

Convegno

Comunicazione efficace: la riunione della sicurezza

Relatore: Roberto Marasi



Giovedì 18 ottobre dalle 9:15 alle 11:15 - Sala Mozart • Pad. 36



«Quando l'uomo scoprì la musica, uscì fuori a farla ascoltare a tutti»

R.M.



Conduttore delle riunioni: Il Safety Leader

AiFOS

AMBIENTE LAVORO

Preparazione



- Decide l'obiettivo della riunione
- Esamina i dati raccolti
- Prepara feedback per i lavoratori
- Sceglie quali grafici e dati mostrare
- Predisposizione Rinforzi e Celebrazioni

Conduzione



- Crea il clima
- Il tempo
- Sceglie chi deve parlare
- Decidere il luogo
- Creare report

I principali compiti del Safety Leader

Creare la motivazione:

- Conduce le riunioni di sicurezza;
- Allinea e sintonizza la squadra;
- Controlla e rinforza i partecipanti;
- Contribuisce a iniziative di sicurezza;

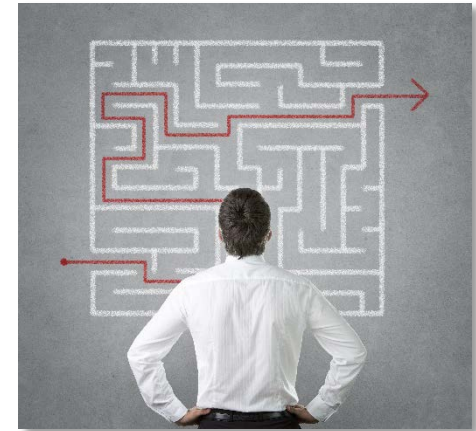
Come?

- Fornisce gli antecedenti;
- Intensifica Antecedenti e Conseguenze;
- Apprezza (verbalmente) i comportamenti sicuri;
(Commentare e/o premiare i «miglioramenti»)

Il safety leader inoltre:

Periodicamente si riunisce con il capo reparto e gli altri capi squadra

- Condivide i dati che destano «preoccupazione» o «orgoglio»
- Discute i problemi sulle procedure
- Contribuisce a definire le iniziative dei singoli o comuni
- Da e riceve i feedback
- Ringrazia personalmente tutti e davanti a tutti





La scaletta delle riunioni

AiFOS

AMBIENTE LAVORO

Lay-out

Disposizione ottimale, strumenti ad hoc

Documentazione sui partecipanti

Referenti, pregresso.



Supporti per la presentazione

Quelli disponibili di qualità, pronti all'uso, per tutti.

Disposizioni di servizio

Telefoni muti, orari ferrei



Preparazione psicologica

AiFOS



AMBIENTE LAVORO

Obiettivo

Informarsi, fissare date, persuadere, far decidere

Prevedibili resistenze

Immaginare obiezioni e relative risposte

Prevedibili aree di accordo

Pensare alle affermazioni che troveranno consenso

Automazione positiva

Andrà benissimo

Quando mi ci metto non ce né per nessuno
La produzione vuole quello che vuole la sicurezza

Come quella volta in cui sono riuscito

Avere sempre un piano B



Obiettivo

- Analizzare i risultati
- Ricevere informazioni
- Risolvere i problemi
- Prendere decisioni
- Impartire disposizioni
- Persuadere
- Motivare
- Addestrare



Cosa sarà diverso dopo?



NIENTE !

Allora non tenere la riunione!

**Tentare senza riuscire impedisce
di ri-tentare anche in futuro**



Materiale

Solo grafici rilevanti;



Commenti scritti a seconda dello scopo da raggiungere

Una copia per ciascuno è celebrativa;

(solo per i successi);



Partecipanti

Invitare tutti gli interessati

Ripassare le «caratteristiche» di ciascuno

All'occorrenza invitare gli esterni, rssp esterno, consulenti, ecc.

