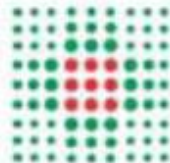




**Formazione e informazioni come comunicazione efficace.  
Mappa operativa per RLS.**



**RAVENNA 8 novembre 2019**  
*Sala D'Attorre via Ponte Marino n°2*



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna

**INAIL**

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

# Comportamento sicuro e comunicazione

---

MARCO BROCCOLI – AUSL DELLA ROMAGNA

# La prestazione sicura

---



# Analizzo un caso

**Io sono:**

<input type="checkbox"/>	RLS	<input type="checkbox"/>	Lavoratore	<input type="checkbox"/>	SPP
<input type="checkbox"/>	Medico lavoro	<input type="checkbox"/>	Tecnico della prevenzione	<input type="checkbox"/>	Altro

**Sto analizzando un:**

<input type="checkbox"/>	Infortunio	<input type="checkbox"/>	Quasi infortunio	<input type="checkbox"/>	Altro evento con esito negativo (es. cliente)
--------------------------	------------	--------------------------	------------------	--------------------------	---

**Conosco l'evento perché:**

<input type="checkbox"/>	Sono stato coinvolto direttamente	<input type="checkbox"/>	Ho visto o assistito e conosco bene il caso	<input type="checkbox"/>	Ho analizzato in modo approfondito l'evento
--------------------------	-----------------------------------	--------------------------	---	--------------------------	---

# Analizzo un caso

---

**Quanta importanza hanno avuto questi elementi nel causare l'evento?**

Scala di valutazione

0	Non pertinente	1	Importanza marginale	2	Molto importante
---	----------------	---	----------------------	---	------------------

# Errore umano?

## Comportamento non intenzionale.

---

**Sviste o disattenzioni:** azioni «sopra pensiero» (es. attraversare la strada in Inghilterra)

**Dimenticanza:** errori di «memoria» (es. inviare una mail senza allegato)

**Cattivo riconoscimento di un segnale**

Compiti di tipo routinario, molto familiari e basati sull'uso di competenze elementari e di processi cognitivi automatici.

Tipica la dimenticanza dopo un'interruzione.

Sovraccarico di lavoro.



# Errore umano?

## Comportamento intenzionale.

---

**Sbagli:** intenzione non appropriata (fallimento di pianificazione: errata interpretazione del problema o della soluzione)(*in buona fede*)

- **Sbaglio su regola** (una regola generale non si applicava al caso specifico)
- **Sbaglio su conoscenza** (un nuovo problema non ben analizzato, soluzione non ben verificata, elevata fiducia nei propri mezzi)



# Errore umano?

## Comportamento intenzionale.

---

**Violazioni:** comportamento volutamente diverso da istruzioni, norme, codici (*in moto senza casco, in bicicletta senza fanale, attraversamento pedonale con il rosso, superamento limiti di velocità, uso di cellulare alla guida*)

- Violazione di routine
  - Tagliare i tempi, pressione temporale, carico di lavoro
  - Gratificazione psicologica alla ricerca di eccitazione, mostrare destrezza/bravura/coraggio
  - Credenza che seguendo le norme non si può lavorare
- Violazione eccezionale

# Errore umano?

---

## Comportamento non intenzionale

	Svista o disattenzione (azioni "sopra pensiero")		Dimenticanza (errori di "memoria")		Cattivo riconoscimento di un segnale
--	---	--	---------------------------------------	--	---

## Comportamento intenzionale

	Sbaglio su regola		Sbaglio su conoscenza		Violazione
--	-------------------	--	-----------------------	--	------------

# Errare è umano!

---

**Razionalità limitata** (la capacità della mente umana è poca cosa di fronte a problemi complessi)

**Razionalità imperfetta** (scorciatoie del ragionamento o euristiche come abitudine e prevalente modo di affrontare i problemi)

**Razionalità riluttante** (evitamento della tensione cognitiva)

*Contromisure per prevenire le conseguenze negative di potenziali errori  
(progettisti, ergonomi, tecnici)*

# Errori e «near miss»

---

**Errori latenti:** presenti nel sistema prima dell'evento

I «**near miss**» sono lezioni a costo zero.

