



# ORDINE PROVINCIALE dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di MODENA



## CORSO DI AGGIORNAMENTO RSPP DL Rischio Alto

salute e sicurezza nei luoghi di lavoro D.lgs 81/08 e s.m.

*sessione anno 2022*

# DI COSA PARLEREMO

## 1. Informazione, Formazione e Addestramento



## 2. Il Sistema delle Relazioni

## 3. Comunicazione



Tutte Le nostre attività sono fondate su Relazioni che a loro volta sono basate sulla Comunicazione.

Inoltre per svolgere le nostre attività abbiamo bisogno di «Informazioni», da quelle strettamente legate al compito/mansione svolte e a quelle legate all'organizzazione interna.

Più aumenta il numero delle «informazioni» di cui disponiamo più le scelte operate potranno portare a risultati migliori.

Quante volte, anche nella vita di tutti i giorni, abbiamo detto: “se l'avessi saputo” lasciando intendere: “avrei agito diversamente”.

Nell'approcciarsi al tema di salute e sicurezza sul lavoro diventa un aspetto da tenere sempre ben presente perché tutte le «informazioni» necessarie per lavorare in sicurezza devono essere messe a disposizione e note ai lavoratori in modo che possano operare nel migliore dei modi.

# INFORMAZIONE



Secondo quanto riportato dal D.Lgs. 81/08 (art. 2 let. bb) concetti che sono esplicitati dall' Art. 36 l'INFORMAZIONE è **“il Complesso delle attività dirette a fornire Conoscenze Utili per Identificare, Ridurre (\*) e Gestire i Rischi presenti nel proprio ambiente di lavoro”**.

l'INFORMAZIONE per essere EFFICACE deve essere DINAMICA, ossia deve GARANTIRE un flusso di NOTIZIE in modo tale da essere sempre aggiornate .

*dal latino informare «dar forma» «istruire»* ([DARE NOTIZIE](#))

(\*) Art 15 Misure Generali ridurre rischi alla fonte



LE **NOTIZIE** fornite ai LAVORATORI devono essere:

**UTILI**  
**FUNZIONALI**  
**SEMPLICI**

Il PRIMO l'OBIETTIVO ....che il lavoratore **SAPPIA**




# FORMAZIONE

Il termine **FORMAZIONE** trova una sua **CHIARA** Definizione all'interno del corpo del D.lgs. 81/08 (art.1 comma 1, lettera aa) viene **DISCIPLINATA** dall'art. 37 come un **PROCESSO EDUCATIVO** in cui vengono **TRASFERITE**, ai lavoratori, **NOZIONI** e **COMPETENZE** necessarie per poter svolgere in sicurezza il proprio lavoro. Il Datore di Lavoro è obbligato ad assicurarsi che ogni dipendente riceva una **CORRETTA formazione in materia di salute e sicurezza**, al fine di attivare una **EFFICACE PREVENZIONE** dei rischi in ambito della propria attività lavorativa legati alle mansioni svolte ...

Il **SECONDO OBIETTIVO** ... che il **LAVORATORE** attivi un certo **COMPORTAMENTO**, ovvero **SAPPIA ESSERE**



# EDUCARE

An open book with a dark cover and a tassel hanging from the center. The pages are cream-colored and feature a quote in a serif font. The quote is centered on the left page and reads: "E' più facile insegnare che educare, perchè per insegnare basta sapere, mentre per educare è necessario essere. (Alberto Hurtado)".

E' più facile insegnare che educare, perchè per insegnare basta sapere, mentre per educare è necessario essere.  
(Alberto Hurtado)

*dedicato a tutti gli educatori*

# FORMAZIONE

Data la riconosciuta **Importanza** di questo **PROCESSO EDUCATIVO** l'Art. 37 D.lgs. 81/08 **inserisce, nell'Allegato I**, (art 13 d.lgs 81 compiti di vigilanza) la mancata o la non corretta formazione, all'interno dell'elenco delle **gravi violazioni**.

**Già Obbligatoria**, dall'entrata in vigore dell'art. 22 D.lgs. 626/1994 (27-11-1994) citava: .....“Il datore di lavoro assicura che ciascun lavoratore..... riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di sicurezza e di salute, con particolare riferimento al proprio posto di lavoro ed alle proprie mansioni”.

