

Programme de Coopération Interreg V- A Italie-France Maritime 2014-2020

Logistica e SicurEzza del trasporto merci - LOSE+ - LOgistique et Sécurité des transports de marchandises

(01.04.2019-30.06.2022)

Axe 2 – « Protection et valorisation des ressources naturelles et culturelles, gestion des risques dans les zones de terre et de mer »

Objective 5B.1 – « Améliorer la sécurité en mer en faisant face aux risques liés à la navigation »

PROJET MULTIPLE/ACTION SUR LES MARCHANDISES DANGEREUSES ENTRANT ET EN SORTIE DES PORTS DANS LA ZONE DE COOPÉRATION

Projet N° 276 - Duré: 36 mesi / mois - Date de début: 01.04.2019 - Date de fin: 30.06.2022

CORSO 1 – LOSE+ – COURS 1

@Attività T3.4 Laboratorio per la formazione su ICT per trasporto merci pericolose - @Prodotto T3.4.2 Corso di formazione

N° 1 corso in modalità blended : In aula e su piattaforma, GG-MM-2022

Formatore/i: dott.ssa Debora Infantino

DIBRIS – Università degli Studi di Genova, Université de Gênes

ORDINE DEL GIORNO - AGENDA ORE 07H00-13H00

Partie 1 – PRESENTATION et TEST D'ENTREE (07:00 – 08:00)

Chapitre P1: Présentation du cours, des enseignants et des apprenants. Accord de classe et organisation. Distribution du test d'entrée pour la valuation du niveau initiale des compétences précédentes.

Partie 2 – COMMUNICATION EFFICACE (08.00 - 08.45)

Chapitre P2: Les éléments fondamentals de la communication: bases théoriques et applications pratiques.

Pause café (08.45 - 09.00)

Partie 3 - COMMUNICATION EFFICACE (09.00 - 10.45)

Chapitre P3:

- Les éléments fondamentals de la communication: bases théoriques et applications pratiques.
- Test d'auto - évaluation

Pause café (10.45 - 11.00)

Partie 3 – ECOUTE ACTIVE (11.00 - 13.00)

Chapitre P4:

- Les éléments fondamentals de l'écoute active. : bases théoriques et applications pratiques.
- case study et analyses collectives suivantes.



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



Dott.^{ssa} **Infantino Debora**

www.centropsycho.eu

e-mail: centropsyco@yahoo.it



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



LA COMMUNICATION

méthodes, techniques et significations



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



GENOVA
MORE THAN THIS



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



LA PRAGMATIQUE DE LA COMMUNICATION HUMAINE

PAUL WATZLAWICK



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



GENOVA
MORE THAN THIS



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



1. IL EST IMPOSSIBLE DE NE PAS COMMUNIQUER

- CHAQUE COMMUNICATION EST COMPORTEMENT
- CHAQUE COMPORTEMENT EST COMMUNICATION
- La signification de la communication est le résultat qu'on obtient et n'est pas l'intention du communicateur.



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



MORE THAN THIS



Interreg



UNION EUROPEENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



2. LA SIGNIFICATION DEL LA COMMUNICATION RESIDE DANS LA REPONSE DE L'INTERLOCUTEUR

Si l'objectif est le comportement, le résultat sera le seul juge de la majeure ou moindre efficacité du message. Ce n'est pas important ce que l'on croit de communiquer, mais ce qu'en fait comprend l'interlocuteur. C'est à nous, en se fondant sur les résultats qu'on a obtenu, de modifier le message pour obtenir la réponse souhaitée.



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



GENOVA
MORE THAN THIS

3. ON EST RESPONSABLES DES RESULTATS DE NOTRE COMMUNICATION

Ceci pour beaucoup des personnes peut être difficile à accepter. Si les résultats qu'on obtient ne correspondent pas à nos attentes, c'est à nous de trouver le langage approprié. Souvent c'est plus facile d'attribuer la faute à l'auditeur.



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



Typologies de communication:

- VERTICALE

Lié au concept de
hiérarchie et autorité
(travail)

- HORIZONTAL

Entre «pairs»: la
hiérarchie n'existe pas

Comment la communication change-t-elle?



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA





Interreg



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



Typologies de communication:

- Communication verbale: lié à la signification conventionnelle des mots.
- Communication para-verbale: ton de la voix, volume et rythme, vitesse d'expression.
- Communication non verbale: langage du corps: mimique faciale, expressions, gestes, posture, utilisation d'instruments (vetements, tatouages, piercing etc.)



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



GENOVA
MORE THAN THIS



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



...sur la communication non verbale

Cette typologie de communication est, peut être, la plus importante: souvent on risque le MALENTENDU.

Entre ce qu'on affirme et ce qu'on sent et qui apparait à l'autre: on peut choisir les mot ,tandis que notre sentir est immédiat et dur à contrôler.

