emozione e l'interazione agiscono fisicamente sulla codificazione e il recupero dei ricordi.



ALCUNI STRUMENTI DELLA PREVENZIONE



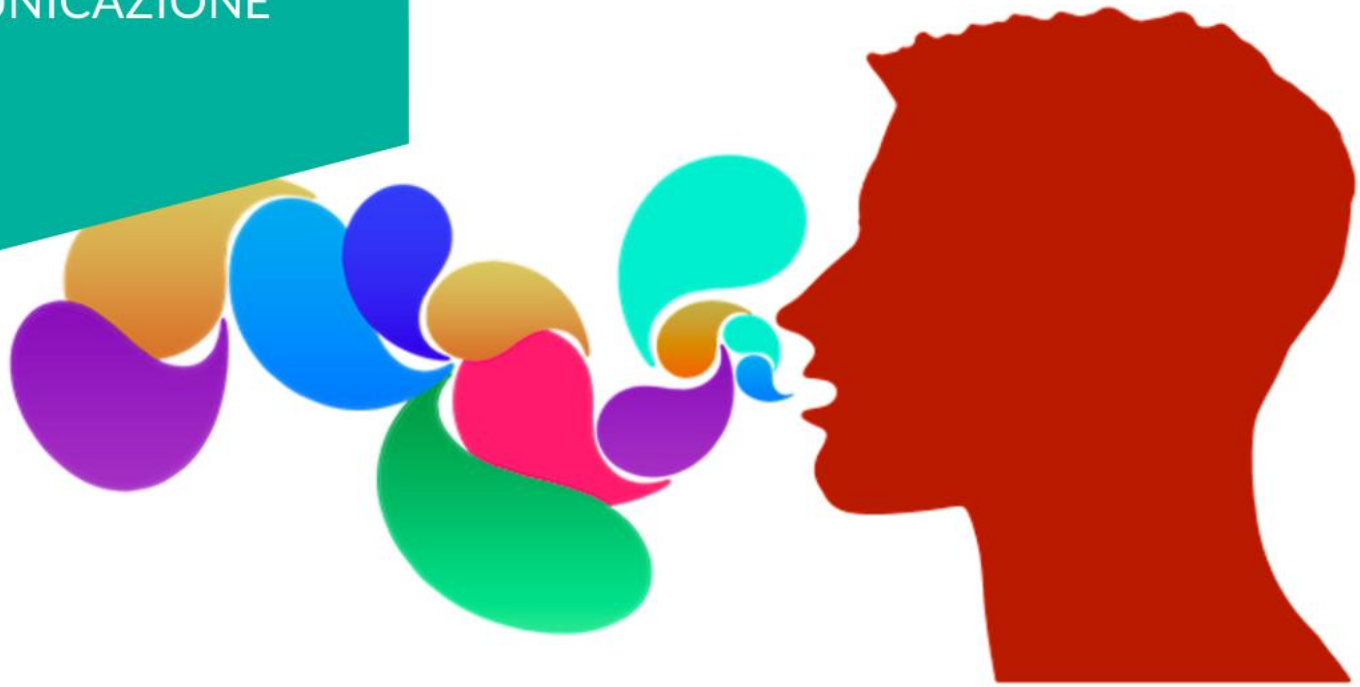
La **valutazione dei rischi** non è solo un adempimento burocratico, ma ha lo scopo di migliorare la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro. E' lo strumento da cui partire per la diffusione di una cultura condivisa in tema di sicurezza sul lavoro.

Fondamentali strumenti di prevenzione sono anche la **sorveglianza sanitaria**, l'informazione, la formazione e l'addestramento.



Se NON correttamente trasmessa ne può conseguire una sottovalutazione del rischio e una PERCEZIONE del RISCHIO INESISTENTE.

LA COMUNICAZIONE



Come formulare apprezzamenti per comportamenti positivi?

LA COMUNICAZIONE



Come riferire ai superiori nel sistema di comunicazione aziendale esistente (o agendo per trasformarlo)?

LA SOGGETTIVITA’

Cosa vedete

nell’immagine?



LA COMUNICAZIONE

Dobbiamo lavorare nel rispetto degli altri.

Come io posso vedere prima la vecchia e un altro la giovane, allo stesso modo possiamo vedere e affrontare le cose in maniera diversa.

La nostra abilità è la flessibilità di andare a vedere il punto di vista dell'altro, andargli incontro nella sua interpretazione.



LA COMUNICAZIONE



Ognuno di noi ha un suo modo di osservare e rappresentare la realtà.

Alcune volte non prendiamo in considerazione i diversi punti di vista delle persone con le quali comunichiamo.

Entrare nel mondo dei nostri interlocutori e adeguare la comunicazione rappresenta la nostra flessibilità per entrare in empatia.