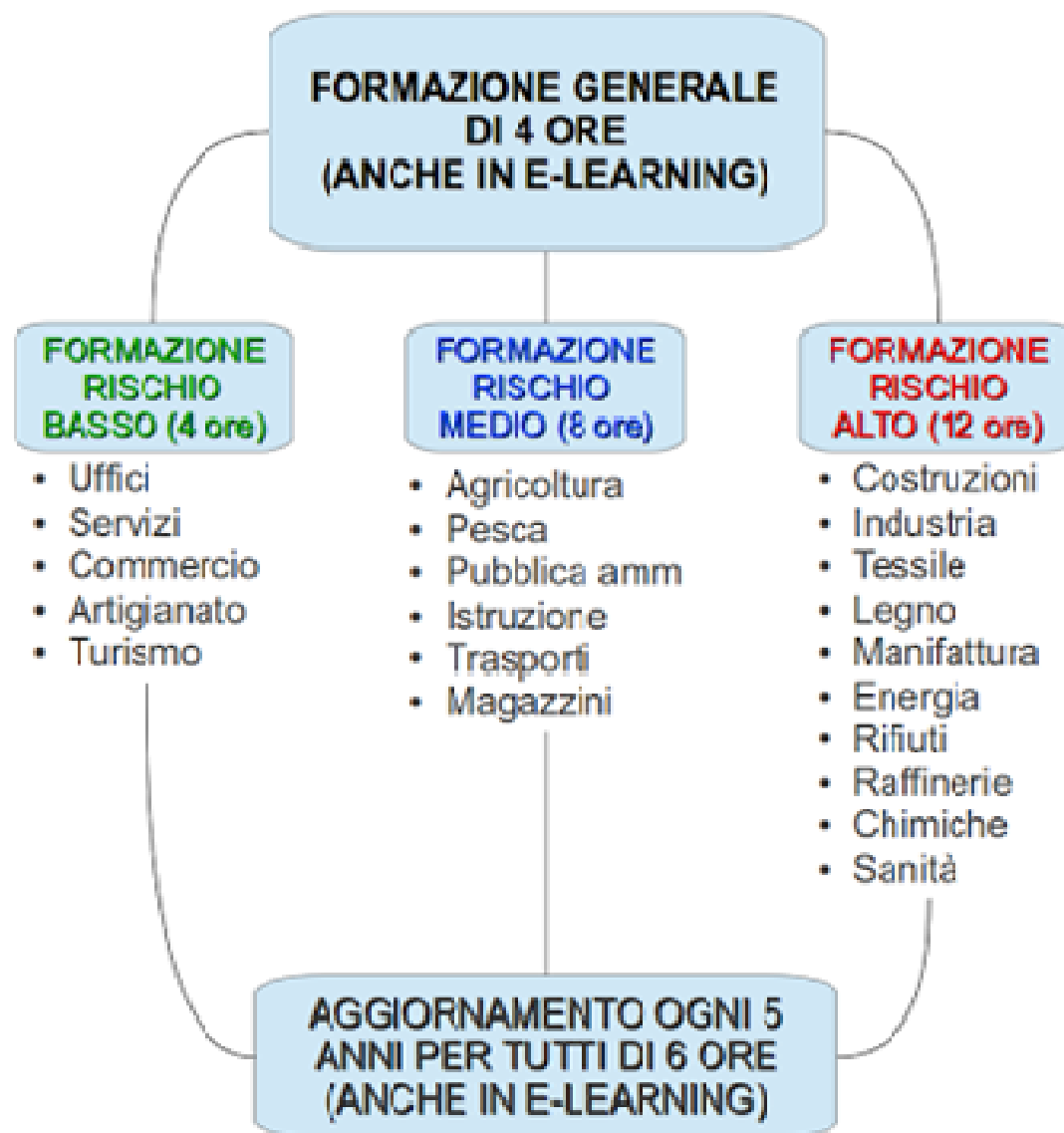
## **Articolo 2087 Codice Civile (1942) ...**

dispone che l'imprenditore **adotti** *«nell'esercizio dell'impresa le Misure necessarie a Tutelare : l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro».*

Rappresentiamo qui di seguito attraverso uno schema la periodicità della Formazione Obbligatoria



# SCHEMA FORMAZIONE PER I LAVORATORI



la **FORMAZIONE** deve essere REALIZZATA tenendo conto delle risultanze della PROPRIA valutazione dei rischi : da tali risultanze può emergere la necessità di integrare la formazione.... (come ad esempio con l'introduzione di nuove procedure «ordini di servizi») ecc....



*DUE sono le CARATTERISTICHE per avere una adeguata, corretta FORMAZIONE....*

# Caratteristica della Formazione

---

1. **SAPER ANALIZZARE** i «BISOGNI» Curando le Relazioni
2. **TRASFORMARE** un «BISOGNO» in una Risposta Completa

attraverso una

**METODOLOGIA ADEGUATA**

unendo momenti Teorici con quelli Pratici

# CONTENUTO della FORMAZIONE

Il **CONTENUTO** della FORMAZIONE **NON** deve rispecchiare la **COMPLESSITA'** della Norma (Dlgs 81/08) **MA** deve essere



## SEMPLICE E COMPRENSIBILE

e consentire così di far **ACQUISIRE** le **Conoscenze e Competenze** **ADEGUATE** e necessarie in materia di salute e sicurezza....

e ove la formazione riguardi **lavoratori immigrati** essa deve avvenire previa **verifica** della **comprensione e conoscenza della lingua**.

Attraverso un' Adeguate Formazione si Acquisisce qualcosa di NUOVO o di DIVERSO, che Aggiunge o Modifica parte delle nostre Conoscenze, Credenze, Comportamenti ...

## CAMBIAMENTO



**UNA FORMAZIONE ADEGUATA** viene dimostrata con la **VERIFICA dell'APPRENDIMENTO** attraverso la somministrazione di **TEST** per la parte della **Teoria...**



...mentre per la parte **Pratica** attraverso .....

