

# “Comunicazione, consultazione e partecipazione”

Webinar:

**I Sistemi di Gestione Aziendali come strumento virtuoso  
e di supporto all’esigenza dei modelli 231**

12/07/2021

**Simone Schiaroli**

*Consulente direzionale QEHS & Co-Founder MACOMA Consulting*

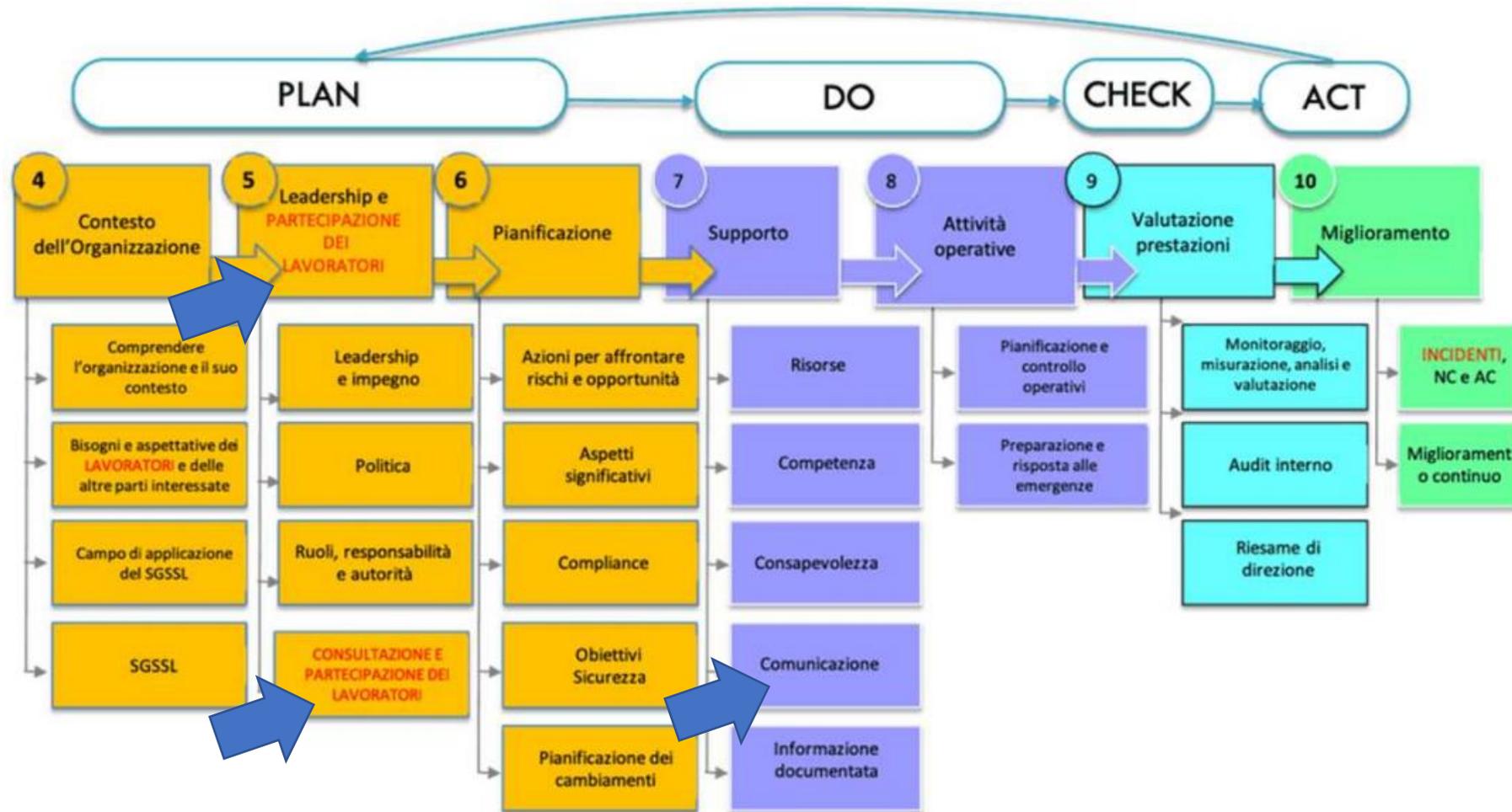
*Comitato Tecnico Specialistico AIAS Sistemi di Gestione & Coordinatore AIAS Marche*

simone\_schiaroli@macomaconsulting.com

+393346660245



# Struttura della norma HSL



# La comunicazione e l'importanza del contesto



## 1° Assioma non si può non comunicare

“Le attività, i comportamenti, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri, e gli altri, a loro volta, **non** possono **non** rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro”

