



Matteo Fiocco

SICUREZZA LAVORO: COMUNICARE EFFICACEMENTE CON L'ALTA DIRIGENZA

Le 5 Regole Essenziali per ingaggiare
e coinvolgere i *piani alti*



INDICE

INTRODUZIONE	03
TUTTE LE PERSONE HANNO IL DIRITTO DI ESSERE ASCOLTATE	07
PARLA COME MANGIANO GLI ALTRI	10
LA PERSONA DI CUI TI FIDI DI PIÙ LA TROVI ALLO SPECCHIO	13
SCEGLI DI ESSERE UTILE, NON BRAVO	17
PENSA COME UN PESCE, NON COME UN PESCATORE	20
CONCLUSIONI E RISORSE UTILI	24

INTRODUZIONE

Ciao! Grazie per aver scelto di scaricare questo White Paper.

Sono Matteo Fiocco, trainer della **Safety Coach Federation** e autore dei libri **Motivare alla Sicurezza e Safety Coaching**.

Da anni con la nostra federazione mi impegno per diffondere strumenti e strategie efficaci al servizio di tutti i professionisti della Sicurezza sul Lavoro, così da aiutarli nell'arduo compito della prevenzione infortuni nelle aziende.

Spesso - purtroppo - il mondo del Safety è percepito come una pesante e noiosa serie di attività "inutili", un mero adempimento burocratico e un rallentamento delle attività produttive.

Le difficoltà nel condividere e far rispettare quei comportamenti virtuosi che salveranno la vita ai lavoratori è sotto gli occhi di chiunque abbia una certa esperienza sul campo.

Questo vale anche e soprattutto con un particolare target di persone all'interno delle organizzazioni: **l'alta Dirigenza e il Datore di Lavoro.**

Nella tradizione popolare si sente spesso ripetere che il "Pesce Puzza dalla Testa" ecco perché per promuovere un grande salto culturale nelle organizzazioni è fondamentale partire dall'ingaggio e il coinvolgimento delle figure apicali.

Avere l'appoggio di tutte le figure chiave nell'azienda ti permetterà di accelerare il processo di cambiamento, acquisendo una maggiore autorevolezza e lubrificando quei meccanismi di resistenza che spesso si incontrano nei lavoratori storici.

Mi auguro che questo breve documento ti aiuti a riflettere e a far tue le 5 regole essenziali su cui ho voluto mettere l'accento. Sono principi semplici e di immediata comprensione, **ma ti assicuro** che la loro messa in atto è

quanto di **più sfidante ci sia** per ogni professionista.

Per ognuna di queste regole ho voluto metterci tutta la semplicità e l'immediatezza del linguaggio, per cui ti anticipo sin d'ora che a volte ho forzato un po' la mano per esprimere i concetti.

Niente paroloni o concetti astrusi: l'essenzialità più brutale, detta come va detta.

D'altronde non desideri forse qualche angolo di attacco diverso per convincere proprio quelle persone con cui ancora senti un po' di resistenza? Non vorresti forse tirare a bordo del cambiamento proprio quelle persone che contano?

Beh allora senza tanti giri di parole troverai quello che penso dritto al punto.

Nota bene: per chi si aspetta di trovare qualche ricettina

magica stile Manipolazione-Anni-90 sono molto dispiaciuto. In queste 5 regole ci sono cose che vanno ben oltre la tecnichetta piennellara da quattro soldi.

Ci sono degli accorgimenti che vorrei penetrassero a livello più profondo.

Quando si tratta di lavorare con i vertici aziendali quello che fa la differenza non è tanto quello che dici o come lo dici, ma piuttosto **cosa pensi e che intenzione profonda** mantieni nel tuo approccio comunicativo.

Spero che queste 5 regole ti aiutino a trovare proprio quell'approccio vincente e ti ispirino ad avanzare nel tuo percorso di crescita professionale.

Ti auguro di fare sempre il meglio!

Matteo Fiocco

1



TUTTE LE PERSONE HANNO IL DIRITTO DI ESSERE ASCOLTATE

La cosa più difficile, quando si entra nel campo del dialogo efficace e costruttivo, è mantenere un atteggiamento aperto, neutro e basato sull'ascolto autentico.

