

## workshop

### **COMUNICAZIONE EFFICACE NELLA SFERA DELLA SICUREZZA.**

Elementi teorici, spunti pratici e simulazioni per persuadere alla sicurezza

Dott.ssa Sara Zanette

Comunicare

COMUNICARE  
È COMPLESSO



## Errore fondamentale di attribuzione

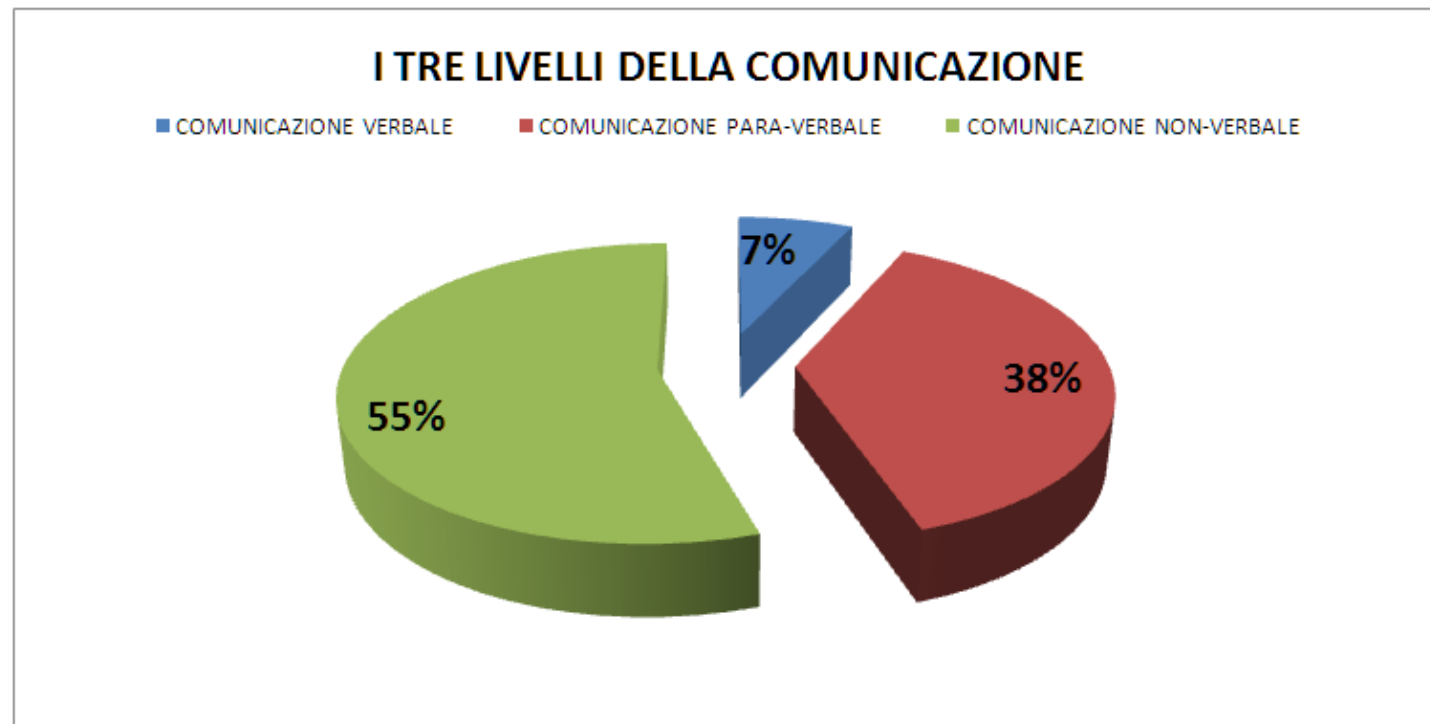
*Fundamental attribution error*

è la tendenza sistematica ad attribuire internamente la causa di un comportamento, sottostimando l'influenza **che l'ambiente o il contesto** possono avere nel determinare tale comportamento (*attribuzione disposizionale versus attribuzione situazionale*).

Questo effetto viene anche descritto come la tendenza a credere che quello che le persone fanno rispecchi quello che sono.