Valutare se non invitare qualcuno

Se necessario ... incontrare prima qualcuno....

Tempo

Comunicare inizio e fine riunione (quanto dura?)

Rispettare gli orari in funzione dell'ordine del giorno

L'ordine del giorno è stato inviato con l'invito alla riunione?

Se si esaurisce l'argomento o ad esempio manca l'interessato... smettere

Il layout è importantissimo, il Safety manager è in posto di rilievo

Nell'avvio della riunione **ricordiamo lo scopo** per cui siamo qua

Il layout

Disposizione ideale tipo



L'avvio

Presentazione e saluti

1. **Gli obiettivi**
2. **I mezzi, le persone, ecc.**
3. **Aggancio (entra nel tema)**

Domanda:

Lasciate al partecipante la libertà nell'occupazione dei posti?

NO

Ma se potete tralasciare fatelo.



Come gestiamo gli argomenti

Definizione dell'argomento

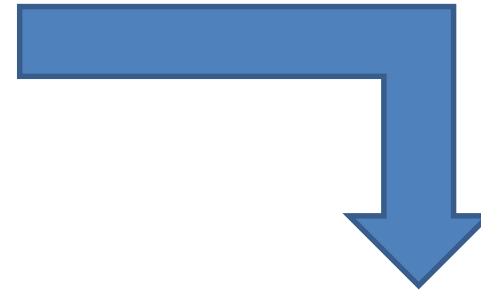
Portare esempi;
citare altri casi;
Non porre domande retoriche;

Analisi delle eventuali soluzioni passate

Cenni su episodi risolti;
Aneddoti.. Solo se personali;

Limiti di soluzioni correnti

Esemplificare;
Personalizzare;



Opportunità di nuove soluzioni

Creano interesse all'argomento;
Suggeriscono possibilità;

Non dimentichiamo la voce:

Volume



Comprensione
Esecuzione

ALTO

Velocità



Ascolto
Rispetto

BASSA

Sorriso



Simpatia
Cordialità

FREQUENTE

E la tecnica delle domande.....

Aperte



Chi...?



Cosa...?



Dove...?



Quando...?



Come...?



Perché...?

Chiuse



Si

Ottengo conferme



No

Tolgo la parola

Verifico gli accordi

Le reazioni dell'auditorio

Domande



Meno male che me lo hai chiesto

Commenti



Stai sottolineando una aspetto importante

Ampliamenti



Sicuramente, anche di più, infatti....

Obiezioni



Fondate, infondate

Reclami



Modalità descrittive

Recriminazioni



Strategie di deviazione progressive

Le domande e gli atteggiamenti:

Per far parlare

- *Guardare in viso (non negli occhi)*
- *Annuire*
- *Sorridere*
- *Avvicinarsi*
- *Si certo capisco, e poi?*

Per inibire

- *Fissare (negli occhi)*
- Guardare altrove
- Faccia da poker
- Allontanarsi
- Hai ragione, non credo, questo sì
(attenti a non negare tutto)

Come gestiamo le obiezioni

Le quattro regole fondamentali per gestire un'obiezione

- *Ascolta tutta l'obiezione senza interrompere*
- *Asserire durante l'esposizione*
- *Mostrare di riflettere per 3 secondi*
- *All'occorrenza usa il piano B*

Le quattro regole fondamentali per gestire un obiezione

1. Non Rispondere:

Ignoralo, continua a parlare «come dicevo prima...», difficilmente insisterà

oppure

2. Inquisisci:

Chiedi ed esigi spiegazioni oltre le capacità dell'interlocutore

Dimmi il nome, il numero delle volte, chi c'era...? probabilmente lascerà perdere lui... non insistere

3. Fai rispondere ad un altro:

Se si ottiene la risposta adeguata, si commenterà..

Altrimenti avrai spunti per nuovi elementi

oppure

4. Rinviare:

Rimanda a un momento successivo.. «su questo punto potremo tornare durante ora affrontiamo....»

