

**CORSO DI FORMAZIONE
PER COORDINATORE PER
LA PROGETTAZIONE E
COORDINATORE PER
L'ESECUZIONE DEI LAVORI**

24 Marzo 2018 – Dott.ssa Silvia Gazzotti – Psicologa del Lavoro

Cultura della sicurezza e consapevolezza di ruolo

CULTURA DELLA SIUREZZA SUL LAVORO

Per promuovere la cultura della sicurezza è necessario incidere su atteggiamenti e comportamenti che dipendono da fattori individuali ed organizzativi.

“CULTURA ORGANIZZATIVA”, è l’insieme delle credenze, idee, opinioni, modi di pensare che sono condivisi dai membri di un’organizzazione.

Le difese al cambiamento si possono innescare in modi diversi:

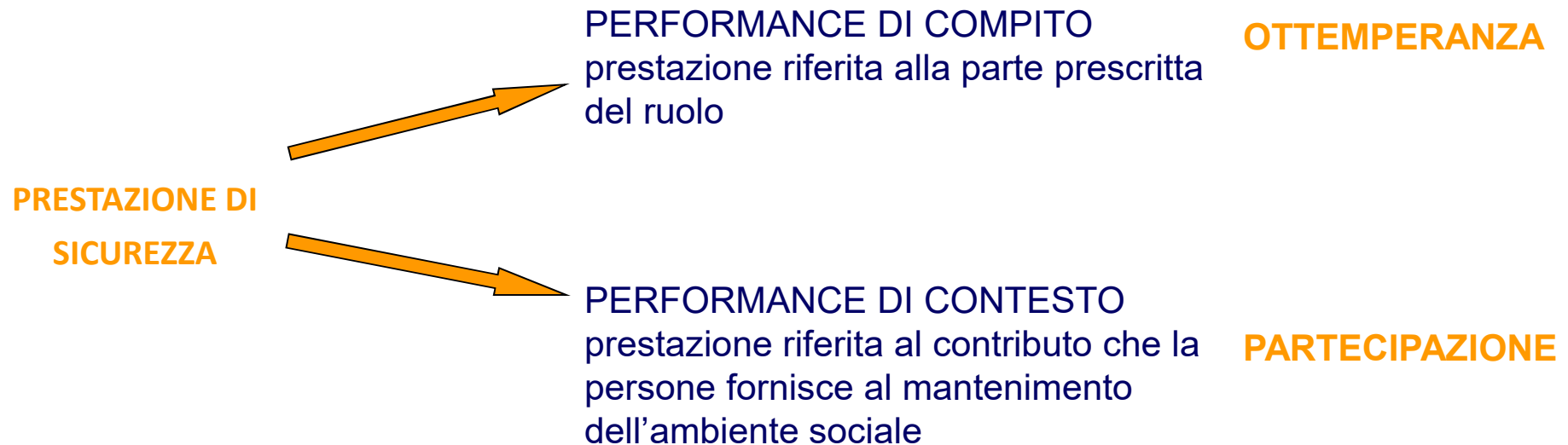
- la **negazione del rischio** (*“non è vero, ti sbagli ...”*),
- le **attribuzioni** (*“non è un mio compito”*),
- la **reattività** (*“adesso ti faccio vedere che sbagli”*),
- il **fatalismo** (*“tanto se deve capitare capita!”*),
- la **squalifica dell’interlocutore** (*“chi sei tu per dirmi ...”*)

Si crea una **CULTURA DELLA SICUREZZA** quando

Si definiscono e condividono comportamenti e atteggiamenti, individuali e di gruppo, funzionali alla creazione e alla diffusione di una reale cultura della sicurezza

RUOLO

E' l'insieme delle **norme** e delle **aspettative** che *convergono* su un individuo in quanto occupa una determinata posizione in una rete di relazioni, più o meno strutturata.



LE PERSONE HANNO UN NATURALE BISOGNO DI PROTEZIONE E SICUREZZA:

- stanno lontani da animali e situazioni pericolosi
- costruiscono rifugi dove ripararsi
- acquistano allarmi, lucchetti, inferriate, telecamere
- stipulano assicurazioni (malattie, infortuni, pensioni...)