# Potere assoluto della comunicazione non verbale

.....o forse no



1967

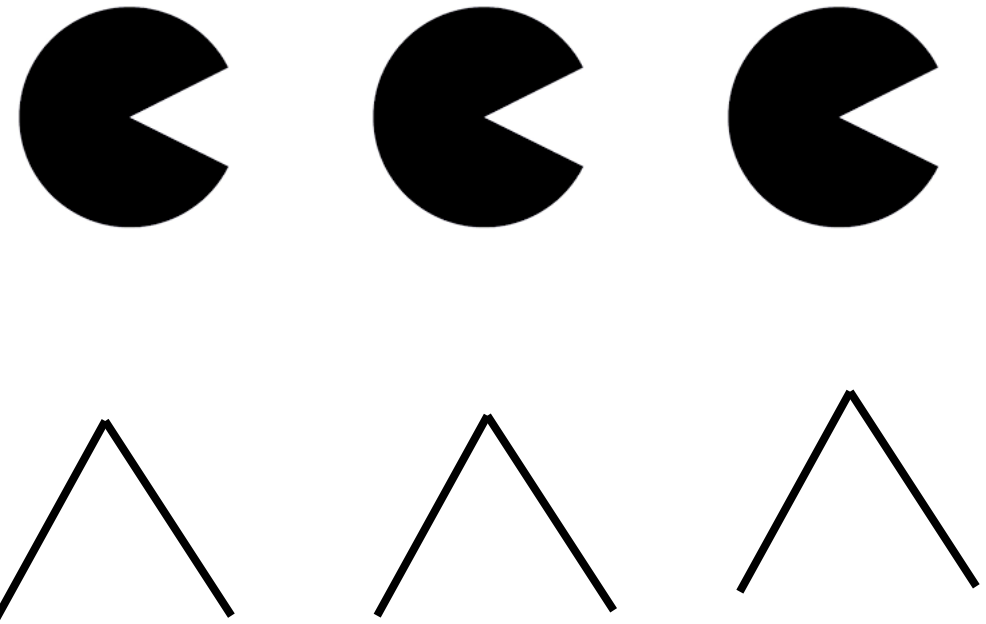
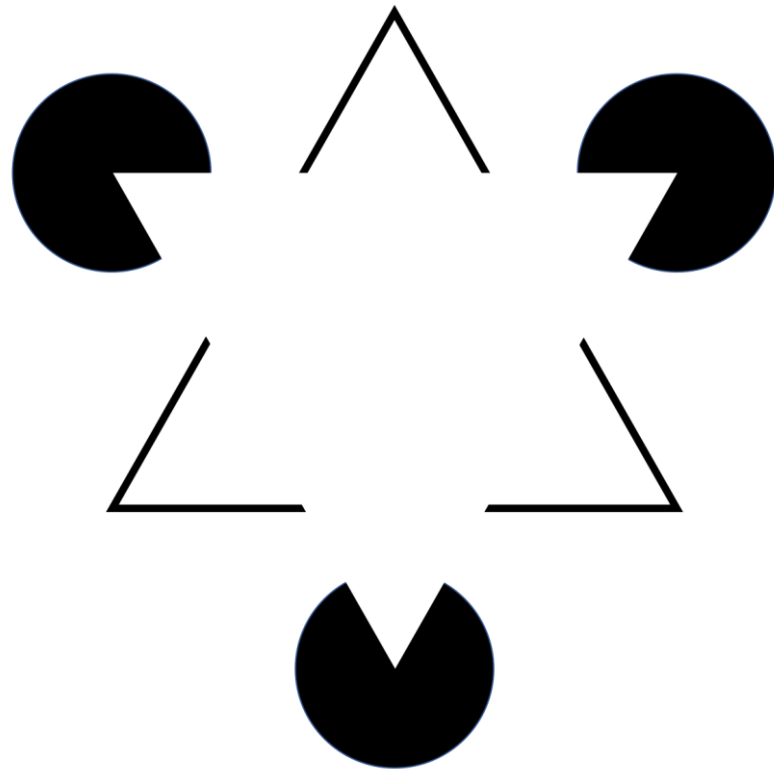
# Albert Mehrabian

*«Vi prego di notare che questa e altre equazioni riguardanti l'importanza dei messaggi verbali e non verbali sono state ricavate da esperimenti che si occupano della comunicazione di sentimenti e atteggiamenti (ad esempio, simpatia-antipatia). A meno che un comunicatore non stia parlando dei propri sentimenti e atteggiamenti, queste equazioni non sono applicabili».*

*«Sono ovviamente a disagio per le errate interpretazioni del mio lavoro. Fin dall'inizio ho cercato di spiegare alle persone le corrette limitazioni delle mie ricerche. Sfortunatamente, il campo dei sedicenti "consulenti d'immagine aziendale" o dei "consulenti della leadership" ha numerosi praticanti con pochissime competenze psicologiche».*

# Potere delle parole

Gaetano Kanizsa



scopo



Lo scopo della tua  
comunicazione

# Lo scopo della mia comunicazione

Mi è chiaro? Arriverà chiaramente?

E' fondamentale chiedersi quale sia lo scopo primario della comunicazione che state attuando.

Cosa voglio ottenere VERAMENTE con la mia comunicazione?

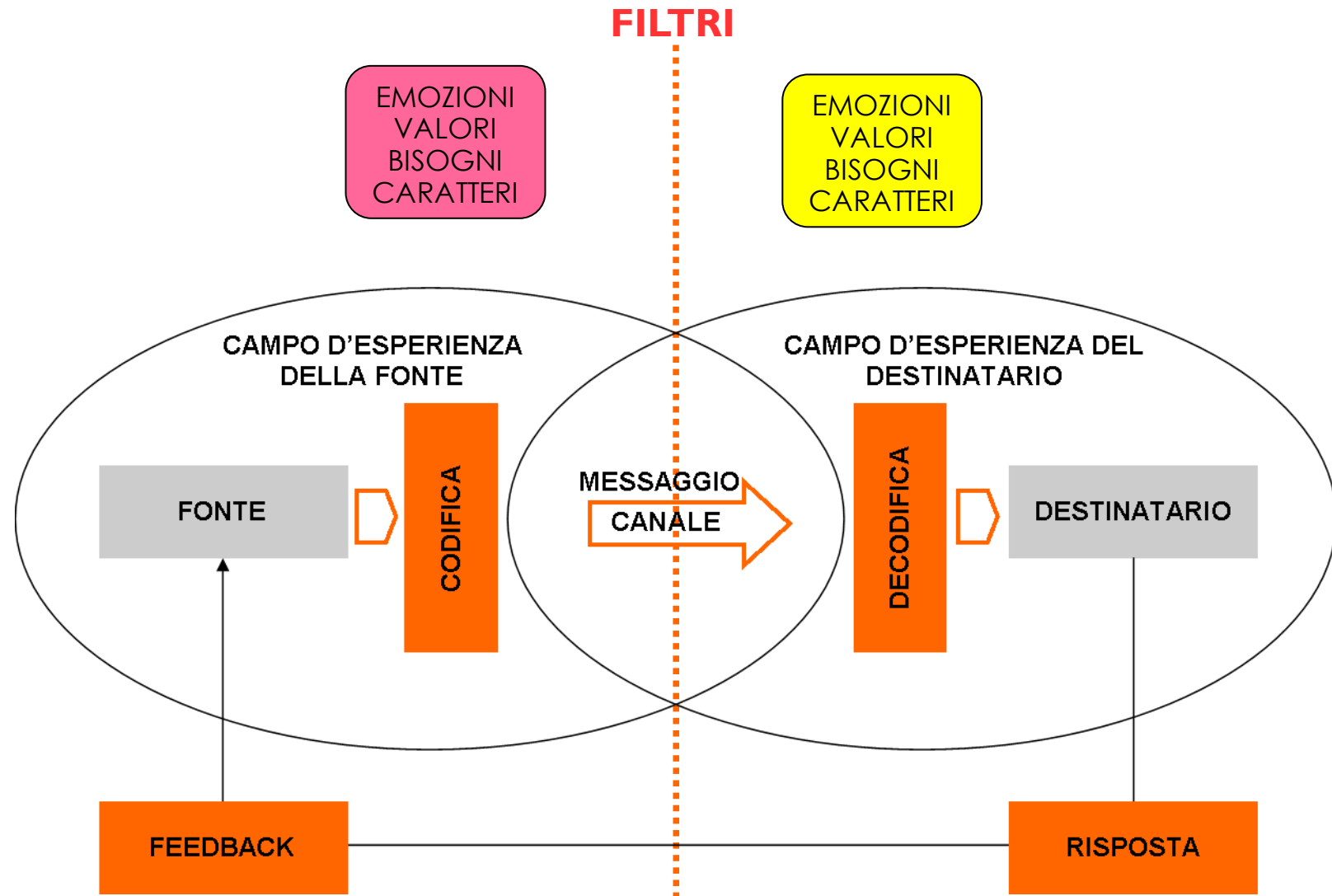
Solo se ho chiaro questo, essendo sincero con me stesso posso ottimizzare la mia comunicazione per ottenere quel risultato.