Sull'argomento non ci torneremo.....

Suggerimenti:

Tecnica della contro domanda o perché:

- *Trova nuovi argomenti*
- *Consente di pensare di più*
- *Sembra interessante...ma stai solo prendendo tempo*

Precisazioni:

- *Cosa intendi dire esattamente?*
- *Perché?*
- *Quale parte della mia presentazione ti lascia perplesso?*

Rispondere su un punto preciso

Non siamo sei in competizione e non fare la morale

Suggerimenti:

Usa un boomerang:

*Sfrutta l'obiezione per riprendere l'argomentazione interrotta;
Consente di superare il disaccordo con accorgimento di facile
memorizzazione;*

L'obiezione per rispondere:

*Proprio per questo stiamo facendo;
Appunto, grazie alle vostre osservazioni...;
Certo! Quindi possiamo...!*

Nel farlo non usare parole che indeboliscono il tuo discorso:

Per colpa di..



A causa di.....

Impossibile



Sarà dura ma

Eccessivo



Senza esagerare.....

Esorbitante



Fuori dal comune.....

Pretesa



Le esigenze.....



E' un modo di pensare non va imparato a memoria!

Ricordati i tuoi obiettivi devono essere:

Concreti



Necessario all'obiettivo

Misurabili



Crea un sistema per farlo

Progressivi



Non conta solo il risultato finale

Raggiungibili



Il successo lo raggiungi così

Scadenza



Senza scadenza non raggiungerai l'obiettivo

Celebrati



Il merito

Conclusion

Dopo tanta analisi....

Riassunto schematico....

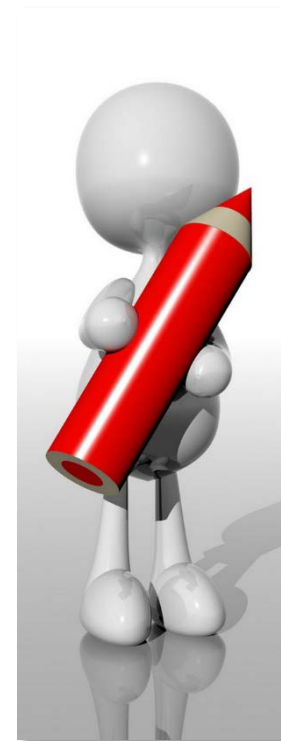
Richiamare la propria tesi...

Senza chiedere pareri

Obiettivi

Volevamo ottenere....

Abbiamo ottenuto....



Gli errori nella conduzione

Guardare ai risultati:

Che possono essere raggiunti ma non hai ottenuto

Usare aneddoti :

Verità universali.... Inutili per il raggiungimento...

Sentirsi importanti:

Non lo sei, da solo perdi obiettivi..

Accettare le domande alla fine:

Riapri la riunione quando avete già deciso tutto?!?

Energico:

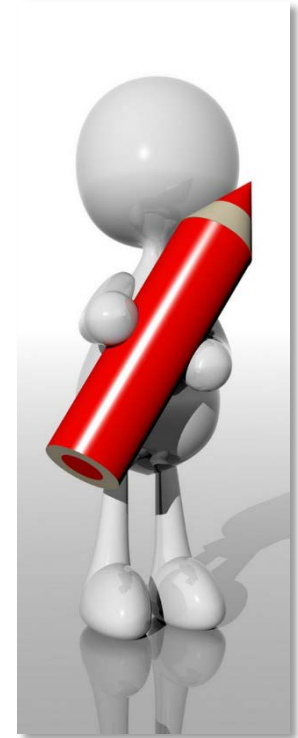
Stringere la mano con forza non serve, ma non mostrarti «stanco»

Sfidare i tuoi interlocutori:

Avete paura a fare..