TUTTAVIA si espongono spesso a rischi inutili:

- ✓ Fumare
- ✓ Bere alcolici
- ✓ Utilizzo sostanze pericolose
- ✓ Superare i limiti di velocità
- ✓ Non utilizziamo le cinture di sicurezza

SBAGLIAMO A VALUTARE I PERICOLI

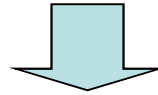
Una indagine svizzera (fonte SUVA) stima che nel valutare un pericolo

- solo il 14% di noi lo valuta correttamente
- il 18% lo sopravvaluta
- il 68% sottovaluta i rischi

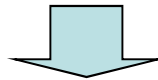
Si tende a valutare in modo errato lavori, in apparenza banali, ma in realtà molto pericolosi

Siccome sottovalutiamo il rischio di infortunio ci comportiamo in modo imprudente

Cosa intendiamo con comunicazione e cultura quando parliamo di sicurezza?



Generare valore



Percezione e rappresentazione del rischio in azienda:
elaborazione delle STRATEGIE DI PENSIERO per controllarlo

linguaggi e processi comunicativi:

PAROLE

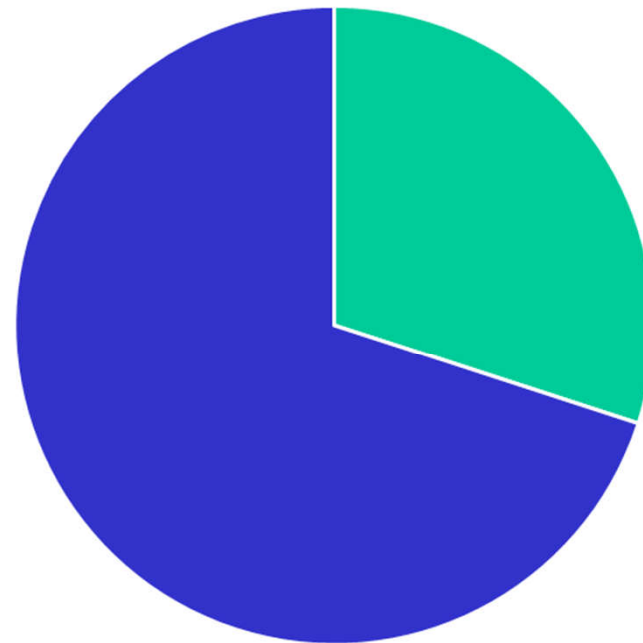
processi organizzativi e pratiche professionali:

COMPORTAMENTI

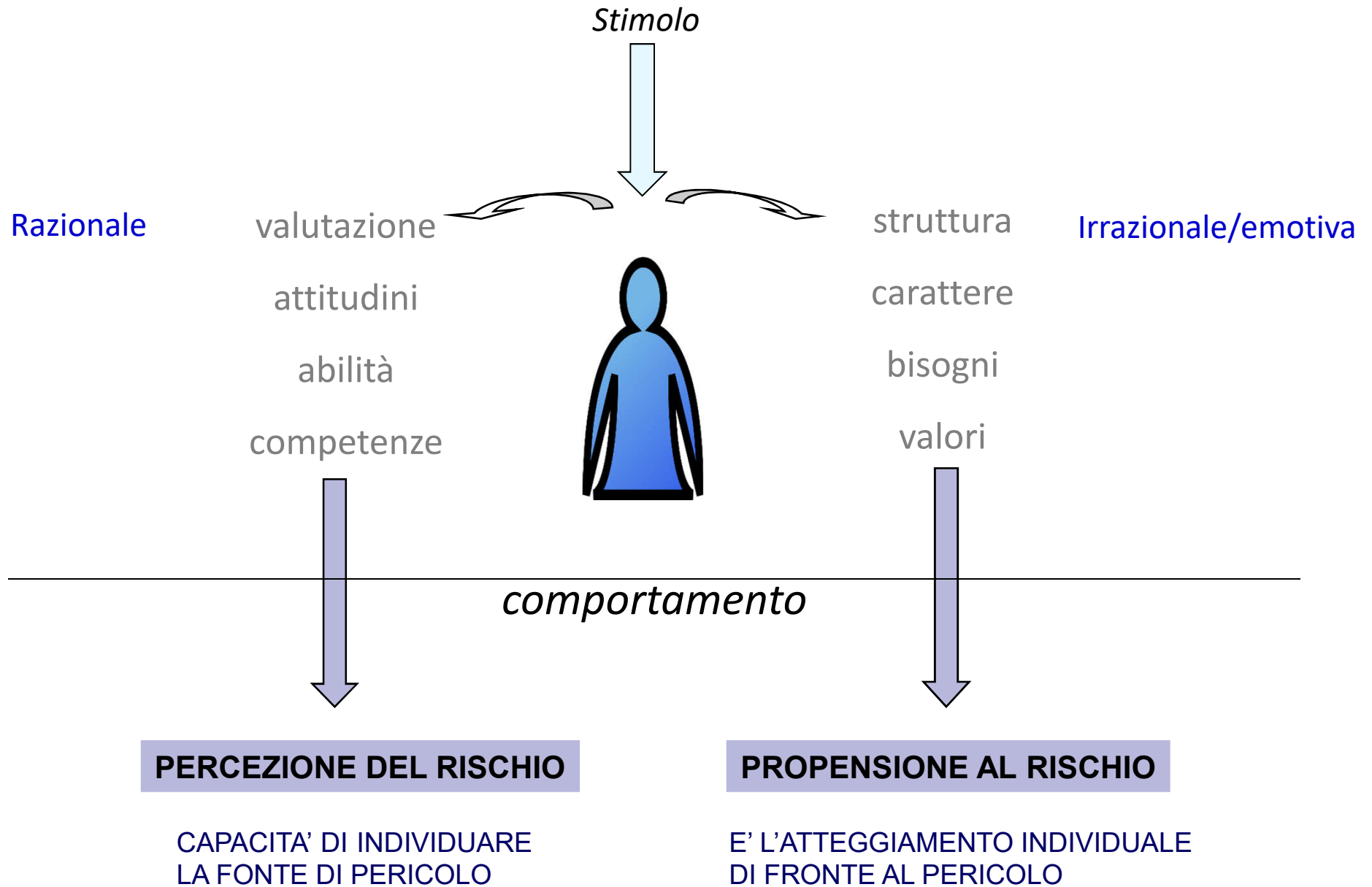
norme scritte e convenzioni informali:

RELAZIONI

DETERMINANTI DEL COMPORTAMENTO



■ Carattere ■ Ambiente ed educazione



Lo studio del comportamento umano, (incluso quello sulla sicurezza) ha dimostrato che:

- è evocato da stimoli esterni (per esempio, un cartello di divieto o un segnale d'allarme)
- può essere **promosso o inibito** da stimoli ricevuti immediatamente dopo la loro attuazione (per esempio, il plauso o lo scherno dei colleghi, il fastidio prodotto dal casco indossato)

Comunicare i rischi rimane un elemento cruciale per tutelare i lavoratori.

Fattori che intervengono nel rafforzare la consapevolezza del rischio (Quaranta, 2007):

- tipo di personalità
- livello di performance
- fattori comportamentali
- fattori organizzativi

ADOTTIAMO COMPORAMENTI DI TUTELA DELLA SALUTE SE...

- percepiamo una minaccia per la salute...
- che sembra grave
- ci sentiamo capaci di eseguire un certo tipo di azione
- che non richiede costi e sforzi eccessivi (economici, psicologici, sociali...)

Conoscenze e abilità

- Informazione
- formazione
- addestramento

Valori e atteggiamenti

- condivisione
- comunicazione
- coinvolgimento



COMPORAMENTI

Behavior Based Safety

Con il termine Behavior Based Safety o BBS si intende:

insieme di metodi relativi all'ambito della sicurezza comportamentale basati sul miglioramento dei comportamenti significativi per la sicurezza dei lavoratori con l'obiettivo di ridurre significativamente gli infortuni.

Il Modello A-B-C

- Stimoli “antecedenti” (A)
- Comportamento (B)
- Stimoli “conseguenti” (C) (a valle del comportamento).

Attraverso il paradigma di Skinner (detto anche del condizionamento operante e modello A-B-C) si possono realizzare procedure di modifica comportamentale.

Gli stimoli conseguenti modellano la probabilità del comportamento futuro che il soggetto metterà in atto di fronte a simili stimoli antecedenti.

Le conseguenze dei comportamenti influenzano il verificarsi del comportamento.

Conseguenze che rafforzano un comportamento:

- Ottenere ciò che vuole
- Evitare ciò che non si vuole

Conseguenze che scoraggiano un comportamento:

- Ottenere qualcosa che non si vuole (per esempio: problemi, riscontri negativi)
- Perdere qualcosa che non si vuole

E' possibile cambiare un comportamento cambiando le conseguenze, o il risultato, di quel comportamento.

Come organizzare un sistema BBS?