Inoltre a volte la comunicazione potrebbe NON andare a buon fine se penso di avere un obiettivo ma in realtà ne ho un altro e potrei finire per dare la colpa all'altra persona.

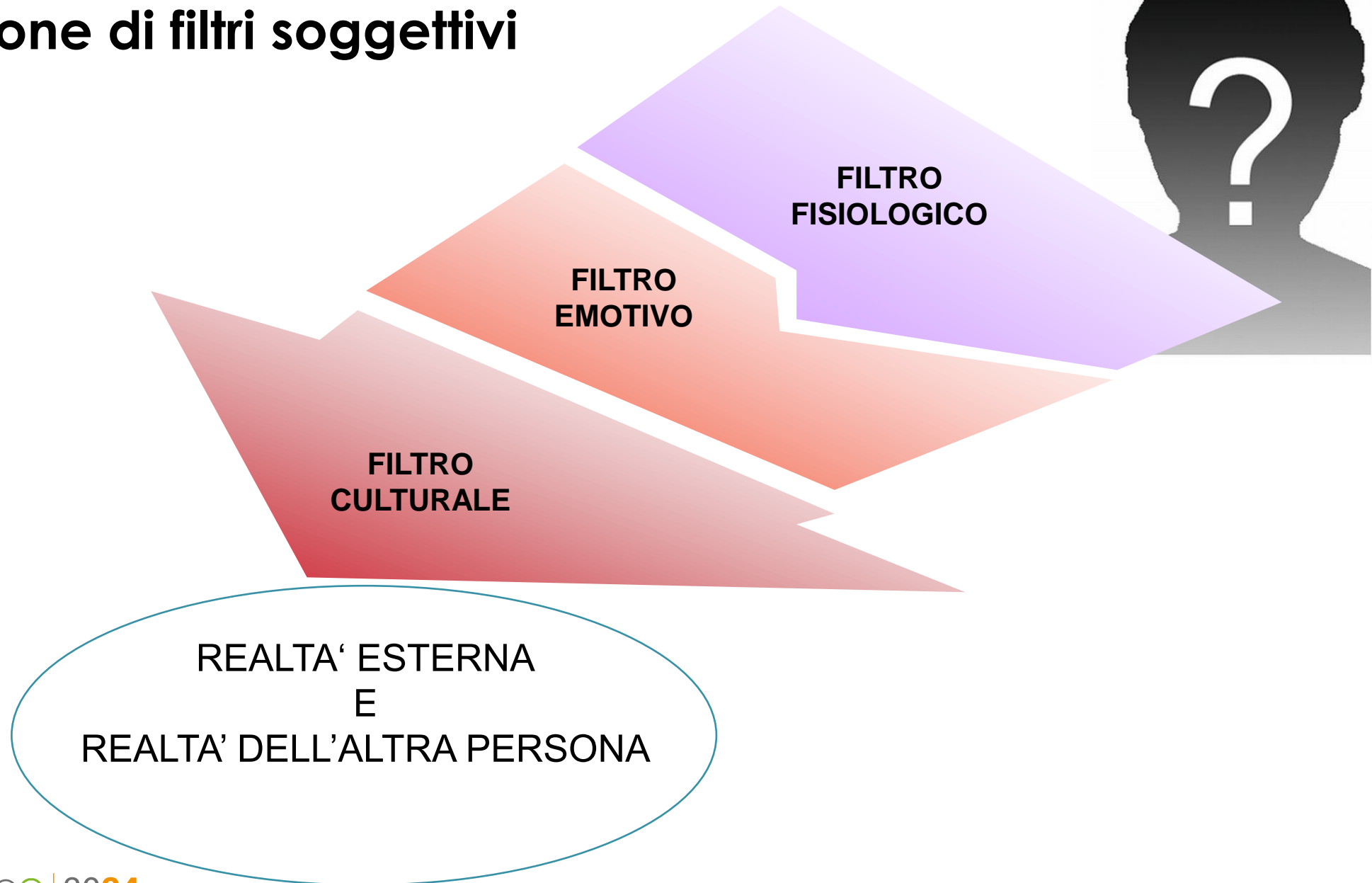
Se pensi ad una delle tantissime situazioni comunicative della tua giornata: qual'era il tuo VERO SCOPO?