Non sostituirti ad altri:

Perdo più tempo a spiegarlo che a farlo io



Gli atteggiamenti corretti

AiFOS

 AMBIENTE LAVORO

Essere leali:

Devi avere molta memoria..... prendi appunti

Competenti:

Sai di cosa si parla, non avrai paura delle domande

Chiedi secondo le possibilità:

Valutare le possibilità del singolo, altrimenti falle crescere

Essere se stessi:

Non imitare comportamenti che non sono i tuoi

Prepara una macro scheda di quello che devi dire:

O non ricorderai cosa dire tantomeno leggere un documento

Tutti sono coinvolti, chiedi prima di entrare:

Aiutare e far partecipare ai risultati..

Fai premiare i risultati ai partecipanti:

Tu sei un safety leader non un capo.. e premia tutti

Migliora il talento:

Chi è già bravo può diventare il migliore dove è già bravo!



Un esempio

AiFOS

 **AMBIENTE LAVORO**

Abbiamo detto:

Non complichiamo inutilmente gli argomenti:

Costruiamo un bicchiere di carta:

Ci serve solo un foglio A4

Pronti?



Un esempio

Il bicchiere:

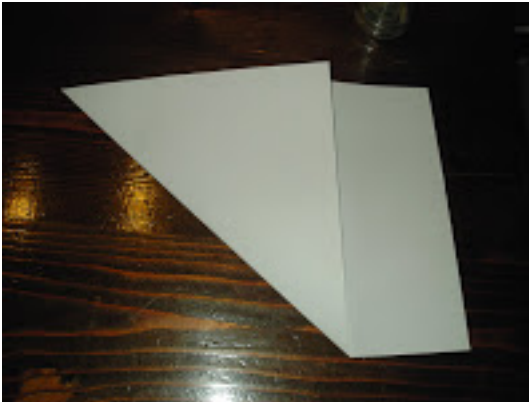
- Si prende il foglio di carta Formato A4 e piegandolo sul lato più lungo a partire dall'angolo superiore DX per 45° fino ad incontrare il lato opposto, si ripete la stessa procedura sull'altra parte si parte.
 - Si taglia la parte in eccesso e si ottiene un quadrato di carta.
 - Successivamente si piega il quadrato a metà.
 - Girate il foglio rimasto con l'ipotenusa verso di voi e portate i due angoli in basso fino alla metà dei due cateti opposti e si piegano i due angoli; poi si piegano in basso le punte superiori, una da una parte e una dall'altra, si allarga il bicchiere e lo si riempie.
 - Non si utilizzano DPI
- :



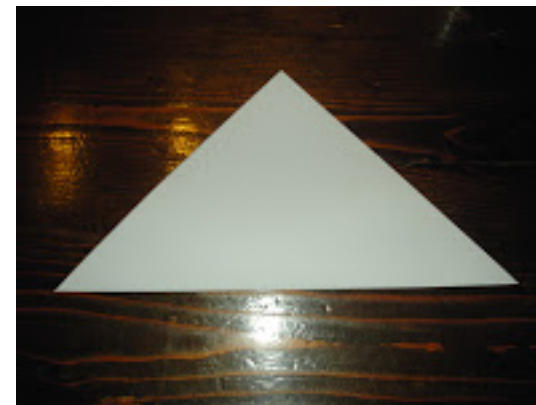
Un esempio

Il bicchiere di carta :

si parte da un quadrato di carta. Se avete un foglio rettangolare, ricavate un quadrato piegandolo in questo modo ed eliminando la carta in eccesso;