Paul Watzlawick  
Janet Helmick Beavin  
Don D. Jackson

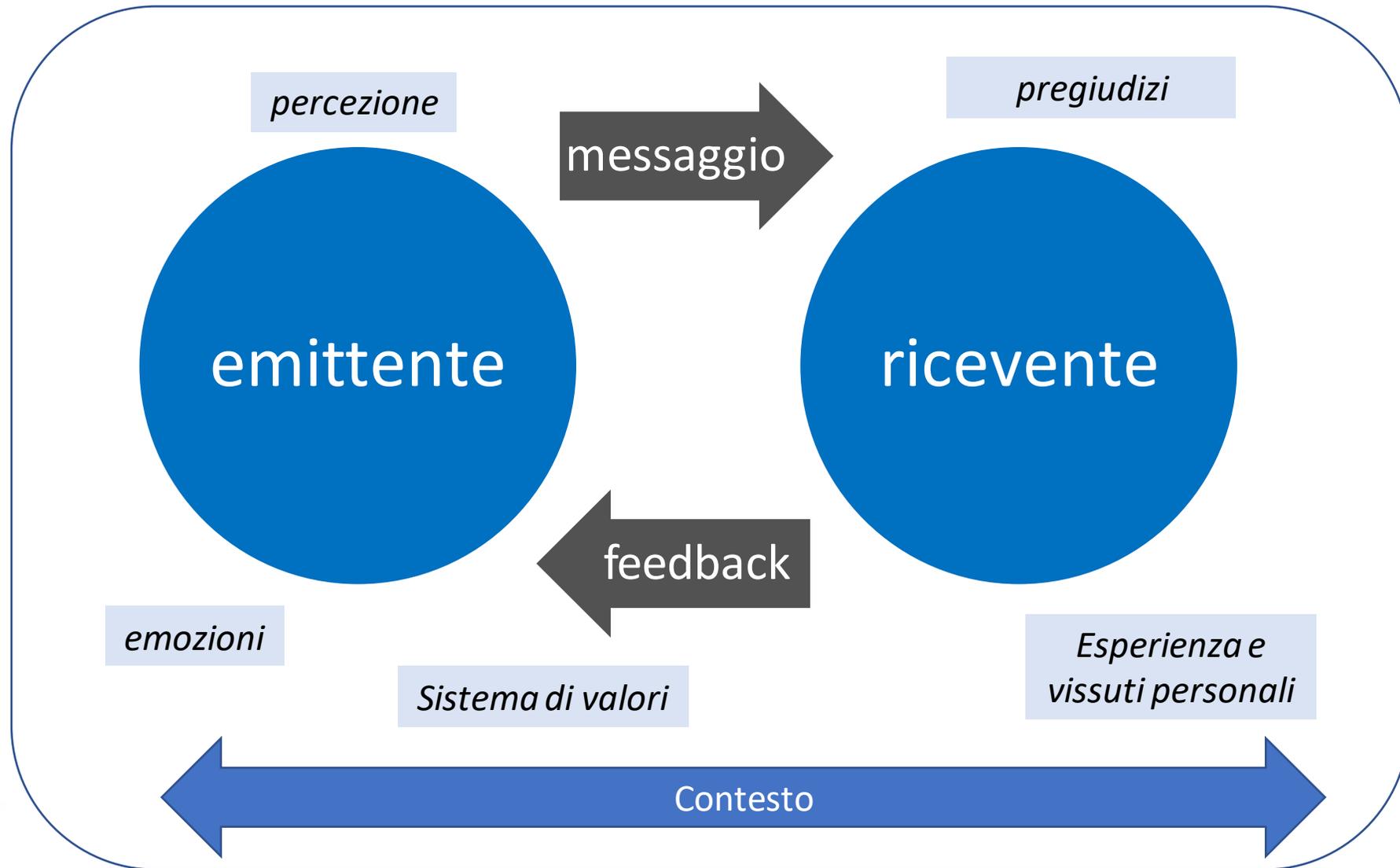
### PRAGMATICA della COMUNICAZIONE UMANA