# Processo di comunicazione (circolare)



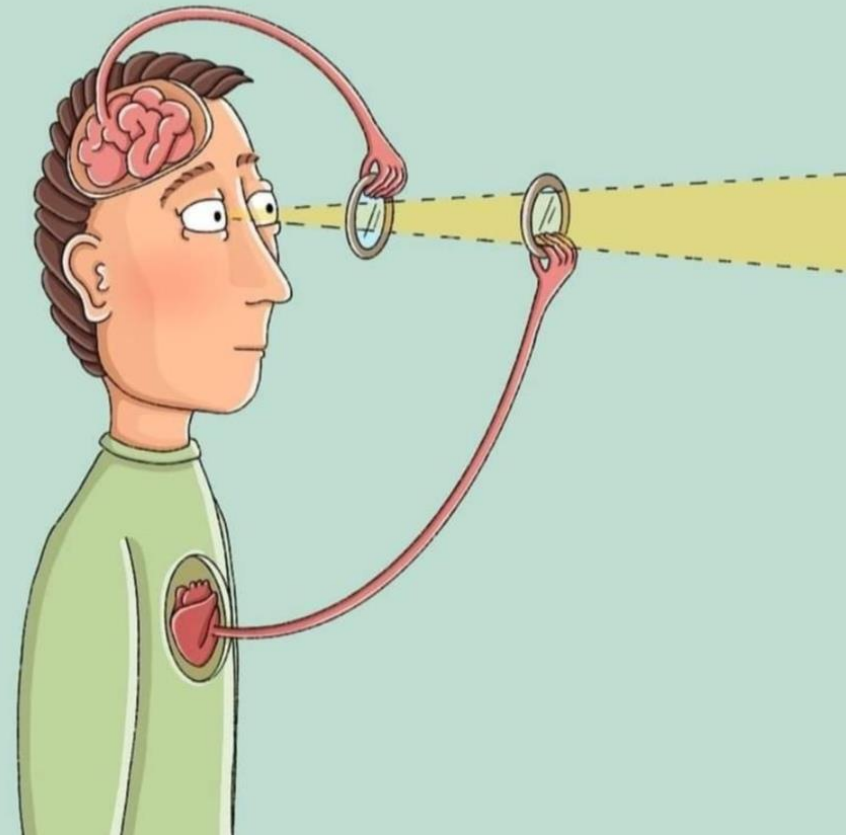
# Questione di filtri soggettivi



# Questione di filtri soggettivi

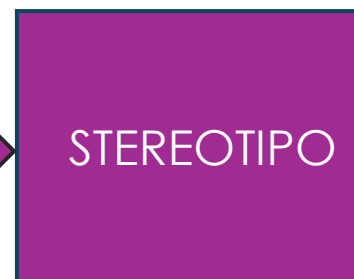
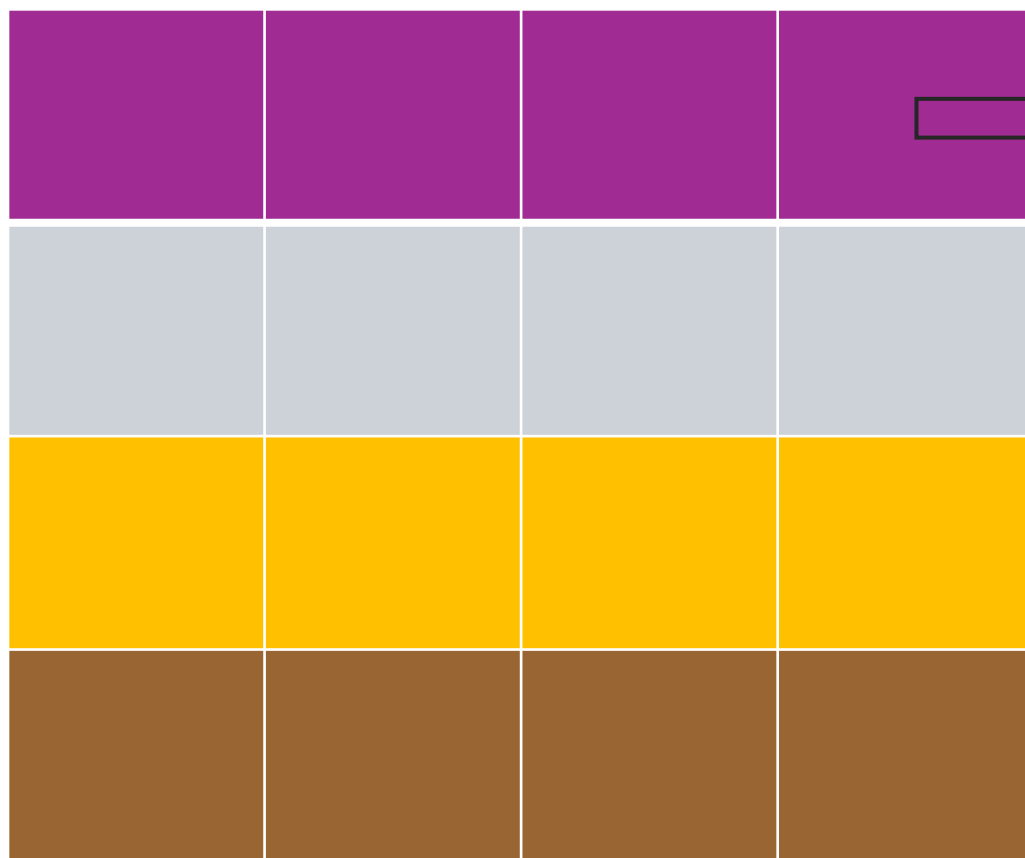
"NON VEDIAMO LE COSE PER COME SONO,  
LE VEDIAMO PER COME SIAMO"