si piega il quadrato a metà



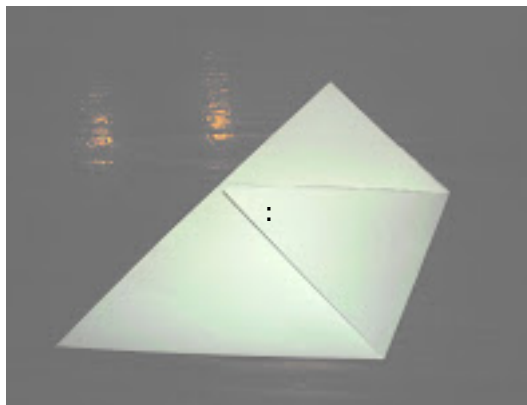
Conduzione

Un esempio

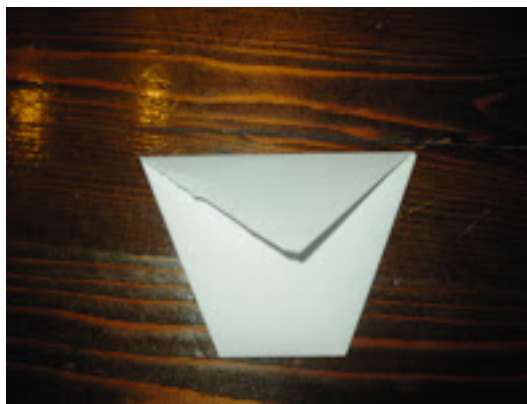
AiFOS

AMBIENTE LAVORO

si pieghino i due angoli in questo modo:



poi si pieghano in basso le punte superiori, una da una parte e una dall'altra:



si parte da un quadrato di carta. Se avete un foglio rettangolare, ricavate un quadrato piegandolo in questo modo ed eliminando la carta in eccesso.
e si piegano i due angoli in questo modo:

: Conduzione

Un esempio

AiFOS

AMBIENTE LAVORO

si allarga il bicchiere e lo si riempie

:



:



si parte da un quadrato di carta. Se avete un foglio rettangolare, ricavate un quadrato piegandolo in questo modo ed eliminando la carta in eccesso.
e si piegano i due angoli in questo modo:

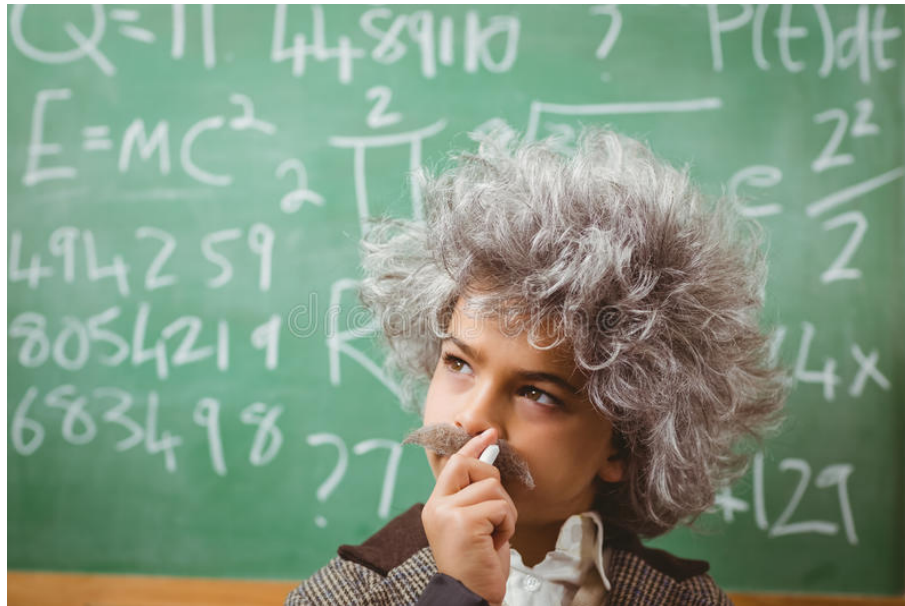
Conduzione

Un esempio

AiFOS

AMBIENTE LAVORO

Possiamo fare meglio?







Esercitazione

Tempo 10 minuti.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

www.aifos.it



AiFOS

Associazione Italiana Formatori ed
Operatori della Sicurezza sul Lavoro