ON RISQUE DE COMMUNIQUER UN DOUBLE MESSAGE



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE

GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



THE OCEAN RACE

GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



ATTENTION!

Cette typologie de communication peut apparaître moins importante, mais en effet elle est la plus immédiate, du moment qu'il s'agit d'une communication instinctive et peu filtrée, soit en sortie, soit en entrée.



Interreg



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



Typologies de communication:

LE SILENCE

Le silence n'est pas une vraie absence de communication où de présence:

Si sur le travail où dans un groupe un collègue, un subalterne, un client **reste en silence**, ce silence a une valeur très importante, dont on doit tenir compte.



Si les trois niveaux de la communication ne sont pas cohérent entre eux, ce sont les messages formulés via communication para – verbale et non verbale à avoir une fonction prépondérante.



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



La communication comme PROCESSUS

EMETTEUR ET RECEVOIR:

codage, décodage, interprétation



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



GENOVA
MORE THAN THIS



Interreg



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



La communication et les barrières



techniques
culturelles
linguistiques
idéologiques
psychologiques
opérationnelles

IL Y EN A DES AUTRES ?





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



LA COMMUNICATION ET LES ROLES

Le **ROLE** est une déterminée position que l'on joue dans un déterminé environnement. Normalement il vient traité avec des règles bien connues.

Quest-ce que ca veut dire
communiquer quand on a deux roles
différents?



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



MORE THAN THIS



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



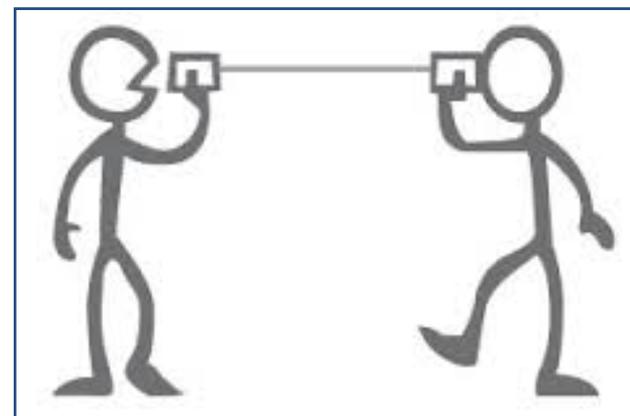
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA



COMMUNICATION A ENTONNOIR

EMETTEUR: ce qu'il doit dire
 ce qu'il veut dire
 ce qu'il se rapelle de dire
 ce qu'il dit

RECEVOIR: ce qu'il écoute
 ce qu'il comprend
 ce qu'il se rapelle
 ce qu'il utilize





Interreg



UNION EUROPEENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



LA RESERVE MENTALE

Pour la communication c'est le plus grand obstacle: quand le personnes sentent où voyent quelque chose qui va contre leurs croyances et leurs valeurs, il vont expérimenter la **dissonance cognitive**.

Ils iront chercher de justifier leurs croyances et les actuels attitudes, à fausser les nouvelles informations, de façon que personne peut mettre en discussion leur «vision globale» .



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



Comment résoudre ce problème?

Du moment que normalement on a à quoi faire avec le problème de la réserve mentale, la solution est:

SYMPATHISER OU MENTALISER:

Réussir à penser que l'autre a son esprit, qui marche autrement. On doit considérer un point de vue différent par rapport à le notre et on doit en tenir compte.



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE

GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



MORE THAN THIS



Interreg



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



Le langage du corps – LA POSTURE

- Bras croisés
- Bras ouvertes
- S'appuyer sur le mur/ à un meuble
- S'asseoir en se penchant en avant
- S'asseoir en se penchant à l'arrière
- Mains sur la table

Dans quelle mesure ces éléments font partie de votre vie quotidienne? Sur le travail?



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22
MORE THAN THIS

Stratégies pour une communication efficace

- Communication persuasive:

Entrelacement entre composants cognitifs et composants émotionnels – affectifs, qui bougent imagination et raisonnement.

(Palmarini écrit: «**L'argument persuasif** est le plus nouveau, présenté dans le meilleur style, qui suit un fil logique et qui fait saisir nouvelles relations de pertinence, meme s'il joue sur les vieilles»)

- **Le contexte:** en ce cas, on entend une analyse attentive des facteurs contextuels, qui constituent le système dans lequel arrive la communication.
 - Le temps
 - L'entourage social
 - Le marché
 - Le contexte culturel
 - La technologie



Interreg



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



- **L'empathie**: «Etre empathiques signifie s'approcher aux autres avec sympathie, respect et meme avec merveille et établir un rapport intérieur profond» – R. Assagioli (1973)

Selon E.M. Rogers, l'efficacité d'un processus de communication est directement proportionel au niveau d'empathie entre les interlocuteurs.