TheSuntis



# Dalla CATEGORIZZAZIONE ai PREGIUDIZI

CATEGORIE



PREGIUDIZIO



# Feedback

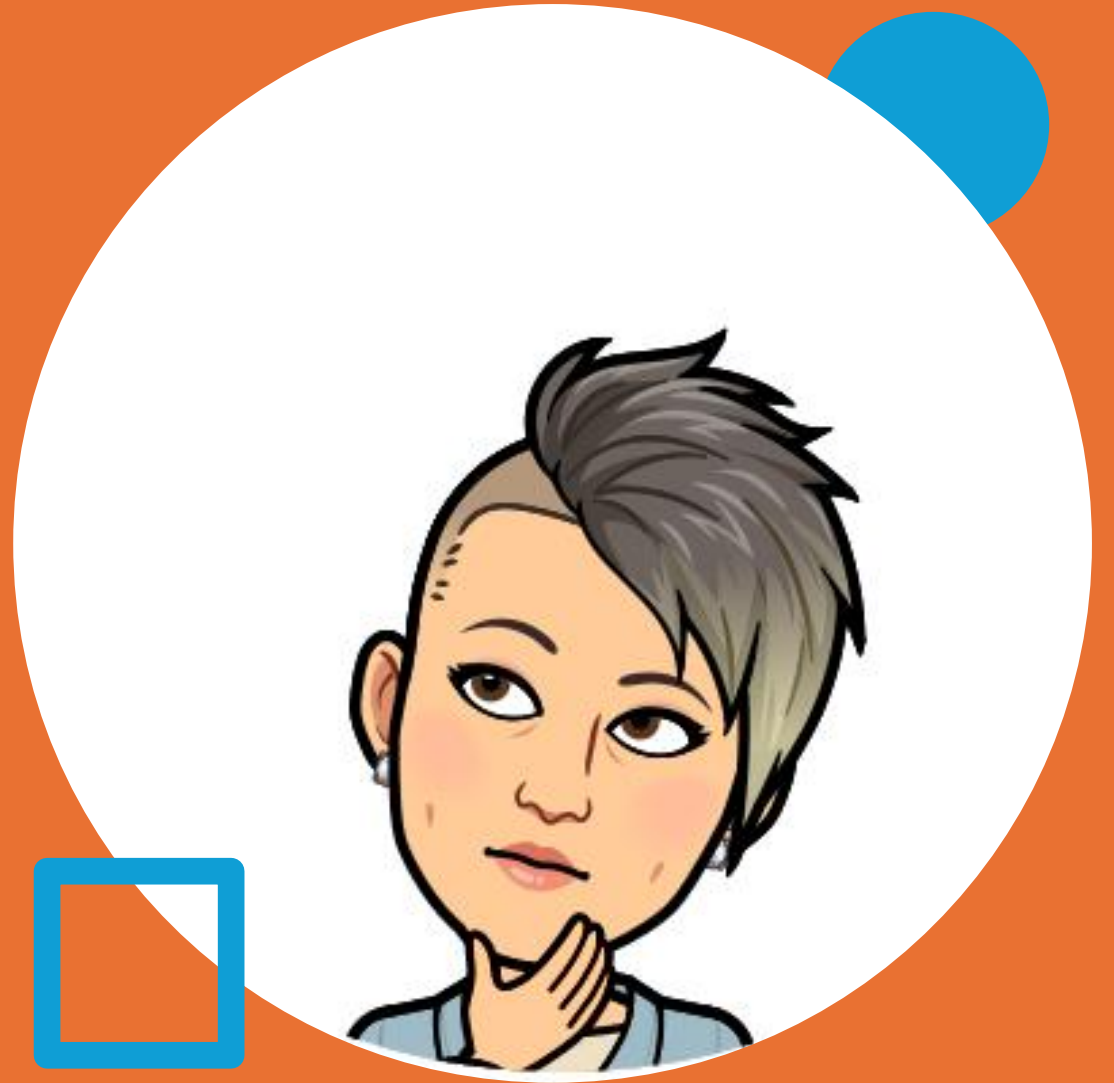
Quali sono le forme di feedback più precise e potenti che posso richiedere?



Mostramelo  
Ripetimelo

«...oggettivamente parlando....»

Proiettare sugli altri il nostro pensiero.....



# Inconsapevolezza

---



Io sono responsabile  
di quello che dico,  
non di quello che  
capiscono gli altri.

(Massimo Troisi)



# IMMAGINI MENTALI

- Sono le immagini che si aprono nella nostra mente quando dico una parola.
- DIPENDE DA COSA «esplode» in mente.
- **Le rappresentazioni che occupano la punta della nostra mente sono quelle che ci guidano.**







## LA MENTE COME UN SECCHIO

La nostra mente è come un secchio con tante idee che galleggiano, ma quando sono troppe alcune stanno in superficie, subito disponibili e diventano

**IL NOSTRO RIFERIMENTO PER GIUDICARE E VEDERE IL MONDO.**

Altre scendono sul fondo.