## ADDESTRAMENTO:

Un COMPLESSO delle ATTIVITA' DIRETTE a fare **APPRENDERE, ISTRUIRE**, ai lavoratori l'**USO CORRETTO** delle Sostanze (art 15 misure generali criterio di scelta, dei DPI, delle Attrezzature, delle Procedure di lavoro.....

(Esercitarsi in modo da **diventare abile**) il terzo obiettivo che il lavoratore **SAPPIA FARE**



riassumiamo....

Possiamo così riassumere i ns 3 OBIETTIVI attraverso:

**L'INFORMAZIONE** si trasferisce il **SAPERE**

(conoscenze teoriche) Metodologia CLASSICA di tipo COGNITIVA-Memorizzazione

La **FORMAZIONE** si trasferisce il **SAPERE ESSERE**

(comportamento sul lavoro - processo educativo)

Metodologia PSICOLOGICA di tipo EMOTIVO

**L'ADDESTRAMENTO** si trasferisce il **SAPER FARE**

(abilità Pratiche) Metodologia ATTIVA di tipo

OPERATIVO

**PREVENZIONE**

**PROTEZIONE**

**EFFICACE**





# Responsabilità/Obblighi del datore di lavoro

- ✘ Il datore di lavoro NON è chiamato soltanto ad attuare la **PREVENZIONE - PROTEZIONE EFFICACE**
- ✘ ma è obbligato a dotarsi di una rete organizzativa e gestionale (Artt.17,18, 28,29)  
costituita da **DUE LINEE D'AZIONE** ed esattamente.....



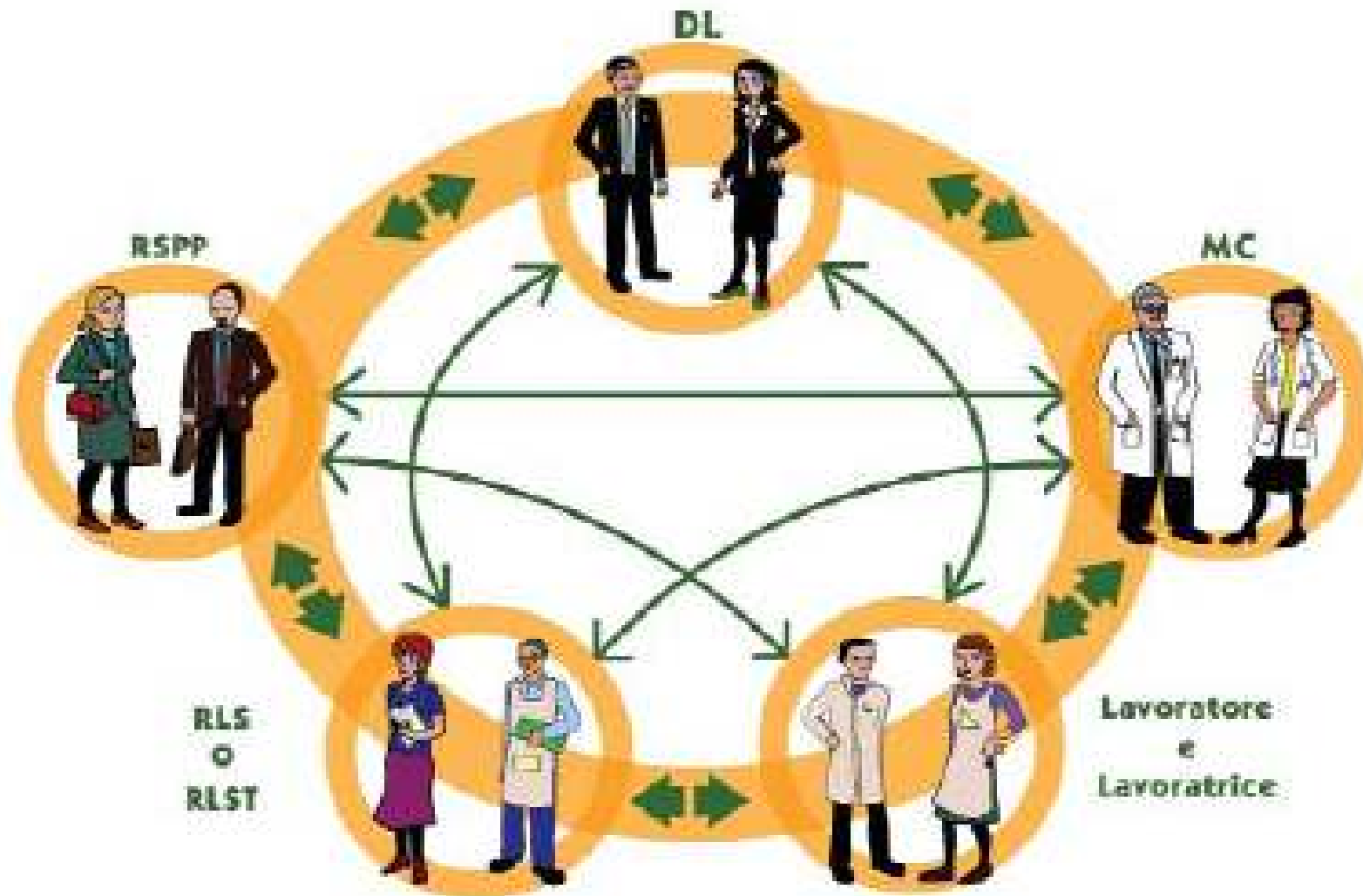
---

linea (consultiva) è fondata sul Servizio Prevenzione e Protezione (SPP), che ha compiti di **CONSULENZA**