STUDIO DEI MODELLI INTERATTIVI  
DELLE PATOLOGIE E DEI PARADOSSI

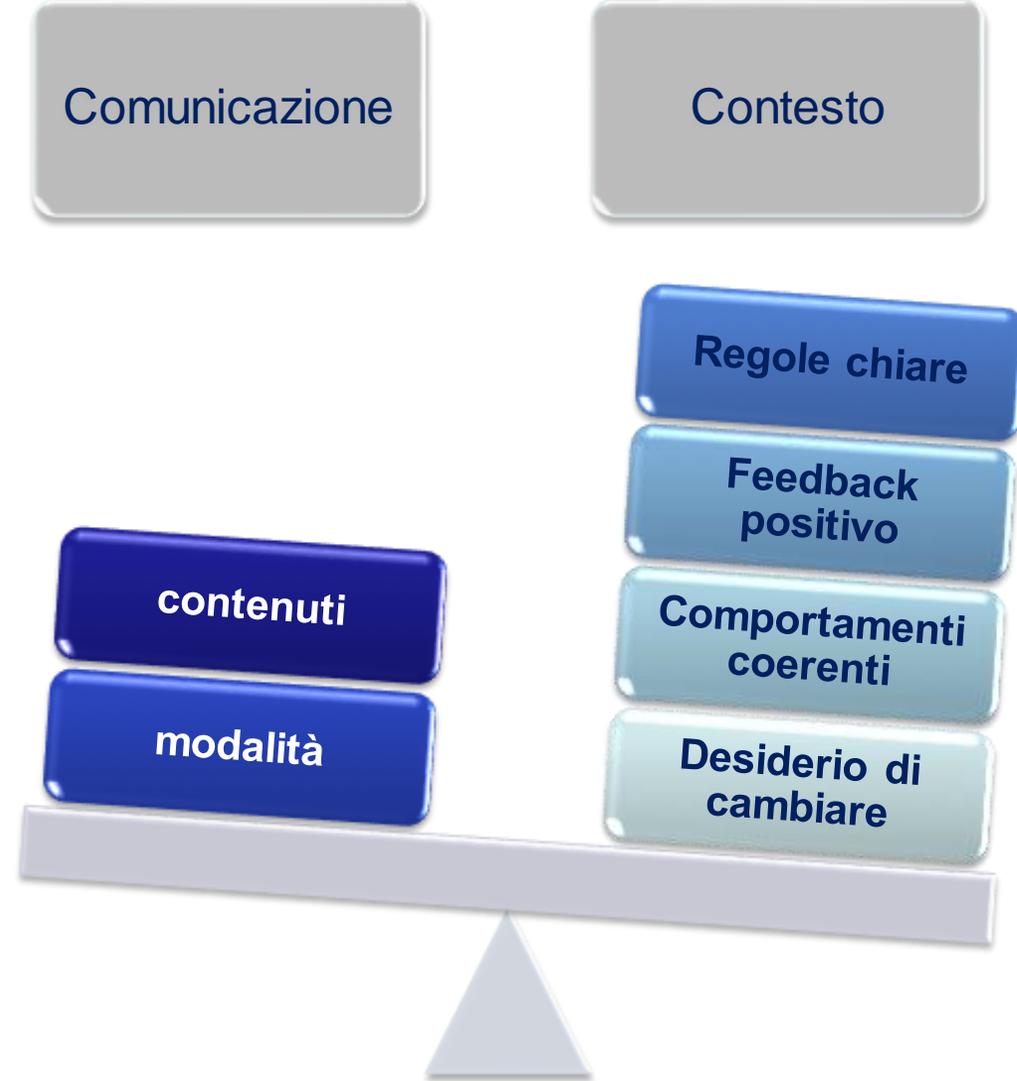
Le recenti scoperte della filosofia della scienza applicate allo studio del comportamento interattivo umano. Una nuova concezione della malattia psichica e della psicoterapia, basata sulla cibernetica, sulla logica, sulla teoria dei giochi e sulla teoria dell'informazione.