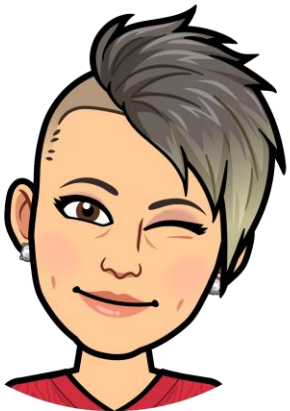


## Cosa galleggia?

Da che cosa dipende quali sono le nostre idee di riferimento, ovvero quelle che emergono sulla superficie del secchio?

Dipendono da NOI ovvero da quali libri leggiamo, cosa guardiamo sui social, le persone che frequentiamo e gli ambienti in cui stiamo compresa la nostra famiglia e la scuola.

Questo vale anche per gli altri quindi le parole che usate contribuiranno a far venire a galla alcune cose piuttosto che altre.



DIPENDE DA NOI !!!!

## Il «magico» .... NON



LA NOSTRA MENTE NON PUÒ CONCEPIRE IN «NEGATIVO»

Siamo abituati a esprimerci più in termini di ciò che NON vogliamo piuttosto che in termini di ciò CHE VOGLIAMO.

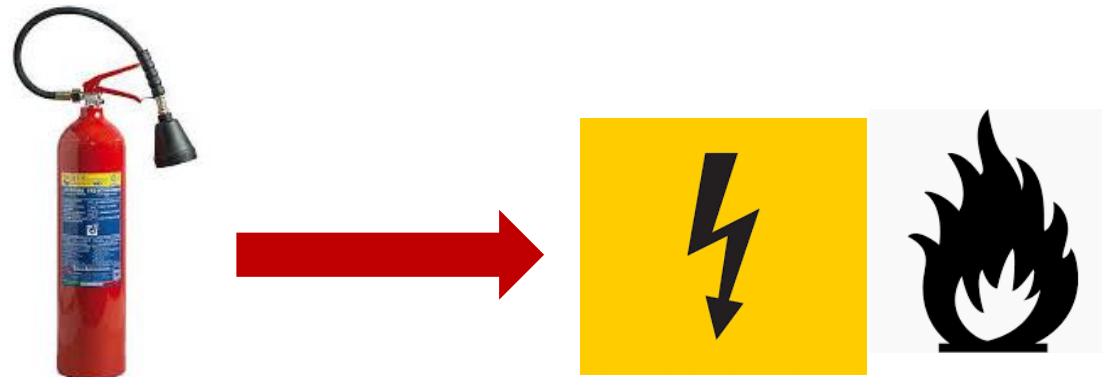
È invece importante correggere questa abitudine controproducente.

Quando usiamo il non (non devi mangiare la nutella) facciamo venire in mente proprio il vaso di nutella; così anche ammesso che quella persona non ci avesse pensato, proprio noi lo abbiamo un pochino spinto verso al nutella.

# Non usare acqua sugli impianti elettrici



Sugli impianti elettrici utilizza un estintore a CO2  
In caso di incendio



# Vediamo alcuni esempi – dal generale

INEFFICACE	EFFICACE
Colpa	Responsabilità
Fatica	Impegno
Problema Casino – Disastro - Guai	Difficoltà
Posso disturbarti?	Possiamo scambiare due parole? Vorrei parlare con te di una cosa.
Sinceramente....	Per chiarezza
Ovviamente Immagino che.....	Come potresti già sapere
Credo che tu non abbia capito Credo tu abbia capito male Credo non ti sia chiaro	Forse non mi sono spiegato bene Potrei averti indotto in errore

UN PROBLEMA CI BLOCCA

UN PROGETTO CI ATTIVA

# Vediamo alcuni esempi – dal generale

## INEFFICACE

Sfortuna

Morti bianche

Contadino

Non farti prendere dal panico

Non correre

Non ostruire le vie di esodo

Non lasciare i carrelli nel corridoio

Non stiamo cercando colpevoli

## EFFICACE

Responsabilità, errori procedurali

Morti su lavoro

Imprenditore agricolo

Mantieni la calma

Cammina spedito

Lasciare libere le vie di esodo

Posizionare i carrelli .....

Stiamo cercando di capire cosa è successo

# Alziamo l'asticella..... Non è buonismo è assertività !

Un preposto in alcuni casi non indossa i DPI ...

SOL 1: Sono «arrabbiato» non capisco dove stia il problema nell'usare i DPI !!

SOL 2: ~~Ammetto – Devo confessarti~~—Marco, ti ho chiesto di parlare con te perché ho visto in un paio di occasioni che in xxxxx momento non indossavi gli occhiali protettivi né il gilet ad alta visibilità. Quando ti ho affidato il ruolo di Preposto avevamo parlato dell'importanza dell'utilizzo dei DPI e mi avevi promesso che saresti stato molto attento a questo aspetto sia nell'utilizzo che nella vigilanza e che avrei potuto contare su di te. Quindi mi sento un po' deluso perché io conto ancora su di te. Mi sembravi sincero quindi vorrei capire se è cambiato qualcosa o se qualcosa ti ha sfiduciato, se c'è qualcosa che possiamo fare insieme perché non succeda di nuovo.

.....

Capisco, non deve essere per nulla facile lavorare con guanti, caschetto, scarpe di sicurezza e occhiali protettivi.

.....

Mi piacerebbe trovare un modo per far sì che non siano necessari ~~ma~~ e credo che tu sappia l'importanza che hanno.