Molti sanno che l'assenza di Pregiudizio è un fattore determinante per creare Fiducia e Vicinanza, ma a differenza di certi Para-Guru che affermano "tutte le persone sono straordinarie" io ti dico l'esatto opposto:

Certe persone si meriterebbero le tue sberle!

Ma come Matteo!!! Proprio tu che parli di comunicazione efficace e di Motivazione alla Sicurezza mi dici queste cose?!?!?



Eh sì ragazzi, io non voglio addolcire la pillola a nessuno: parlare con certe persone è difficile e richiede molta pazienza ed energia.

PROPRIO per questo ti dico anche che il tuo atteggiamento non deve essere “preparo un bel sorriso finto per intortarmi la persona”.

Semplicemente non funziona! Quando la nostra intenzione comunicativa **resta bellicosa** (perché in fondo in fondo non possiamo mai mentire a noi stessi) permettiamo al nostro interlocutore di avvertire tensione e di mettersi subito sulla difensiva.

Io ti dico invece di fissare a caratteri cubitali una nuova ben più potente IDEA:

Tutte le persone hanno il diritto di essere ascoltate

Questo vuol dire che tutti meritano il nostro miglior ascolto neutro e imparziale. Non possiamo permetterci di tirare conclusioni affrettate e di chiudere a priori la comunicazione: non sarebbe nel nostro stile, giusto? :)

Ripeti come un mantra: voglio ascoltare questa persona



per comprendere DAVVERO il suo punto di vista ed essere efficace anche con lui/lei.

So che sarà difficile, so che con certe persone abbiamo tirato su tanti muri in passato, ma ogni occasione è quella giusta per rimboccarsi le maniche.

Ricorda: puoi costruire Muri o costruire Ponti. Entrambe le attività richiedono sforzo e fatica. La scelta è solo nostra.

Mantra di questa prima regola: **#ACCOGLI**



2



PARLA COME MANGIANO GLI ALTRI

La seconda regola è forse tra le più ostiche per tutti i professionisti della Sicurezza.

Questo settore forgiato di paroloni, nomenclature astruse, codici e sigle resta spesso relegato nel recinto di pochi eletti.

Ma perché santo cielo non applicarsi un po' per semplificare?

La semplicità avvicina le persone, le incoraggia a scoprire quello che vogliamo condividere, le incuriosisce e le aiuta a sentire familiarità con la materia.

***Le persone scappano da quello
che non capiscono***



Come possiamo sperare di coinvolgere la Dirigenza Aziendale se continuamente gli propiniamo paroloni rimbombanti e codici di legge?

Dovresti cercare in ogni occasione di rendere il tuo linguaggio semplice, chiaro e sintetico.

Anche su quest'ultimo punto ci vuole davvero un salto di qualità.

Spesso, più si sale in alto nella scala delle responsabilità aziendali e più si incontrano complessità e molteplicità di input da coordinare.

Se parli a un Amministratore Delegato che viene bombardato di informazioni ogni minuto hai il **DOVERE PROFESSIONALE** di essere sintetico e conciso, di andare dritto al punto di ciò che devi condividere.

Questo porterà due grandi benefici:

- » **Primo:** per la persona sarà più agevole comprendere i tuoi contenuti e afferrarne l'essenza.



» **Secondo:** al tuo stile comunicativo minimalista seguirà un inevitabile retro-pensiero *“Che bello finalmente una persona concreta che va dritta al punto”*.

Tu prova solo a immaginare la potenza di questo stile.

Siamo circondati di *logorroici-sbrodolatori* di informazioni che non servono a niente. Siamo tempestati di diavolerie tecnologiche che rendono la nostra vita un inferno di notifiche e distrazioni.

Scegliere di fare la differenza con le tue parole e il tuo stile essenziale ti trasformerà in una piacevole boccata d'ossigeno.

Ricorda: quando si comunica, la semplicità e la chiarezza sono l'arma più efficace per ingaggiare il nostro interlocutore.

Mantra di questa seconda regola: **#SEMPLIFICA**



3



LA PERSONA DI CUI TI FIDI DI PIÙ LA TROVI ALLO SPECCHIO

Chris Voss è tra i più famosi e importanti negoziatori al mondo. Dopo aver pattugliato per anni le strade più pericolose di Kansas City è diventato negoziatore capo dell'FBI.

Le sue tecniche di persuasione sono diventate materia di studio in tutto il mondo considerando anche che Voss ha gestito negoziazioni ostaggi, terrorismo e scenari in cui ci vogliono davvero **fermezza** e **capacità**.