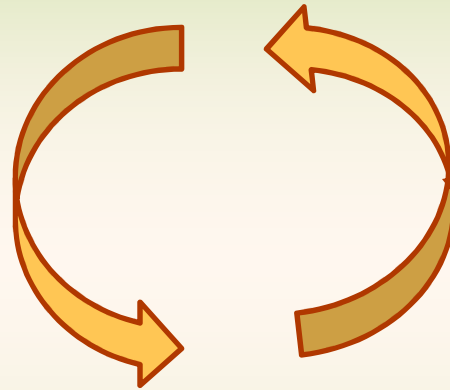
linea (operativa) si basa sui soggetti chiamati a funzioni operative ed esattamente lo stesso datore di lavoro, l'Rspp, Medico Competente (ove necessario) gli Addetti alle emergenze, Lavoratori, l' RLS o RLST

per meglio dire l' «ORGANIGRAMMA».....

# Organigramma Dlgs 81/08



Si CREANO....



*flussi INFORMATIVI bidirezionali*

Tutti i giorni nella vita professionale e personale siamo **immersi** in un “**acquario informativo**” che ci obbliga a:

- × Acquisire
- × Selezionare
- × Organizzare
- × Rielaborare
- × **Trasmettere**



**INFORMAZIONI**

Quando trasmettiamo – trattiamo le Informazioni **abbiamo**  
**la responsabilità** di verificare che siano:

1. **CHIARE**
2. **COMPLETE**
3. **VERITIERE**
4. **UTILI**
5. **UTILIZZABILI**



**Si creano le così dette INFORMAZIONI PERFETTE**

**...CHE SERVONO PER...**

# LE INFORMAZIONI PERFETTE

Favorire la Soluzione dei problemi

Sono in grado di generare NUOVE informazioni utili ed utilizzabili

Evitano il generarsi “pettegolezzi” ed «equivoci» che “avvelenano” l’Organizzazione lavorativa



....se no cos'è che potrebbe capitare?....

*Questa è la storia di 4 persone chiamate*

**OGNUNO, QUALCUNO, CIASCUNO E NESSUNO.**

*C'era un lavoro importante da fare e OGNUNO era sicuro che QUALCUNO l'avrebbe fatto.*

*CIASCUNO avrebbe potuto farlo ma NESSUNO lo fece. QUALCUNO si arrabbiò perché era un lavoro di OGNUNO.*

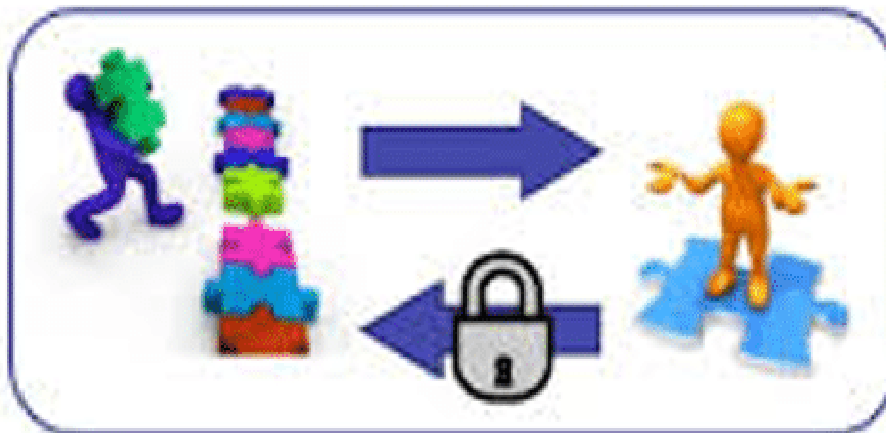
*OGNUNO pensò che CIASCUNO poteva farlo, ma NESSUNO capì che OGNUNO non l'avrebbe fatto.*

*Finì che OGNUNO incolpò QUALCUNO perché NESSUNO fece ciò che CIASCUNO avrebbe potuto fare.”*



Le informazioni sono la base della  
comunicazione ma  
NON SONO LA STESSA COSA

Informazione



Comunicazione



## DALL'INFORMAZIONE alla COMUNICAZIONE

Le informazioni possono essere quindi definite

# I MATTONI CONCETTUALI E CONOSCITIVI DELLA COMUNICAZIONE

Si parla di Comunicazione quando la Trasmissione delle Informazioni porta alla costruzione di una relazione, di uno scambio e quindi

genera un rapporto



## La comunicazione: definizione

La radice del termine comunicare risale dai verbi:

greco **KOINE'** (PARTECIPÒ)

latino **COMUNICO** (METTO in COMUNE  
**CONDIVIDO**)