Casa Editrice Astrolabio

# La comunicazione e l'importanza del contesto



# L'importanza del contesto



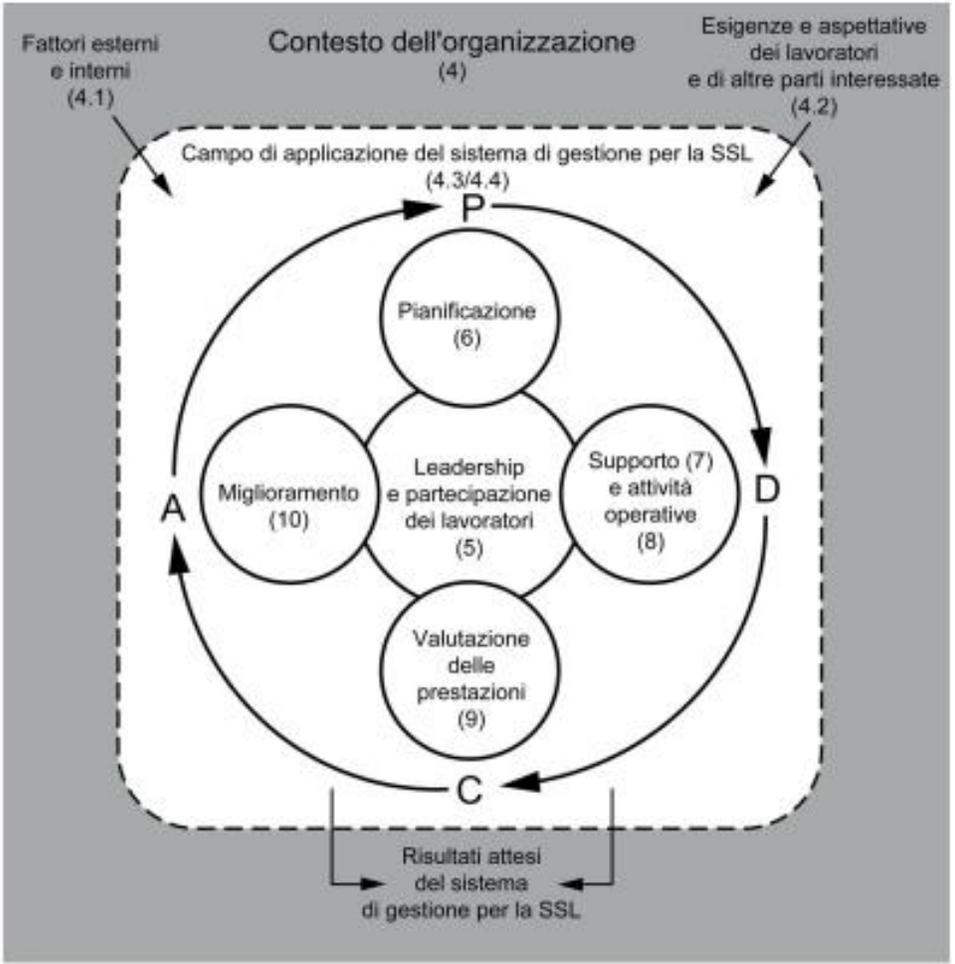
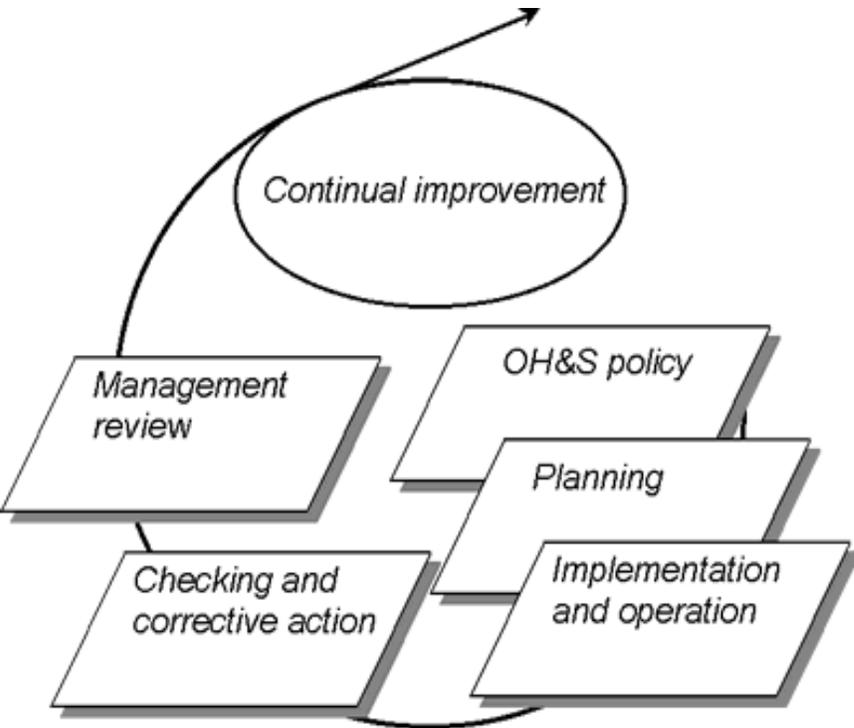
# Partire dai valori



**NON PUOI INSEGNARE NIENTE  
A UN UOMO. PUOI SOLO  
AIUTARLO A SCOPRIRE CIÒ  
CHE HA DENTRO DI SÉ.**

*Galileo Galilei*

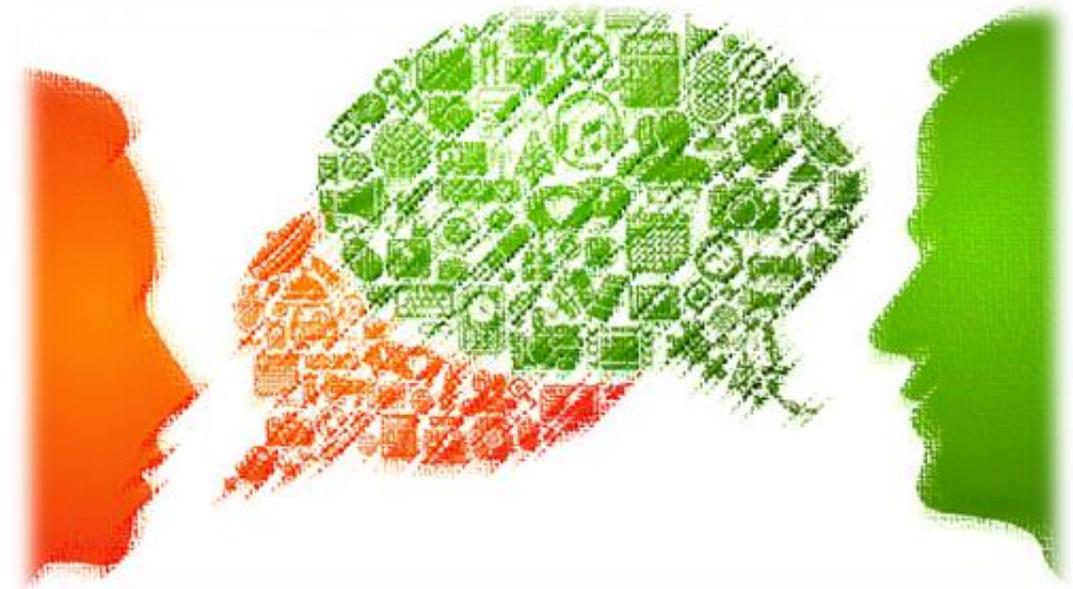
# Differente approccio



## 7.4 Comunicazione

L'organizzazione deve stabilire i processi per le comunicazioni interne ed esterne, incluso:

- ✓ Cosa vuole comunicare
- ✓ Quando comunicare
- ✓ Con chi comunicare
- ✓ Come comunicare



## 7.4 Comunicazione Interna ed Esterna

### 7.4.2 Comunicazione interna

In merito al SGI l'organizzazione deve:

- ✓ Comunicare ai vari livelli e funzioni, inclusi i cambiamenti al SGI
- ✓ Assicurare che i processi di comunicazione raggiungano tutte le persone che operano sotto il controllo dell'organizzazione (per garantire il raggiungimento dei risultati e il miglioramento del SGI)

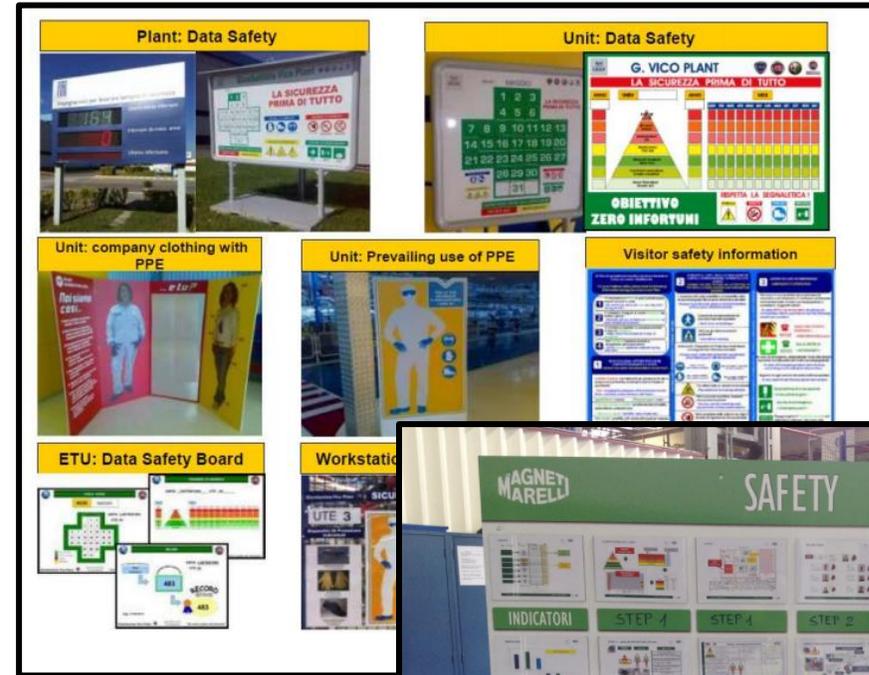
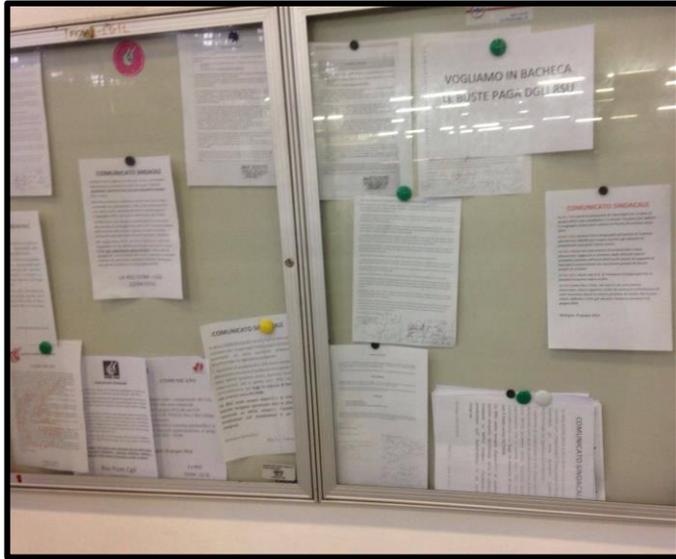
### 7.4.3 Comunicazione esterna

L'organizzazione deve comunicare esternamente:

- ✓ informazioni pertinenti al SGI
- ✓ informazioni come richiesto dai propri obblighi di conformità



# Comunicazione efficace



# Comunicazione efficace

<b>MANUALE SGQA</b>	<b>NOME AZIENDA</b>	N° Sezione	
ISO 9001:2015		Rev. N°	Pag. 6 a 25
ISO 14001:2015		Data	

## 1. Introduzione

L'adozione del sistema di gestione aziendale descritto nel presente manuale è una decisione strategica della [Nome azienda]

In tal senso i processi utilizzati in azienda sono stati implementati e sono attualmente gestiti in riferimento ai principi enunciati dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, tenendo conto della specificità della struttura organizzativa della [Nome azienda]

## 2. Riferimento

ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015

## 3. Definizioni

Per i termini e definizioni si fa riferimento a quanto riportato nelle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Nel presente manuale il termine organizzazione è riferito all'azienda, il termine prodotto e servizio (prodotti/servizi) è invece utilizzato in riferimento ai prodotti realizzati dalla [Nome azienda].