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



- **Ecoute**: on entend ici écoute organisée. Elle est nécessaire dans le processus de communication e doit etre finalisée à la collecte d'informations pour diriger, controler et monitorer le processus de communication et encourager l'empathie et la compréhension de l'autre.



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



Évaluez votre habileté à écouter

- Quels sont les paramètres?
- Comment-est-ce que vous comprenez si vous êtes des bons auditeurs?
- Connaissez-vous quelqu'un qui écoute activement?
- Combien est-il important d'écouter?
- Pourquoi est-il important d'écouter?

LE BON AUDITEUR

- Stimule la collaboration à travers le respect des règles de la conversation (qualité, quantité, manière et relation)
- Réduit l'asymétrie en adaptant son propre code a celui de l'interlocuteur.



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA



Un peu de nourriture pour la pensée!

- Comment ça fonctionne sur le travail?
- Est-ce-que vous vous etes reconnus dans les aspects mis en évidence?
- Quel est le poids des roles dans la communication efficace?
- Quel est le poids de la communication dans votre monde intérieur?
- Avez vous des questions?



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE
OCEAN
RACE

GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



MORE THAN THIS

Accès au link suivant: <https://loseplus.dibris.unige.it/LoseP>

GESTIONE ▾ HOME IL PROGETTO **CORSI ▾** ACCOUNT IL MIO CURRICULUM ↗

E-LEARNING
BLENDED

IL PROGETTO

 **Interreg** 
UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA
MARITTIMO-IT FR-MARITIME
Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

CONTINUA A LEGGERE

LOSE+ E LEARNING BLENDED





Interreg



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA



ADR - IL TRASPORTO SU STRADA DI MERCI PERICOLOSE

M1 - INTRODUZIONE

- S1 - Tipo mezzo - Tipologie di trasporto
- S2 - Tipologie di trasporto: confronto
- S3 - Trasporto intermodale
- S4 - ADR_Inquadramento normativo
- S5 - Disposizioni ADR: applicabilità
- S6 - Merci pericolose: legislazione applicabile
- S7 - Testo ADR: allegati A e B

M1 - GLI OPERATORI IN REGIME ADR: definizioni, ruoli e responsabilità

M1 - SOSTANZE PERICOLOSE: CLASSIFICAZIONE

M1 - ADR: RIFIUTI PERICOLOSI

M2 - SEGNALAZIONI: ETICHETTE E PANNELLI

M2 - EQUIPAGGIAMENTI di sicurezza ed estintori

M3 - Documenti accompagnatori: MERCE

M3 - Documenti accompagnatori e formazione: AUTISTA

M3 - Equipaggio: norme di comportamento

M3 - Equipaggio: periodi di guida e riposo

ADR - IL TRASPORTO SU STRADA DI MERCI PERICOLOSE

Trasporto intermodale

Il *trasporto intermodale* è una metodologia di trasferimento delle merci che utilizza 'unità di carico' standardizzate (solitamente container), idonee per poter essere facilmente spostate da un mezzo di trasporto ad un altro.

Combina almeno due differenti modalità di trasporto:

Strada • Ferrovie • Nave • Strada, ecc..



ADR - IL TRASPORTO SU STRADA DI MERCI PERICOLOSE

ADR_Inquadramento normativo

La sigla **ADR** (acronimo di "European Agreement concerning the international carriage of Dangerous goods by Road") identifica l'Accordo relativo al **trasporto internazionale su strada di merci pericolose**, firmato a Ginevra il 30 settembre 1957, ratificato in Italia con legge 12.08.1962, n° 1839 applicato anche al trasporto nazionale di merci pericolose.

La normativa **ADR** è sottoposta regolarmente *ogni due anni* ad **aggiornamento**.

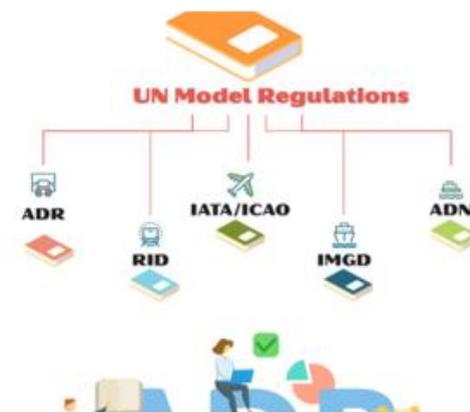
Contestualmente all'ADR vengono aggiornati anche i regolamenti **RID** (Regolamento per il trasporto internazionale di merci pericolose per ferrovia) e **ADN** (Accordo Internazionale per il trasporto di merci pericolose per vie di navigazione interna).

Attualmente in vigore l'edizione **ADR 2019**.