Il verbo **COMUNICARE** definito come i “fondamenti moderni della comunicazione”, **in realtà viene da molto, molto lontano...**

...Un certo Marco Tullio **CICERONE** (106 A.C.)

filosofo, scrittore, giurista, politico

massimo divulgatore del pensiero greco nella cultura romana, nel “De oratore” a proposito della retorica (comunicazione verbale), scriveva che l’oratore deve possedere:

- **INVENTIO** cioè trovare che cosa dire, idee, argomentazioni, fatti;
- **DISPOSIZIO** cioè strutturare, mettere in ordine ciò che si è trovato;
- **ELOCUZIO** cioè scegliere lessico, registro, ornamenti e figure retoriche.



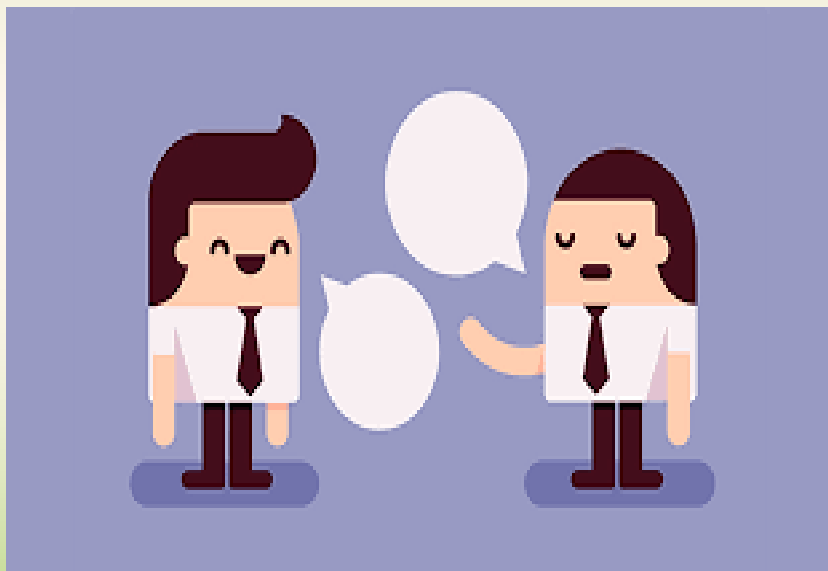
...OGGI **COMUNICARE E' ...**

1. Mettere in Comune, Condividere
2. Comprendere l'altro
3. Creare un clima Relazionale / Empatia
4. Dare VALORE alle PAROLE

.....in sintesi.....



# *TRASFERIMENTO DI DATI DI INFORMAZIONI*



*...cioè...*

---

*«la capacità di trasmettere un messaggio che sia chiaro esaustivo e facilmente comprensibile ».*

Questi sono gli elementi da curare sempre. Aggiungerei che uno sforzo ulteriore dovremmo applicarlo nel rendere i contenuti facilmente memorizzabili in questo la semplicità del linguaggio e l'utilizzo della grafica diventa fondamentale.



## OGNI COMPORTAMENTO E' COMUNICAZIONE



Qualunque cosa facciamo o diciamo (o NON diciamo o NON facciamo), essa avrà un qualche effetto sull'interlocutore, ed è da considerarsi comunicazione.

Ogni nostra **Azione - Parole - Gesti**  
comunicherà sempre qualcosa!





## ...NON SI PUO' NON COMUNICARE

E' evidente che se OGNI COMPORTAMENTO - iterazione umana è Comunicazione, è Impossibile impedire di lanciare continuamente messaggi e questo anche quando crediamo di non comunicare nulla.

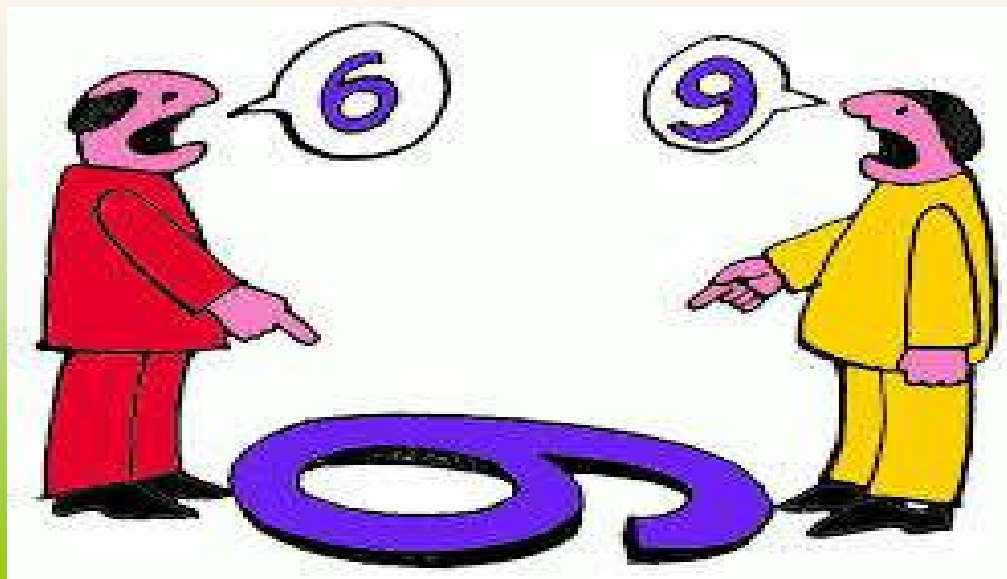


**ANCHE IL SILENZIO E' COMUNICAZIONE**

## IL RISULTATO DELLA NOSTRA COMUNICAZIONE

il **RISULTATO** della ns Comunicazione è l'UNICO Giudice che stabilisce L'EFFICACIA o MENO del nostro Messaggio!