Il termine materiale è riferito alle materie prime, semilavorati e prodotti finiti acquistati dal fornitore.

Con il termine semilavorato, la [Nome azienda] definisce i materiali trasformati o i prodotti che non hanno ancora ricevuto l'autorizzazione per il rilascio al Cliente.

Il termine Fornitore esterno è riferito sia alle organizzazioni, sia alle persone che forniscono un materiale/servizio (incluse lavorazioni).

Il termine Cliente è riferito alle organizzazioni o persone esterne che acquistano direttamente il prodotto dalla [Nome azienda].

## 4. Organizzazione

Inserire descrizione organizzazione

### 4.1 Contesto dell'organizzazione

[Nome azienda] ha esaminato e analizzato gli aspetti chiave della propria organizzazione e dei suoi stakeholder per determinare la direzione strategica della società. Ciò comporta:

- Comprendere i nostri principali prodotti e servizi, e la portata del sistema di gestione integrato qualità e ambientale
- Identificare le "parti interessate" (stakeholder) che ricevono i nostri prodotti e servizi, o che possono essere influenzate da loro, o le parti che altrimenti potrebbero avere un significativo interesse nella nostra azienda. Queste "parti interessate" sono identificate nel documento [Contesto dell'organizzazione].
- Comprendere i problemi interni ed esterni che sono di interesse per i clienti e le parti interessate; identificato nel documento [Contesto dell'organizzazione]. Molti di questi problemi sono identificati attraverso l'analisi dei rischi. Tali problemi sono monitorati e aggiornati a seconda dei casi, e discussi nell'ambito del riesame della direzione.

ESTRATTO MANUALE QUALITÀ AMBIENTE ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 DISPONIBILE SU  
[WWW.CERTIFICAZIONE.INFO](http://WWW.CERTIFICAZIONE.INFO) - [WWW.EDIRAMA.ORG](http://WWW.EDIRAMA.ORG) - [WWW.CERTIFICAZIONEISO.ORG](http://WWW.CERTIFICAZIONEISO.ORG)



<b>OPL:</b>			
Plant: <i>Comunanza</i>	Department: <i>lavorazioni meccaniche</i>		
Contact: <i></i>	Date: <i></i>	Seq. Nbr: <i></i>	
Basic Knowledge	Point of Attention	Improvement	Product Ref. : <i></i>
Title: <i>movimentazione manuale stampo</i>			WCM Ref. : <i>Safety</i>



Posizionare la mano che accompagna il pezzo sulla parte alta dello stampo, facendo attenzione a non porla all'altezza della guida

# Consultazione e Partecipazione

# Consultazione e Partecipazione

La UNI ISO 45001:2018 tratta in maniera molto più approfondita, rispetto al suo predecessore BS OHSAS 18001:2007, il tema della consultazione e partecipazione dei lavoratori ai processi aziendali.

Il primo elemento significativo è che sia “partecipazione” che “consultazione” sono termini riportati all’interno delle definizioni (punto 3 della UNI ISO 45001:2018), segno che si è voluto stabilire in maniera chiara cosa si dovesse intendere:

3.4 partecipazione: coinvolgimento nel processo aziendale.

3.5 consultazione: ricerca di pareri prima di esprimere decisioni

## Consultazioni e Partecipazione

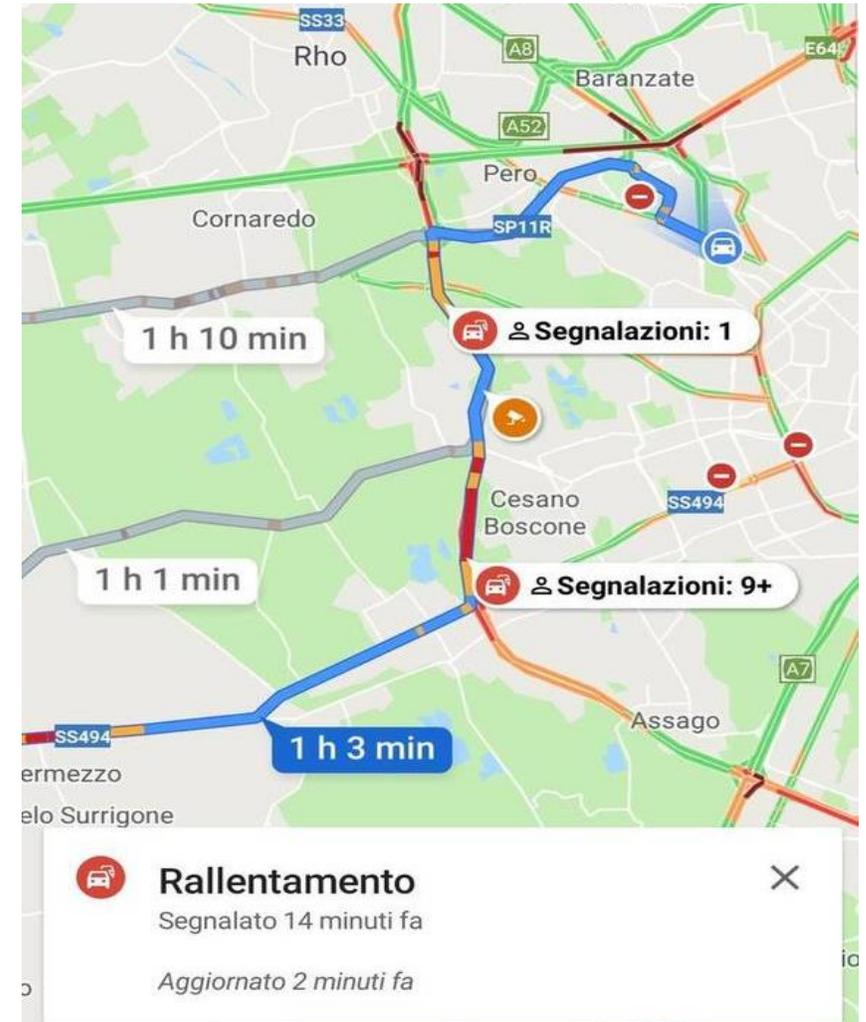
La UNI ISO 45001 si prefigge di creare un maggiore coinvolgimento, rafforzare la motivazione, con potenziali effetti positivi sulla produttività, ad esempio mediante:

- L'accesso tempestivo alle informazioni
- L'eliminazione o, se non possibile, la riduzione al minimo di eventuali ostacoli o barriere alla partecipazione dei lavoratori
- La consultazione e partecipazione dei lavoratori nelle attività relative alla gestione della sicurezza sul lavoro

# Segnalazione di incidenti

La norma ISO 45001:2018 al capitolo 5 “Leadership e partecipazione dei lavoratori”, stabilisce che l’alta direzione deve dimostrare la leadership e l’impegno nei confronti del sistema di gestione OH&S, **proteggendo i lavoratori dalle rappresaglie durante la segnalazione di incidenti, pericoli, rischi e opportunità.**

Favorire la partecipazione dei lavoratori senza funzioni manageriali nell’identificare i pericoli e valutare i rischi e le opportunità



# Incident Reporting System

**Il sistema di incident reporting nasce nel settore aeronautico per la segnalazione volontaria e confidenziale di eventi da parte di piloti e controllori di volo per migliorare la sicurezza aerea, è stato importato da alcuni anni dai sistemi sanitari anglosassoni (Australia, Gran Bretagna, Stati Uniti).**



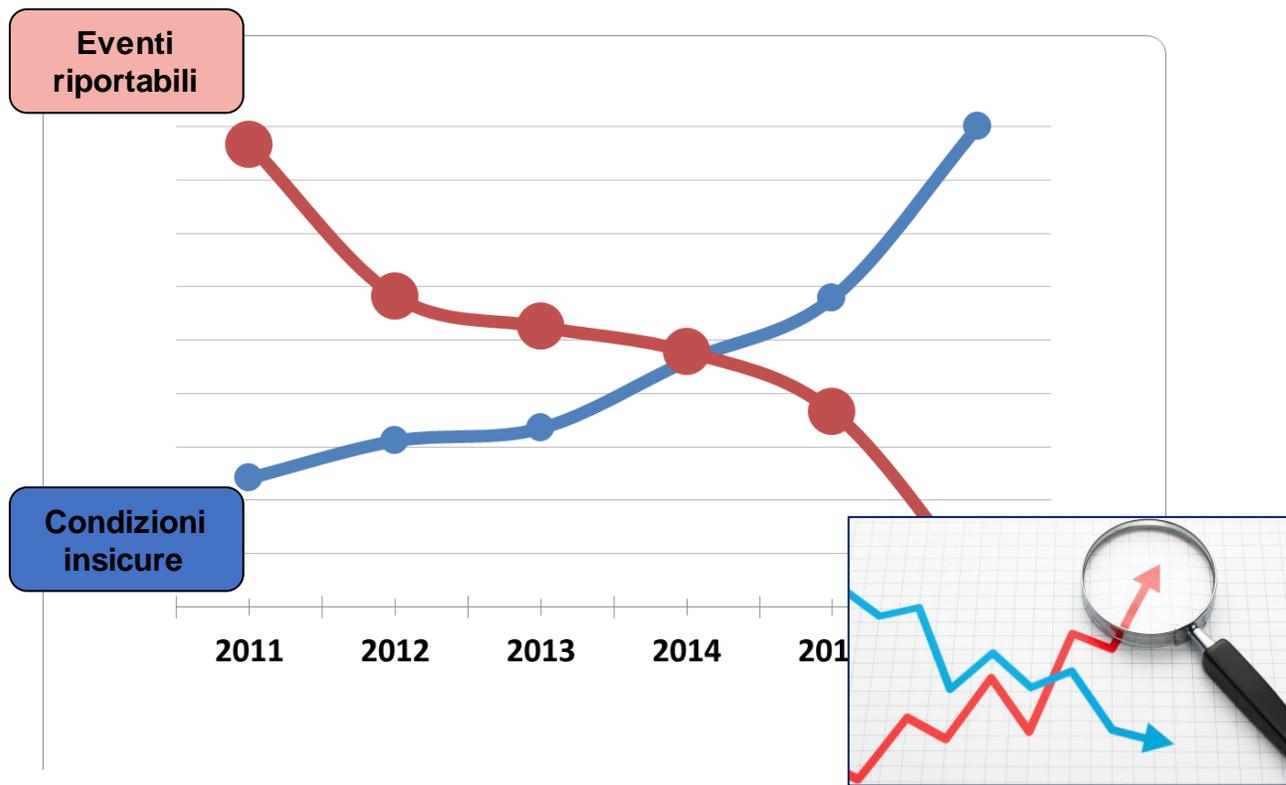
# La segnalazione degli infortuni, near miss, azioni e condizioni insicure