Vaccini per mobilitare le difese del sistema contro eventi più seri in futuro. E contro l'oblio organizzativo.

# Sicurezza come prodotto dell'organizzazione

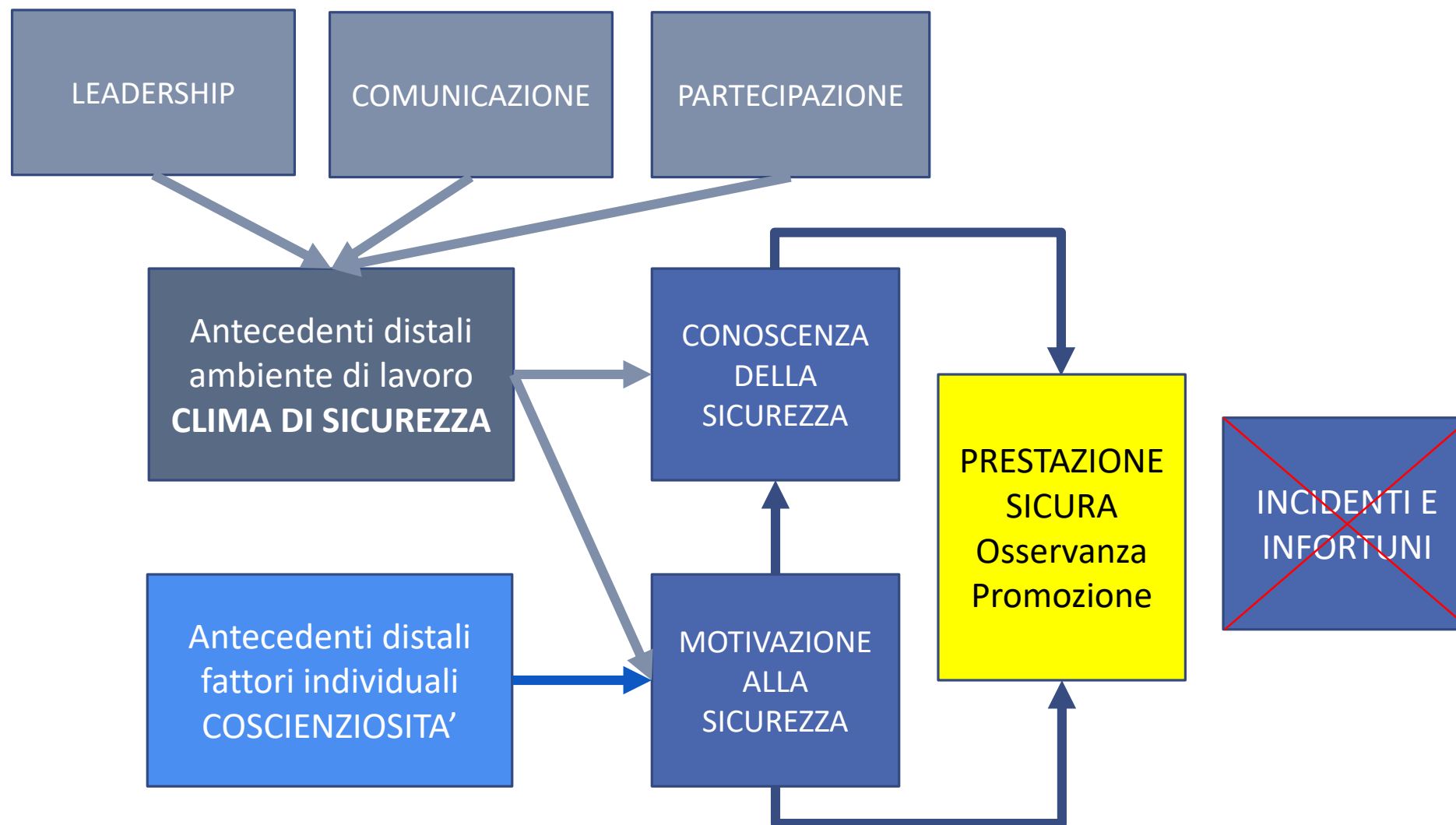
---

**Sordità e miopia organizzativa:** incompatibilità tra «**come si pensa che vadano le cose**» e «**come di fatto le cose funzionano**» (Convinzioni dell'organizzazione / realtà)

Errori di progettazione, scarsa manutenzione, mancanza di comunicazione.