Una delle strategie più importanti insegnate da Chris Voss è quella del **Mirroring**.

Definito anche "Isopraxismo" è fondamentalmente uno dei tanti atteggiamenti neuro-comportamentali di cui gli umani (e anche altri animali) si servono per copiarci a



vicenda, così da trarne reciprocamente conforto.

È un fenomeno (e una tecnica) che si basa su un principio biologico profondo e molto elementare: temiamo ciò che è diverso e **siamo attratti da ciò che è simile a noi**.

Ma come si può sfruttare quindi in concreto questa strategia per conquistare e coinvolgere l'alta dirigenza?

Spesso si sente parlare di **mirroring** degli aspetti Non Verbali: cercare di indossare un abbigliamento simile ai nostri interlocutori, avere una respirazione simmetrica o perfino allinearsi dal punto di vista della gestualità.

Senza scadere nello *SCIMMIOTTAMENTO PIENNELLARO* da quattro soldi, il Mirroring è molto efficace **anche per quanto attiene al linguaggio** utilizzato.

Nelle complesse Negoziazioni dell'FBI, per esempio, si tende a ripetere le ultime 3 parole (o la parola più significativa) di ciò che qualcuno ha appena detto.

Pensi che questa tecnica sia poco efficace? Beh lascia che ti racconti un esperimento molto interessante.

Mirroring VS Rinforzo Positivo: chi vince?



Lo psicologo Richard Wiseman ha elaborato una ricerca servendosi di alcuni camerieri per identificare quale tra il **mirroring** e il **rinforzo positivo** fosse il metodo più efficace per creare una connessione con degli sconosciuti.

Un gruppo di camerieri, servendosi del rinforzo positivo, si prodigava in lodi e incoraggiamenti nei confronti dei clienti, servendosi di parole come “grande”, “nessun problema” e “certamente” in risposta alle ordinazioni o alle richieste.

L'altro gruppo praticava invece il mirroring, **ripetendo semplicemente** l'ordine appena ricevuto.

I risultati di questo esperimento furono strabilianti: i camerieri che operavano col mirroring ottenevano mance superiori del 70% rispetto a chi si serviva del rinforzo positivo.

Quando vuoi entrare velocemente in sintonia con il tuo interlocutore e vuoi ispirare fiducia, piuttosto che limitarti a frasi di circostanza o complimenti buttati a casaccio, sfrutta il potere del Mirroring:



- » Rispecchia l'abbigliamento del tuo interlocutore (coerenza situazionale);
- » Adatta il ritmo della tua voce;
- » Utilizza le stesse parole che ascolti dal tuo interlocutore, soprattutto quelle chiave;
- » Utilizza le stesse metafore e paragoni del tuo interlocutore;
- » Fai leva sulla dimensione valoriale del tuo interlocutore: rispecchia ciò che per lui/lei ha davvero valore.

Ricorda: Se vuoi conquistare la fiducia di qualcuno devi **renderti simile a lui**. “Gli opposti si attraggono” funziona solo al cinema.

Mantra di questa terza regola: **#RISPECCHIA**



4



SCEGLI DI ESSERE UTILE PIUTTOSTO CHE BRAVO

Un altro grande ostacolo al successo quando si tratta di coinvolgere e ingaggiare la Dirigenza o il Datore di Lavoro nel tema della Sicurezza riguarda uno scoglio **spesso difficile da superare**: la nostra autostima.

Lasciami dire che non voglio fare lo psicologo-de-noantri, ma un fatto resta più o meno evidente per molte persone: tutti noi cerchiamo, chi più, chi meno, l'approvazione degli altri.

Siamo così maledettamente innamorati del consenso positivo altrui che qualche volta, complice la poca fiducia nei nostri mezzi, finiamo preda di un auto-sabotaggio di cui non ci rendiamo conto.



A me piace dire che la differenza nei contesti professionali si gioca spesso attorno al desiderio di essere utili piuttosto che bravi.

Un professionista che si arrabatta per essere bravo il più delle volte sta cercando di mettersi in mostra per affermare sé stesso. Fa di tutto per apparire in gamba, per ricevere un complimento, per essere ascoltato e per conquistare la fiducia di chi ha il Potere.