Mettiamoci dal punto di vista del nostro interlocutore.

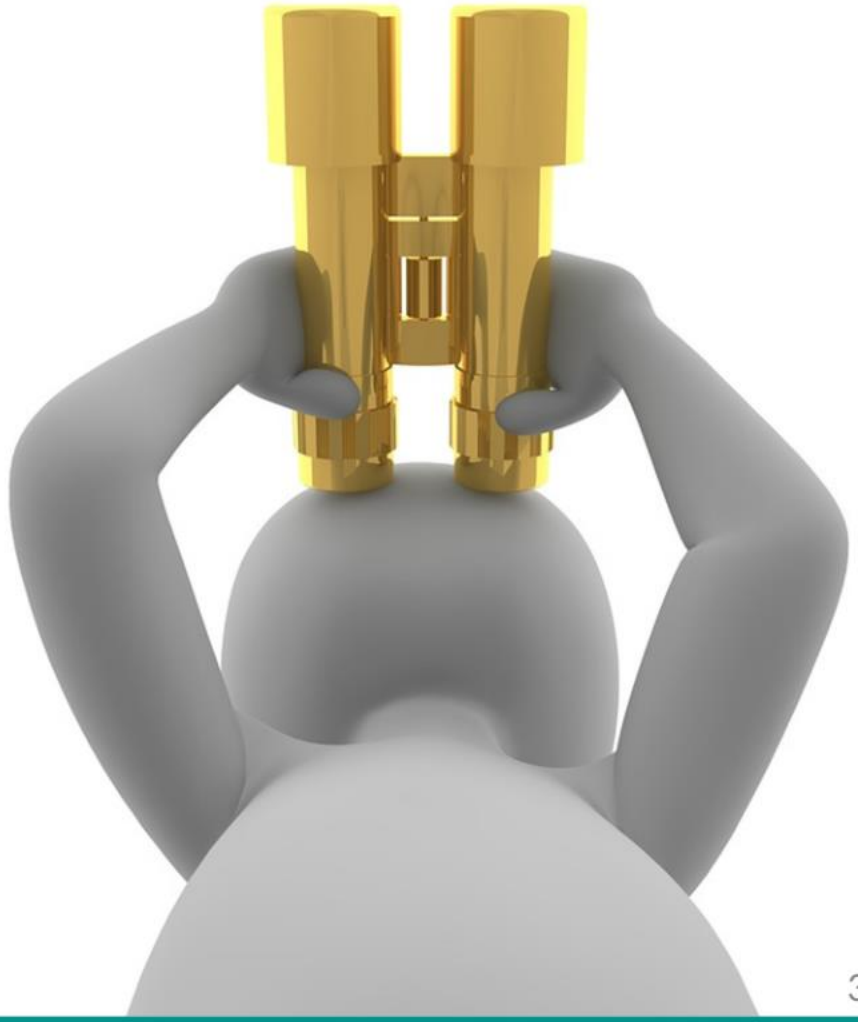
LA COMUNICAZIONE

Forse chi ci sta di fronte non ha mai sentito parlare dell'argomento in questione, o forse ne ha sentito parlare poco e male, oppure ha avuto esperienze di vita differenti dalle nostre.

Perché affrontarlo ponendo resistenza?

O utilizzando un linguaggio del corpo chiuso o aggressivo?

Tutti pensano e parlano secondo il loro modo di intendere la realtà.





La mappa non è il territorio!

LA COMUNICAZIONE

Capire ed analizzare il pensiero degli altri per adattare la nostra comunicazione

Dare il buon esempio, agire sulle motivazioni, fare leva sugli aspetti emotivi positivi

Comportarsi correttamente, secondo il buon senso, è un dovere etico e morale, non solo legislativo

Tutto ciò nel campo della sicurezza sul lavoro diviene fondamentale a maggior ragione!

Meglio perdere 5 minuti a scegliere uno strumento giusto che un mese per una caduta evitabile

LA COMUNICAZIONE



Il Preposto ha due ruoli fondamentali:

- quello **propositivo**, cioè di saper motivare il Lavoratore all'adozione di comportamenti sicuri
- quello **"coercitivo"**, cioè di fare richiami e segnalazioni scritte laddove si rilevino comportamenti inadatti da parte del Lavoratore



Formalizzazione dei richiami

Se, il lavoratore dopo continui richiami si ostina a:

- non indossare i DPI
- comprometterne l'efficacia
- non rispettare le istruzioni impartite

è necessario concretizzare l'accaduto con segnalazioni o verbali ed informare il DL e/o il Dirigente.

A.S.Q. Modena Formazione Srl
Sede legale: Via Malavolti n° 33/A
41122 - Modena
Tel. 059 2551132 info@asqcna.it

info@asqcna.it

www.asqcna.it