Norme «implicite» ma non meno vincolanti.

**Costruzione sociale della sicurezza:** politiche di gestione dei rischi, pratiche lavorative quotidiane, regolamenti e accordi, soluzioni ideate giorno per giorno, protocolli codificati.



Antecedenti distali ambienti di lavoro - Clima di sicurezza

## Direzione «trasformatzionale»

---

Aperta, orientata alla comprensione dei fenomeni organizzativi, basata su un'intensa comunicazione interna relativa alla sicurezza (raccomandazioni, discussione di casi, ricerca di soluzioni) e che valorizza il contributo dei membri, favorisce un clima di sicurezza positivo.

## Antecedenti distali ambienti di lavoro - Clima di sicurezza

### Direzioni meno o non efficaci

---

**Direzione correttiva:** controllo, monitoraggio, individuazione di errori e dei «colpevoli».

**Direzione passiva,** caratterizzata da eccessiva delega e scarsa/nulla attenzione alla motivazione dei lavoratori.



## Antecedenti distali ambienti di lavoro - Clima di sicurezza

### Comunicazione

---

Ci si riferisce alla comunicazione da parte del datore di lavoro (o responsabili aziendali in capo a squadre) sulle tematiche della sicurezza.

Una comunicazione proattiva, chiara e aperta sulle questioni legate alla gestione della sicurezza favorisce un clima positivo.

Al contrario, una comunicazione scarsa, poco chiara e chiusa/indifferente ai pareri dei lavoratori ha un effetto negativo sul clima.

## Antecedenti distali ambienti di lavoro - Clima di sicurezza

### Coinvolgimento

---

Questo aspetto riguarda il grado di partecipazione dei lavoratori ai processi e alle decisioni relative alla gestione della sicurezza.

Il coinvolgimento può assumere molteplici forme (la consultazione, la condivisione di informazioni relative alla sicurezza, ecc.).

In ogni caso si tratta di una leva importante che favorisce la consapevolezza dei lavoratori sui problemi della sicurezza e ha un impatto positivo sul clima.

# Antecedenti del clima di sicurezza

---

## **Antecedenti distali relativi all'ambiente di lavoro (clima di sicurezza)**

	Leadership		Comunicazione		Partecipazione
--	------------	--	---------------	--	----------------

# Clima di sicurezza

---

Percezione condivisa tra i membri di una organizzazione.

Schemi di riferimento per guidare i comportamenti di ruolo nel senso che le aspettative e i comportamenti dei lavoratori si conformano, in una certa misura, a ciò che considerano come un modello di funzionamento affermato nell'organizzazione.

Fornisce informazioni su quali sono le priorità dell'organizzazione (condotte premiate o sanzionate).