Il problema è che quando questo desiderio non trova risposta (o in alcuni casi trova addirittura freddezza e menefreghismo) sfocia in un pericolosissimo **circolo vizioso del capriccio**.

Il meccanismo è piuttosto semplice: non mi ascolti > faccio di tutto per avere attenzioni > passo per rompiscatole e mi ascolti ancora meno.

Ecco perché la dura battaglia del cambiamento culturale della Sicurezza si vince con un **cambio di prospettiva**. Invece di cercare l'approvazione degli altri, convinciti a priori del tuo valore e fai di tutto per essere davvero utile.



Paradossalmente questo approccio indipendente è anche quello che di solito porta maggiore approvazione e gratificazione!

Chiediti sempre: sto facendo questa cosa perché voglio attenzioni da qualcuno? Sto avendo questa reazione emotiva perché mi aspetto qualcosa? Sto facendo del mio meglio per essere davvero utile?

Spostare il Focus dall'approvazione, ai risultati da portare a casa, ti renderà sempre più efficace e soddisfatto.

Ricorda: Dobbiamo imparare a dirci bravo da soli, senza aspettarci nulla. Tutto quello che arriverà sarà un di più!

Mantra di questa quarta regola: **#APPREZZATI**



5



PENSA COME UN PESCE, NON COME UN PESCATORE

Questa quinta regola, spesso utilizzata anche nel Marketing, ci insegna tanto su come dovremmo ragionare nel nostro approccio.

Quando facciamo Sicurezza nelle aziende non dovremmo stare tanto a menarcela con quello che vogliamo dire NOI, quanto piuttosto con quello che **vogliono sentirsi dire GLI ALTRI**.

Voglio raccontarti una storia che ho trovato molto istruttiva, quella del **Capitano John Rade**.

Per scoprire chi è John Rade bisogna spostarsi nella costa occidentale degli Stati Uniti a Montauk Point, non molto lontano da New York.



In un'area situata a largo della costa, due volte l'anno, **flotte di pescatori aspettano l'arrivo dei pesci**, i quali, a seconda della stagione, migrano da nord verso sud o viceversa.

Ad attenderli ci sono proprio tutti: dai **pescatori più esperti** a quelli che si diletmano a pescare nel fine settimana.

A bordo di pescherecci commerciali o sopra navi oceaniche usano i più disparati strumenti per intercettare i banchi di pesci. Impiegano ecoscandagli, enormi reti a strascico, palamiti con centinaia di ami innescati e percorrono miglia in mare in cerca di prede.

Tutti ma non John Rade. Lui è quel genere di pescatore che in gergo viene chiamato "pinhooker", che significa che non si affida ai soliti metodi di pesca commerciale.

John pesca su una piccola imbarcazione, senza usare sofisticate apparecchiature o grandi reti da pesca. Ci sono solo lui, la sua canna e il suo mulinello. Eppure, riesce a tornare regolarmente a casa con **centinaia di chili di pesce** riuscendo sovente a superare tutti.



Durante un'intervista sull' *East Hampton Star* un giornalista gli chiese: "Come fai, John? Qual è il tuo segreto?"

E lui, dopo aver fatto una breve pausa, gli aveva rivelato il suo segreto usando solo 9 semplici parole:

***"Non pensare come un pescatore,
pensa come un pesce."***

Cosa significa pensare come un pesce?

Significa che John non cerca esche innovative o colorate, non usa ecoscandagli o altri tipi di sonar. Fin da ragazzo ha amato il mare e ha cercato di conoscerne tutti i segreti carpandoli dai pescatori più esperti di lui.

Ha studiato a fondo le sue prede, imparato quando cercano cibo, cosa mangiano, che abitudini hanno e cosa fanno gli animali di cui si nutrono. Ha cercato perfino di capire cosa le rende diffidenti e cosa le attira. Ha compreso come la profondità, la temperatura dell'acqua o ancora le correnti, influenzano i loro comportamenti.



Anche tu una volta che saprai “pensare come il pesce” sarai in grado di calarti nei panni del tuo interlocutore, sapere dove si trova, cosa desidera, cosa lo motiva, come vuole sentirsi dire le cose e soprattutto come coinvolgerlo!

Uno degli errori classici che vedo fare anche durante la formazione alla Sicurezza, è dedicare il 99% del tempo alle proprie slide, ai propri contenuti e a quello che si dovrà comunicare. Niente di più sbagliato!