Non ha alcuna importanza quello che noi crediamo di aver comunicato. Esiste UN SOLO SIGNIFICATO ed è quello che il nostro interlocutore ha ricevuto.



Sta a noi, sulla base dei risultati ottenuti, **modificare** il nostro messaggio in **MODO** tale da ottenere il risultato desiderato.....



Art.28-Dlgs81/08 - c.2 lettera A -

**CHIARA** **SEMPLICE** **COMPRENSIBILE**

Mi piace paragonare il compito DEL DATORE DI LAVORO RSPP come quello dei **Genitori** che trasmettono «l'educazione» al proprio figlio.

Il datore di lavoro RSPP che ad esempio comunica il rischio, lo deve fare verificando che «l'Educazione» dei lavoratori in materia di sicurezza abbia dato i suoi frutti...

A) NON ESISTE UN FALLIMENTO ma solo un FEEDBACK

rendere analitico l'accaduto

correggere il comportamento

e cioè IMPARARE DALL'ERRORE...

B) IDENTITA' E COMPORTAMENTO

Dire: «Sei un ritardatario» è ben diverso da «Sei arrivato in ritardo».

La prima affermazione fa riferimento **all'identità**,

la seconda affermazione fa riferimento al **comportamento**.

E' molto importante RAFFORZARE POSITIVAMENTE L'IDENTITA' della persona

esempio: «Tu sei una persona corretta, il fatto che non rispetti le norme di sicurezza può mettere a rischio la tua persona»

**C) CHI FA' SEMPRE LE STESSA COSE OTTIENE SEMPRE GLI STESSI RISULTATI**  
è necessario **Cambiare il MODO** in cui facciamo le stesse cose...



D) L'IMPORTANZA DELLE PAROLE.... producono un impatto nella ns mente per come vengono dette e di conseguenza **influenzano** il ns comportamento il ns stato d'animo

ESEMPI:

«Perché non riesco mai a.....?»....In questo caso una tale domanda focalizza la ns mente verso il problema e **non a ricercare la soluzione.**

Se invece la domanda è : «Cosa posso fare per...?», in questo caso un a tale domanda focalizza la mente verso **la ricerca di soluzioni**

Federico Fellini diceva che ...

*“un linguaggio diverso è una diversa visione della vita“.*



## **LA FORMA non è il CONTENUTO**

Con il termine **FORMA** s'intende la **CAPACITA'** del datore di lavoro RSPP di **COMUNICARE** nel **modo migliore** il proprio sapere per metterlo al servizio della sicurezza nella propria realtà lavorativa.

*Acquisire la capacità di distinguere tra Forma e Contenuto è il primo passo per rendersi conto che esiste «**UN MODO-METODO**» per **Comunicare.... (ATTEGGIAMENTO)***

Alcuni Grandi Scienziati del passato sono rimasti **intrappolati nel vincolo della FORMA**, avevano dei **CONTENUTI STRAORDINARI** ma, **NON** riuscendo a **trasmetterli in modo giusto**, non sono riusciti a raggiungere i propri risultati.....

---

**La Vera Rivoluzione è sostenere  
che il «problema» non è il  
CONTENUTO ma il METODO...**



## I 3 CANALI DELLA COMUNICAZIONE

il canale verbale

il canale paraverbale

il canale non verbale

LE PAROLE

LA VOCE

IL CORPO

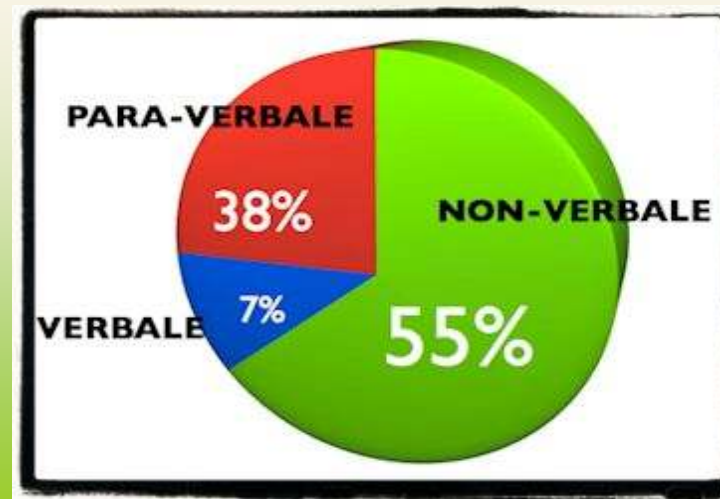


LA COMUNICAZIONE EFFICACE dipende nella MISURA del:

il 7% comunicazione verbale

il 38% comunicazione paraverbale

il 55% comunicazione non verbale



«Possiamo avere tutti i mezzi di comunicazione del mondo, ma niente, assolutamente niente, sostituisce lo sguardo dell'essere umano»