# Antecedenti distali fattori individuali

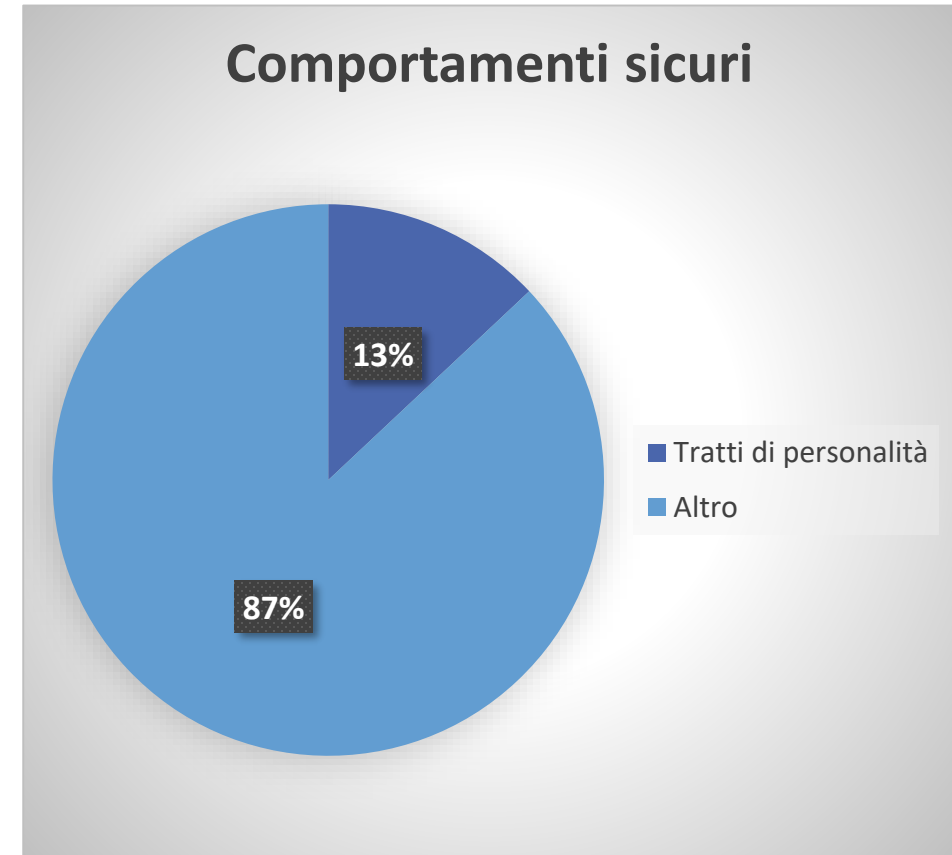
## Coscienziosità

---

Coscienziosità

Amicalità

Gratificazione psicologica alla  
ricerca di eccitazione, mostrare  
destrezza/bravura/coraggio



# Antecedenti distali individuali

---

## **Antecedenti distali relativi a fattori individuali**

	Mancanza di coscienziosità		Mancanza di amicalità		Gratificazione psicologica
--	----------------------------	--	-----------------------	--	----------------------------

# Antecedente prossimale

## Conoscenza della sicurezza

---

Il grado di conoscenza che i lavoratori hanno delle regole e delle procedure necessarie a realizzare il proprio lavoro in modo sicuro.

Conoscere come gestire la sicurezza nel proprio lavoro concorre in modo significativo ad aumentare la compliance, ovvero il rispetto delle norme di sicurezza nell'esecuzione dei compiti lavorativi.

La MOTIVAZIONE può influire sulla conoscenza (per esempio, un lavoratore motivato alla sicurezza s'impegna di più in un corso di formazione, sviluppando maggiore apprendimento).

# Antecedente prossimale

## Conoscenza della sicurezza

---

- So come compiere il mio lavoro in maniera sicura
- So come usare i dispositivi di sicurezza e le procedure standard di sicurezza sul lavoro
- So come mantenere o migliorare la sicurezza e la salute sul posto di lavoro
- So come ridurre il rischio di infortuni e incidenti sul posto di lavoro



# Antecedente prossimale

## **Motivazione** alla sicurezza

---

Il valore che i lavoratori attribuiscono in generale alla sicurezza nel luogo di lavoro e in particolare alla messa in atto di comportamenti sicuri nello svolgimento dei propri compiti.

La motivazione è collegata al comportamento sicuro e in modo particolare alla componente partecipativa.

# Antecedente prossimale

## Motivazione alla sicurezza

---

- Sento che la sicurezza e salute sul posto di lavoro è una problematica importante
- Sento che vale la pena sforzarsi per mantenere o accrescere la mia sicurezza personale
- Sento che è importante mantenere la sicurezza in ogni momento
- Sento che è importante ridurre il rischio di infortuni e di incidenti sul posto di lavoro

# Antecedenti prossimali della prestazione sicura

---

## Antecedenti prossimali della prestazione sicura

	Conoscenza della sicurezza		Motivazione alla sicurezza
--	----------------------------	--	----------------------------

# Prestazione sicura

---

Si distinguono due aspetti:

- **Osservanza:** l'osservanza delle regole e delle procedure tese primariamente alla sicurezza personale del lavoratore (*osservanza di norme e procedure, utilizzo di misure protettive es. utilizzo corretto dei DPI, adozione di condotte che riducano il rischio*);
- **Promozione:** comportamenti organizzativi finalizzati a migliorare le condizioni di sicurezza quali la comunicazione e segnalazione di rischi, l'avvio di cambiamento organizzativo per rendere il posto di lavoro più sicuro, esercizio dei diritti e delle responsabilità connessi con la sicurezza.