# Appelli alla paura – Fear Appel



Un appello alla paura è un messaggio:

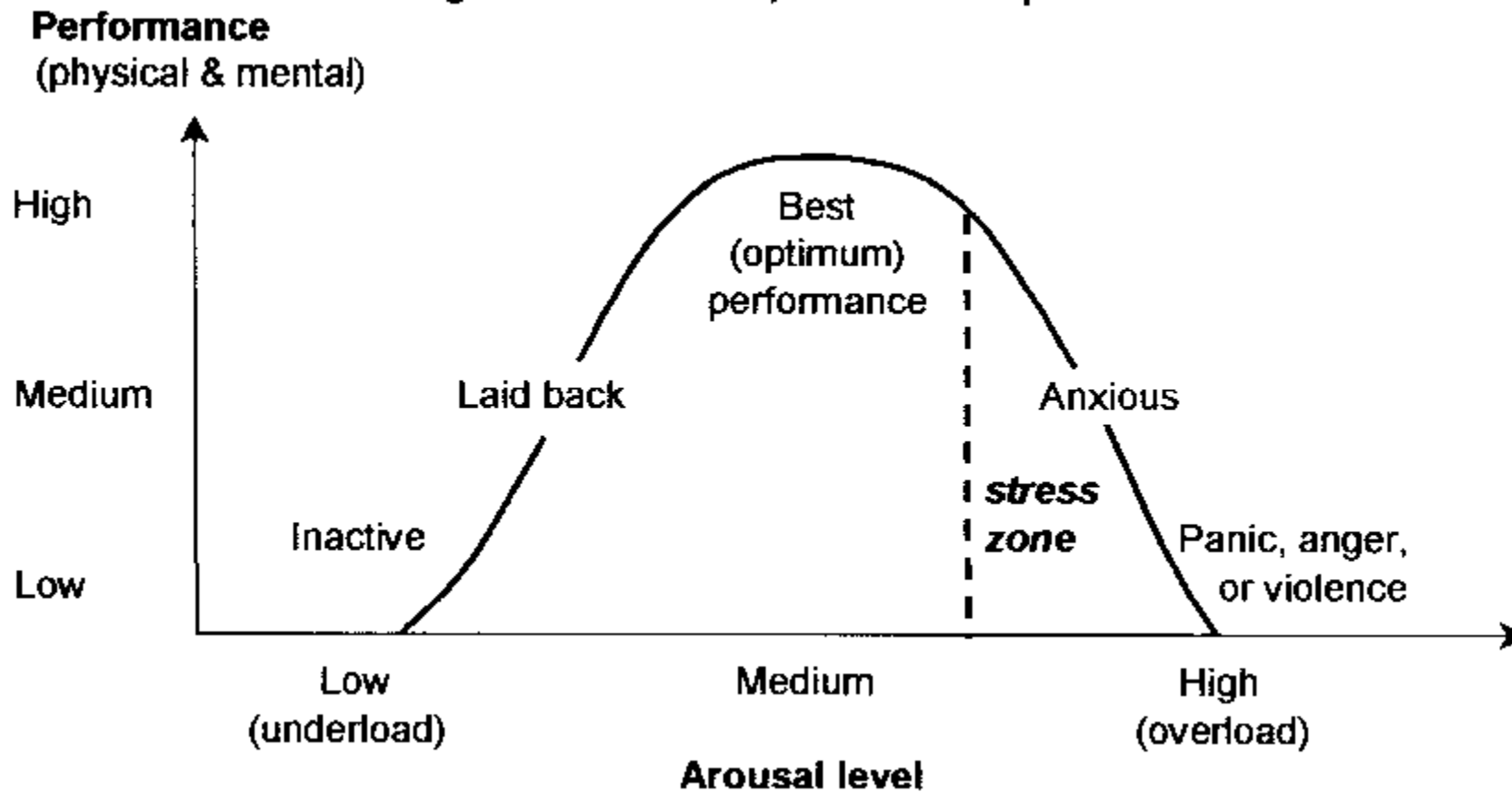
- Relativo ad un rischio
- Ideato per suscitare paura





# Fare ricorso alla paura o al disgusto

Ma sarà una buona idea?





# SE BEVI E GUIDI MUORI O FORSE NO



TU PUOI SCEGLIERE: NON BERE





“I WON’T WEAR A **HELMET**  
(PHAN DINH - MENTAL AGE 2YRS)  
IT MAKES ME LOOK STUPID”

EVERY YEAR OVER 12,000 PEOPLE DIE ON OUR ROADS AND 30,000 ARE SERIOUSLY INJURED. THAT MEANS THOUSANDS OF FAMILIES LEFT PICKING UP THE PIECES. FAMILIES TORTURED BY THE LOSS OF A LOVED ONE, CRIPPLED BY REDUCED INCOME OR THE SUDDEN NEED TO CARE FOR A RELATIVE WITH PERMANENT BRAIN DAMAGE. THE SAD TRUTH IS THAT MOST OF THESE CASES COULD HAVE BEEN PREVENTED BY SIMPLY WEARING A **HELMET**. WHEN YOU THINK ABOUT IT, THERE ARE NO EXCUSES.

WEAR A **HELMET**. THERE ARE NO EXCUSES.