*Paulo Coelho (scrittore)*



## COMUNICARE BENE E' BENE

PENSATO

NON E'

DETTO

DETTO

NON E'

SENTITO

SENTITO

NON E'

ASCOLTATO

ASCOLTATO

NON E'

COMPRESO

COMPRESO

NON E'

CONDIVISO

una Comunicazione efficace si misura dal....

... diventare degli Specialisti nell'ASCOLTO.



Questa parola nell'antica lingua Romana era «*auscultare*» il cui sostantivo «*auris*» significa **ORECCHIO**... significa letteralmente «**porgere con attenzione l'orecchio**», «**stare a udire**»

## LA CAPACITA' DI ASCOLTO

che significa...

Ascoltare con empatia e senza pregiudizi

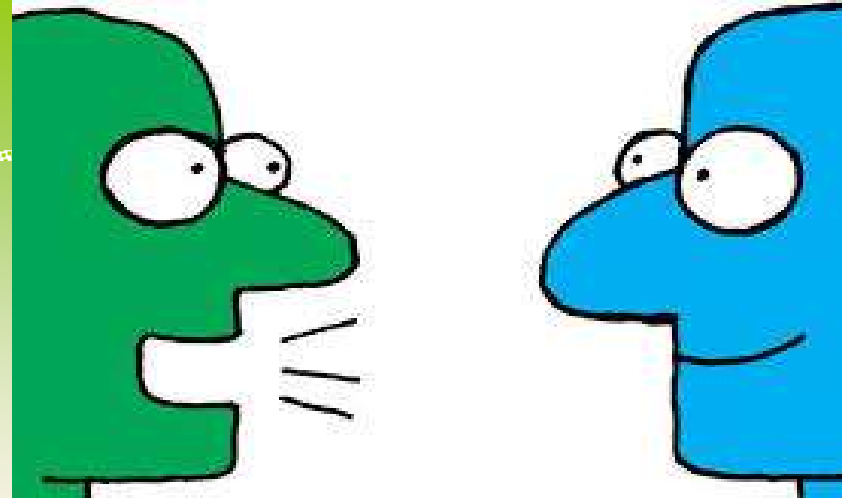
Non interrompere e usare il silenzio e le pause

Cercare prima di capire e poi di farsi capire

Incoraggiare tutti ad esprimersi

Ascoltare con gli occhi, con la mente e col cuore

# L'Ascolto attivo



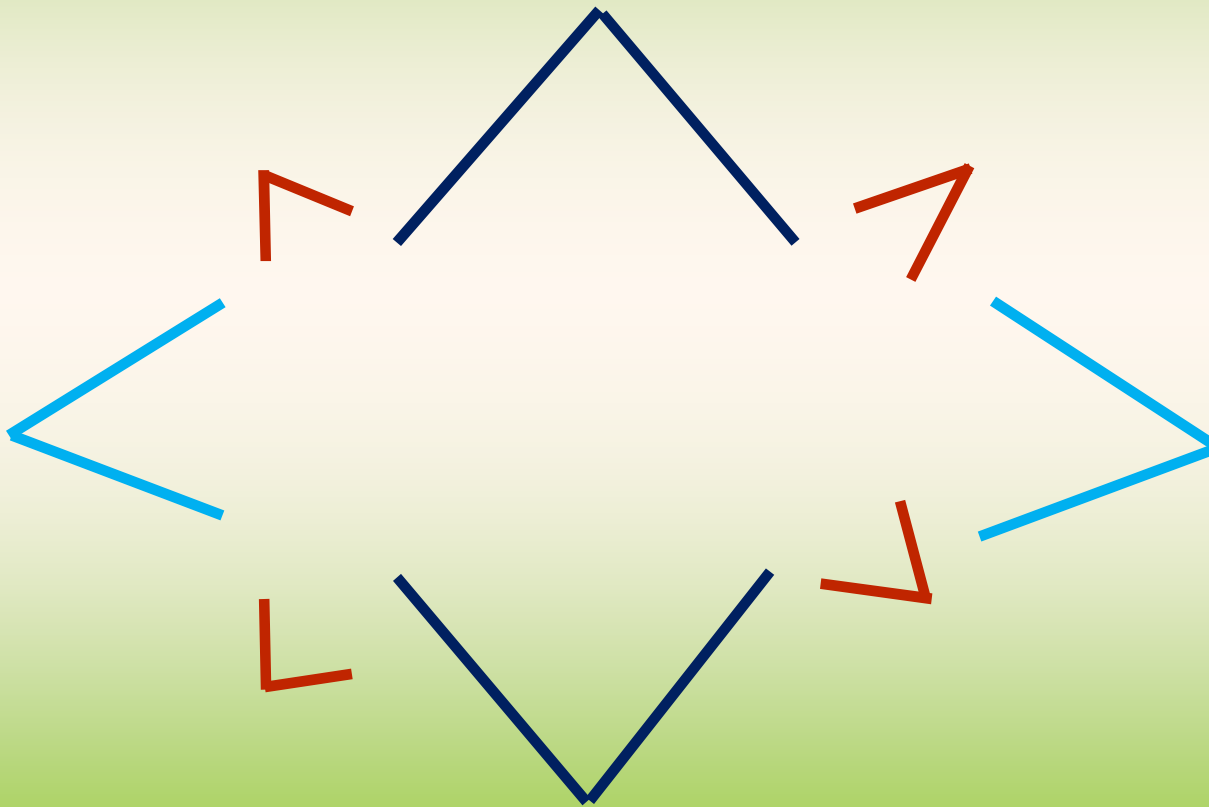
è una forma di comunicazione completa, che ci rende disponibili nei confronti dell'altro e che coinvolge aspetti comunicativi verbali e non verbali associati all'attenzione e alla comprensione, quasi ad avvolgere in modo accogliente l'altro, senza invadere, per facilitare la costruzione di una buona relazione.