Nell'ambito del trasporto internazionale ricordiamo anche i seguenti regolamenti:

- **IATA** "International Air Transport Association": Organizzazione internazionale delle compagnie aeree

M1 > INTRODUZIONE > SLIDE 4/40





Interreg



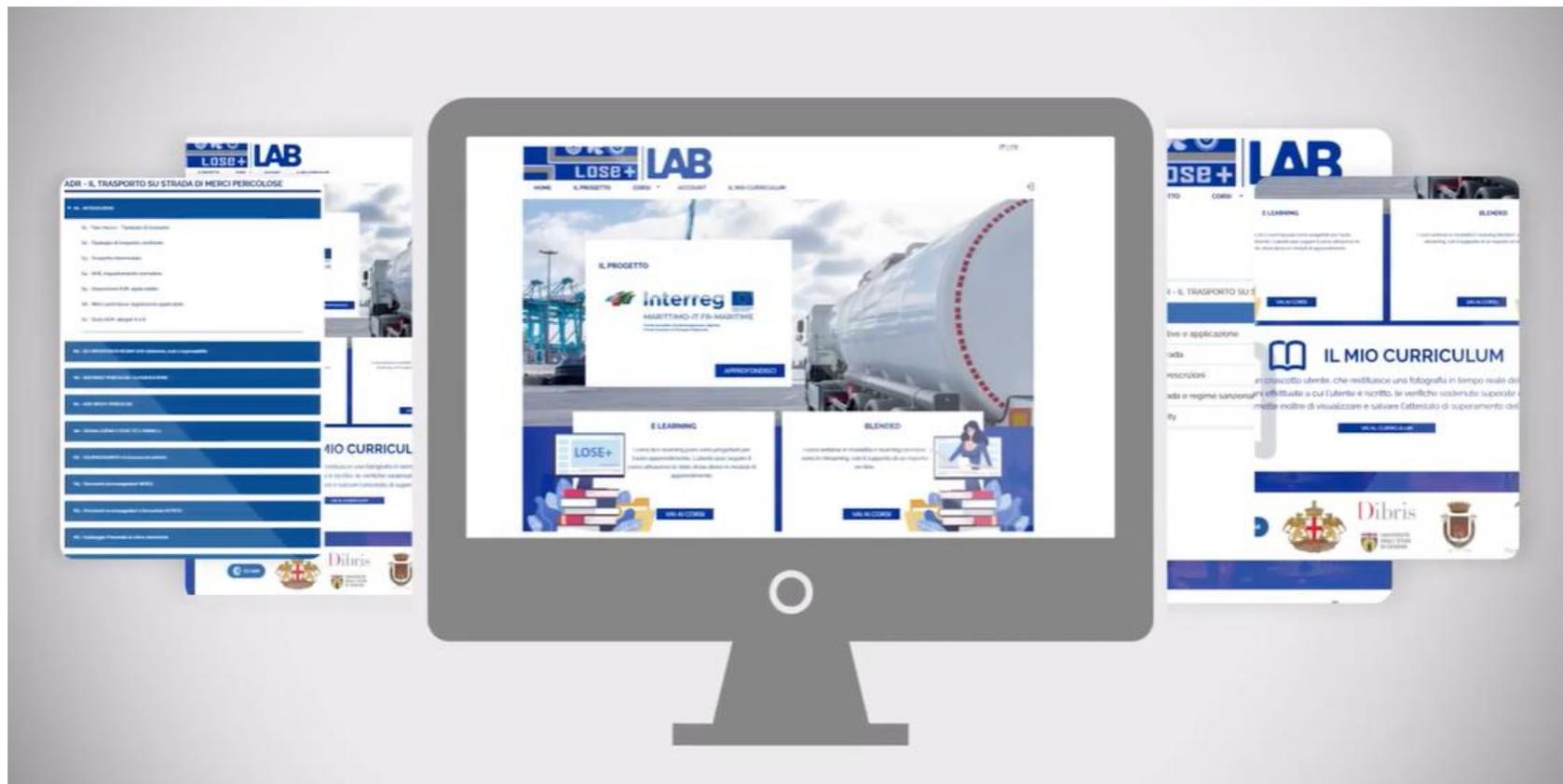
UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA



Voilà le link: <https://loseplus.dibris.unige.it/LoseP>



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA





Interreg



UNION EUROPEENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA



E-Mail Help-desk: maritime.1420.lose.plus@gmail.com



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



GENOVA
MORE THAN THIS



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI GENOVA**



**MERCI POUR VOTRE ATTENTION
ET
BONNE FORMATION AVEC LE PROJET**

LOSE+



PROVINCIA DI SASSARI



COMUNE DI GENOVA



THE OCEAN RACE
GENOVA
THE GRAND FINALE
2021-22



GENOVA
MORE THAN THIS