Aids makes us equal



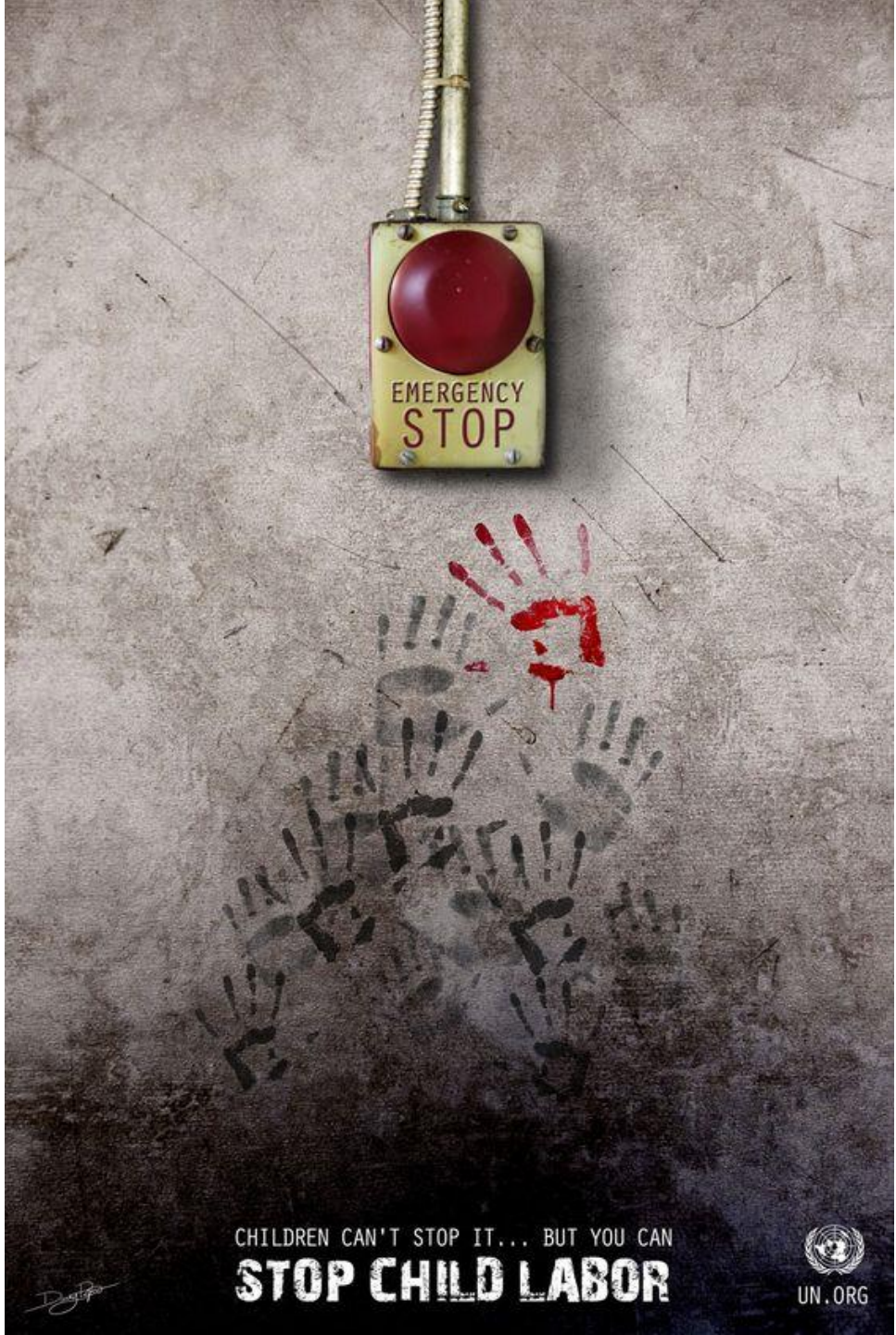
Protect yourself





fumare significa essere schiavo del tabacco





CHILDREN CAN'T STOP IT... BUT YOU CAN  
**STOP CHILD LABOR**



## Quando la mente rifiuta

Senso di colpa, paura, self serving bias

**NO ALLA  
COLPEVOLIZZAZIONE**

**Timore SI  
Paura NO**





# Efficace?

**Il fumo  
uccide**

**NO!**

Lo diventa se...

**Il fumo  
uccide**

componente di minaccia



**Il tuo medico o  
il tuo farmacista  
possono aiutarti  
a smettere  
di fumare**

componente di azione

# Se devi minacciare...fallo bene 😊

## La componente di minaccia

Prima: **introdurre una minaccia** fisica, psicologica o sociale che sia chiara al destinatario. Deve stimolare la gravità percepita.

Es: Usare scorrettamente un carrello elevatore « PUO' PORTARE AD UN INCIDENTE »

Poi: **personalizzare** il messaggio in modo da massimizzare la vulnerabilità percepita dal destinatario.

Es: Sei un carrellista? Dai il buon esempio. Potresti far del male a un collega

Es: Non sei un carrellista? Inizia tu a dare il buon esempio.

# Se devi minacciare...fallo bene 😊

## La componente di azioni

Prima: introdurre una soluzione/raccomandazione che sia percepita come fattibile/attuabile dal destinatario. Questo agisce sulla **self-efficacy**.

Per farlo, occorre considerare le possibili barriere.

Es: Se non sei un carrellista, chiedi a un collega qualificato

Es: Se sei un carrellista ricordati di abbassare le forche e alzare solo oggetti e nei modi consentiti.

Poi: sottolineare quanto più possibile l'efficacia (response efficacy) della soluzione/raccomandazione.

Ovvero la convinzione della persona che i comportamenti raccomandati saranno efficaci nel ridurre o eliminare il pericolo.

Es: "Con una azione così semplice aiuti la salute dei tuoi colleghi, tua e per la tua famiglia».

# I DPI

Usare i DPI può fare la differenza

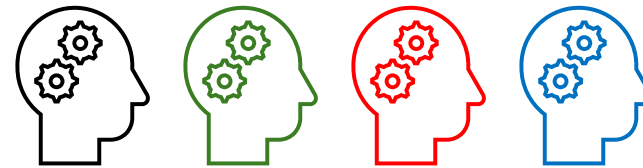


Sei un lavoratore? Usa sempre i DPI personali.  
Sei un preposto? Dai l'esempio.

# Gli esempi

Come usarli?

Esempi per allineare.....



Esempi per agganciare.....





**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

**AiFOS**

safety expo | 2024