La FORZA della Comunicazione:

«parlare con la mente ma comunicare con il cuore»

UN ESEMPIO...

Quanti triangoli ci sono in questa immagine?







# Non c'è nessun triangolo

**Non è stato chiesto quanti triangoli vedete...  
....Ma quanti ce ne sono !!!**

Ecco un banale esempio di  
**NON ASCOLTO**

Sherlock Holmes e il Dr. Watson sono in campeggio.

Poco dopo aver cenato, entrano in tenda bella spaziosa e si mettono a dormire ognuno nel proprio sacco a pelo di colore blu.

Alcune ore dopo, verso le due di notte, Holmes si sveglia e col gomito, sveglia il suo fedele amico dicendo:....

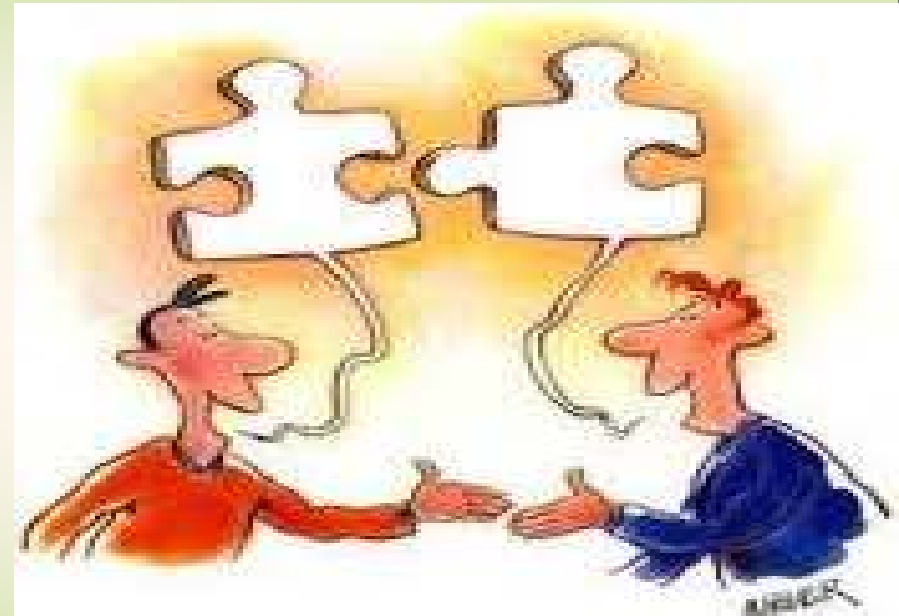
....“Watson, mi scusi se l’ho svegliata, ma... vede il cielo?”  
e Watson replica: “Oh Yes e vedo anche milioni di stelle”  
domani sarà una splendida giornata! ....eh invece lei Holmes  
cosa pensa?”

....penso che ci hanno RUBATO la tenda!!!”

# Saper ASCOLTARE

è lo strumento che guida la

**COMUNICAZIONE  
EFFICACE**



## Diceva Filosofo Greco ZENONE di origine Fenicia (nato 334 ac):

... La ragione per cui abbiamo due orecchie ed una sola bocca è perché dobbiamo ascoltare di più, e parlare di meno.....





## (J.F. Keating in "L'attimo fuggente")

....."Ho imparato a salire e scendere dalla cattedra per ricordare a me stesso che dobbiamo sempre guardare le cose da angolazioni diverse. E le cose appaiono diverse a seconda del luogo o del tempo da cui le osserviamo. Non vi ho convinti? Venite a vedere voi stessi, ora e qui. Coraggio, provate almeno una volta a salire ora sulla sedia sulla quale siete seduti !

Solo così vi accorgete che è proprio quando credete di sapere qualcosa o di conoscere qualcuno che dovete guardare da un'altra prospettiva."

n E x U s

KNOWLEDGE COMPANY



***GRAZIE PER L'ATTENZIONE***