# Prestazione sicura - Osservanza

---

- Svolgo il mio lavoro in modo sicuro
- Utilizzo tutto l'equipaggiamento necessario per portare avanti il mio lavoro
- Uso le corrette procedure di sicurezza nello svolgimento del mio lavoro
- Garantisco il massimo livello di sicurezza quando svolgo il mio lavoro

# Prestazione sicura - **Promozione**

---

- Promuovo il programma di sicurezza all'interno dell'organizzazione
- Metto in atto uno sforzo extra per migliorare la sicurezza del posto di lavoro
- Aiuto i miei colleghi quando stanno lavorando sotto condizioni di rischio o di pericolo
- Svolgo volontariamente compiti o attività che aiutano a migliorare la sicurezza del posto di lavoro

# Elementi della prestazione sicura

---

## Elementi della prestazione sicura

	<b>Osservanza</b> di norma o indicazioni di sicurezza		<b>Promozione</b> della sicurezza
--	---	--	-----------------------------------

# Prestazione sicura

---

... azioni e comportamenti che gli individui esibiscono nello svolgimento del proprio compito finalizzati a promuovere sicurezza e benessere dei lavoratori, dei clienti, del pubblico e dell'ambiente *(Christian et al., 2009)*





# Sintomi

---

**Documento di valutazione del rischio.** Comprensibile? Utile per capire?  
Corrisponde al lavoro reale? “Leggendola mi sembra di vedere il mio lavoro?”

**Eventi formativi.** Utili? Analisi dei bisogni formativi fatta da chi? Come? Verifica di efficacia?

**Il giudizio di idoneità.** Comprensibile? Applicabile? Comunicato bene? Ben integrato con documentazioni / procedure / prassi / realtà di lavoro?

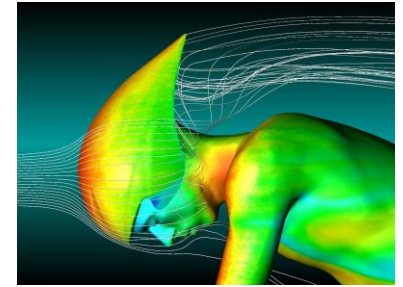
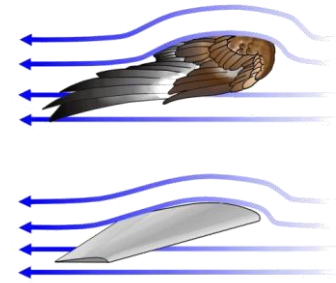
**Informazioni ai lavoratori sul loro rischio.** ?????

**Riunioni periodiche.** Con 200 RLS in teleconferenza??

**Sopralluogo del medico competente.** Con RLS?



# La verità «dinamica»



La verità-veloce è una verità che per salire alla superficie del mondo – cioè per diventare comprensibile ai più e per essere rilevata dall'attenzione della gente – si ridisegna in modo aerodinamico perdendo per strada esattezza e precisione e guadagnando però in sintesi e velocità.

Diciamo che continua a perdere in esattezza e precisione fino a quando non giudica di aver ottenuto la sintesi e la velocità sufficienti per raggiungere la superficie del mondo: quando le ha ottenute, si ferma: non butterebbe mai via un solo grammo di esattezza più del necessario.

In un certo senso va immaginata come un animale che gareggia con molti altri per la sopravvivenza: ogni mattino si svegliano molte verità e tutte hanno il solo obiettivo di sopravvivere, cioè di essere conosciute, di raggiungere la superficie del mondo: a sopravvivere non sarà la verità più esatta e precisa, ma quella che viaggia più veloce, che raggiunge per prima la superficie del mondo.



23x78

17x24

---

123

12.609

Pensieri lenti e pensieri veloci













Che cosa beve la mucca?





**Formazione e informazioni come comunicazione efficace.  
Mappa operativa per RLS.**



**RAVENNA 8 novembre 2019**  
*Sala D'Attorre via Ponte Marino n°2*