## Strumenti



Per un Sistema efficace tutti devono essere messi in condizione di poter segnalare gli eventi non sicuri

# La segnalazione degli infortuni, near miss, azioni e condizioni insicure



- n° persone coinvolte
- n° analisi cause radice
- n° azioni miglioramento
- Tempo di chiusura azioni
- Tipologia Unsafe events
- .....

Il numero degli infortuni diminuisce e il numero delle segnalazione aumenta in maniera inversamente proporzionale

# Imparare ad apprendere

*La risorsa di maggior valore, nella formazione degli adulti, è l'esperienza del discente. Se l'istruzione è vita, allora la vita è anche formazione. Una parte troppo grande dell'apprendimento è costituita dall'uso indiretto dell'esperienza e delle conoscenze di qualcun altro. La psicologia ci insegna però che noi apprendiamo ciò che facciamo, e che quindi una vera formazione dovrà sempre coniugare la riflessione con la prassi.*

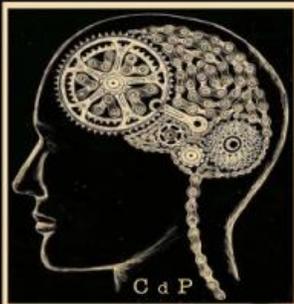
Lindeman



# Dire ai dipendenti cosa debbono fare.....



1. Motivazione
2. Memoria

 C d P	DIMMI COSA FARE ED IO... LO DIMENTICHERÓ		
	Detto a voce	Detto e Dimostrato	Detto, Dimostrato e Sperimentato di persona
Memoria dopo 3 Settimane	70%	70%	85%
Memoria dopo 3 Mesi	10%	32%	65%

# Safety Coaching Program 2011

## Il progetto HS Coaching Program e il premio Valore-Lavoro



**VALORE  
LAV**

Premio regionale per la buona i

**INDESIT COM**

Già *Buona Pratica Aziendale* nel 200  
a favore della tutela e della crescita delle p  
confermandosi luminoso es  
e perseveranza nel contribuire a costruire un

Regione Marche  
presented Indesit  
Company with an  
award for the  
commitment to  
health and safety  
improvement and  
workforce  
development



ith and Sa

## La Teoria del Bastone e della Carota

*"Il bastone e la carota riescono  
a creare motivazione  
in modo penetrante e  
persuasivo.*

*Ma se si trattano le persone  
come fossero asini,  
non potranno che svolgere il  
loro lavoro come asini."*



J. Withmore



22

## Dare la colpa agli altri....



Se ti do un consiglio e ciò che fai non funziona, incolperai me. Ho scambiato il mio consiglio con la tua **responsabilità**, e questo raramente è un buon affare

# Safety Management Audit Training 2017

## RECORDS

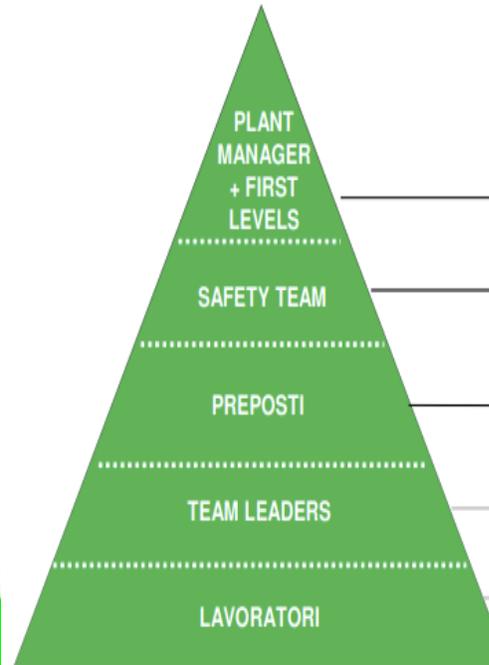
355  
audits

## MODEL AREA

## PLANT WIDE

589  
detections

## Action plan & follow



<u>WHAT</u>	<u>WHERE</u>	<u>WHEN</u>	<u>HOW</u>
Checking SMAT	All plant	Monthly	SMAT
Checking SMAT	All plant	Monthly	Check List
Checking SMAT	All plant	Monthly	SMAT
Checking SMAT	Model Area or Extension	Weekly	Check List
Checking Verification	Model Area or Extension	Daily	Check List
Checking Verification	Model Area or Extension	Shiftly	Check List

Grazie per l'attenzione