Un formatore davvero efficace ragiona al contrario e inizia chiedendosi: chi avrò davanti? Cosa vuole sentirsi dire il mio pubblico? Qual è il livello di competenza della mia aula? Dove andrò a erogare il corso? Quanto saranno comode le sedie? E così via per altre decine di domande di approfondimento.

Ricorda: solo se conosci a fondo il tuo interlocutore avrai la possibilità di costruire il miglior vestito comunicativo per lui.

Mantra di questa quinta regola: **#CONOSCI**



CONCLUSIONI E RISORSE UTILI

Bene, siamo giunti alla fine di questo approfondimento sulle 5 regole essenziali per Coinvolgere l'Alta Dirigenza.

Ecco riepilogati i 5 Mantra che abbiamo visto:

#ACCOGLI

#SEMPLIFICA

#RISPECCHIA

#APPREZZATI

#CONOSCI

Spero che questi 5 principi diventino per te delle regole da cui partire. So che non è facile e l'ho premesso: **la sfida di Coinvolgere alla Sicurezza le organizzazioni è ardua e complessa.**

Quando entriamo nel campo delle relazioni umane e del cambio dei comportamenti entrano in gioco tanti fattori: *empatia, predisposizione personale, attitudini individuali, abitudini errate, contesto ambientale e culturale.*

L'OBIETTIVO DI OGNI PROFESSIONISTA DOVREBBE ESSERE QUELLO DI CRESCERE, TANTO DAL PUNTO DI VISTA TECNICO QUANTO DAL PUNTO DI VISTA UMANO E COMUNICATIVO.

Io ripeto sempre: a che serve avere le informazioni in materia di sicurezza se poi non si riesce a condividerle?

Ecco perché da tantissimi anni con la Safety Coach Federation ci siamo dati l'obiettivo di promuovere un cambiamento che passi dall'evoluzione dei professionisti.

Solo avendo gli strumenti e le strategie comunicative più efficaci puoi arrivare al cuore delle persone e coinvolgerle con te verso un grande cambio di visione.

Spero che questo percorso di crescita per te sia facile e agevole, ma su una cosa puoi stare sicuro: non sarai mai solo!

Matteo Fiocco

Per scaricare altre risorse e approfondire tutti i contenuti della Safety Coach Federation visita:

<https://safetycoaching.org/risorse>

Per scoprire i nostri programmi di formazione per i professionisti del Safety visita:

<https://safetycoaching.org/corsi>

L'AUTORE



Matteo Fiocco

Mi chiamo Matteo Fiocco e sono da sempre un grande appassionato di comunicazione, scienza del cambiamento e crescita personale.

Negli ultimi 15 anni ho dedicato la mia vita allo studio di discipline fantastiche come il **Coaching**, le **Neuroscienze**, la **Psicologia Comportamentale** e l'**Intelligenza Emotiva**. Volevo capire cosa permettesse ad alcune persone di

avere successo nelle loro relazioni e di influenzare gli altri. Come formatore aziendale e coach professionista negli ultimi 10 anni ho avuto la possibilità di testare in prima persona le strategie che condivido con i miei studenti, lavorando con centinaia di aziende per lo sviluppo e il potenziamento delle risorse umane.

Sono certificato come Coach professionista **Associate Certified Coach** (ICF) e come **Licensed NLP Trainer** (NLP Society).

Negli ultimi anni inoltre ho creato la mia personale Community che oggi conta quasi 10.000 iscritti e ho formato migliaia di professionisti della Sicurezza che mi ricambiano con un entusiasmo incredibile a ogni nostro corso.

Ho scritto i libri **Motivare alla Sicurezza** e **Safety Coaching** (EPC Editore), dei manuali pratici per comunicare in maniera efficace e motivare le persone, nell'attuazione

delle strategie di sicurezza, prevenzione e protezione.
Ho fondato la società **Outliers** con cui sviluppo corsi di formazione, programmi di Coaching e Team Coaching, percorsi di mentoring e change management.

© 2021 SAFETY COACH FEDERATION

Grafica e Impaginazione

Luca Tentori



Safety Coach Federation

Viale Enrico Ortolani 194/196
00125 Roma (RM)
P.IVA 13947911007

 800 300 496

 info@safetycoaching.org

 [safetycoachfederation](https://www.facebook.com/safetycoachfederation)

 www.safetycoaching.org