3 fasi fondamentali:

- Osservazione

Utilizzare comportamenti sicuri, se si utilizza osservazione e check-list sull'operatore avvisarlo e condividere parametri valutati

Osservare il comportamento, individuare miglioramenti messi in atto e fornire feedback positivi

- Fornire feedback

Essere specifici fornendo feedback positivi, riconoscere miglioramenti

Fornire feedback negativi, mostrando il comportamento corretto

Inserire in database i passi svolti

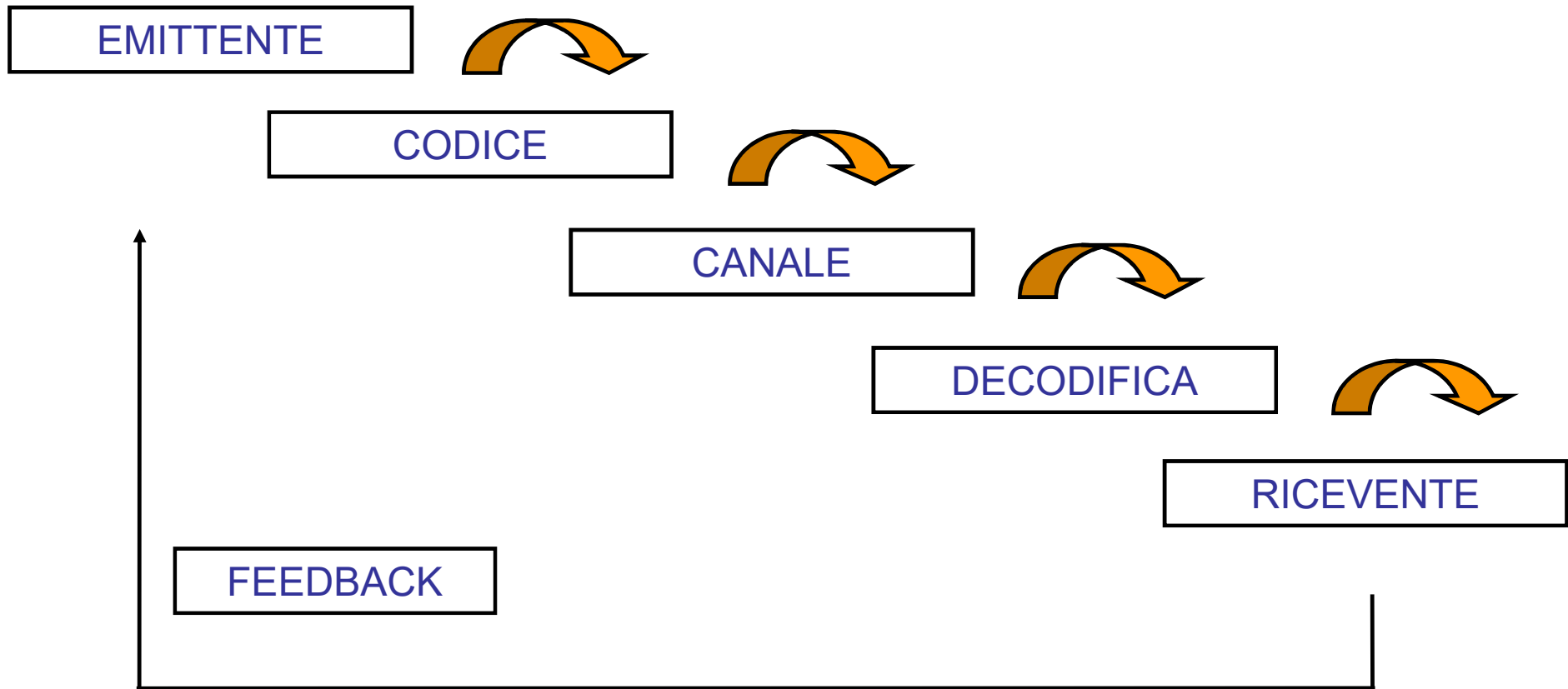
- Rinforzare e monitorare

Si tiene traccia dei comportamenti e delle azioni di miglioramento, non delle persone osservate

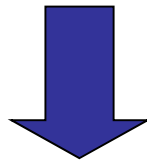


■ Osservazione ■ Feedback ■ Rinforzo

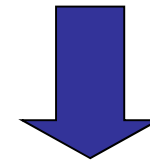
La comunicazione



COMUNICAZIONE = RENDERE COMUNE



**TRASMISSIONE DI
INFORMAZIONI**

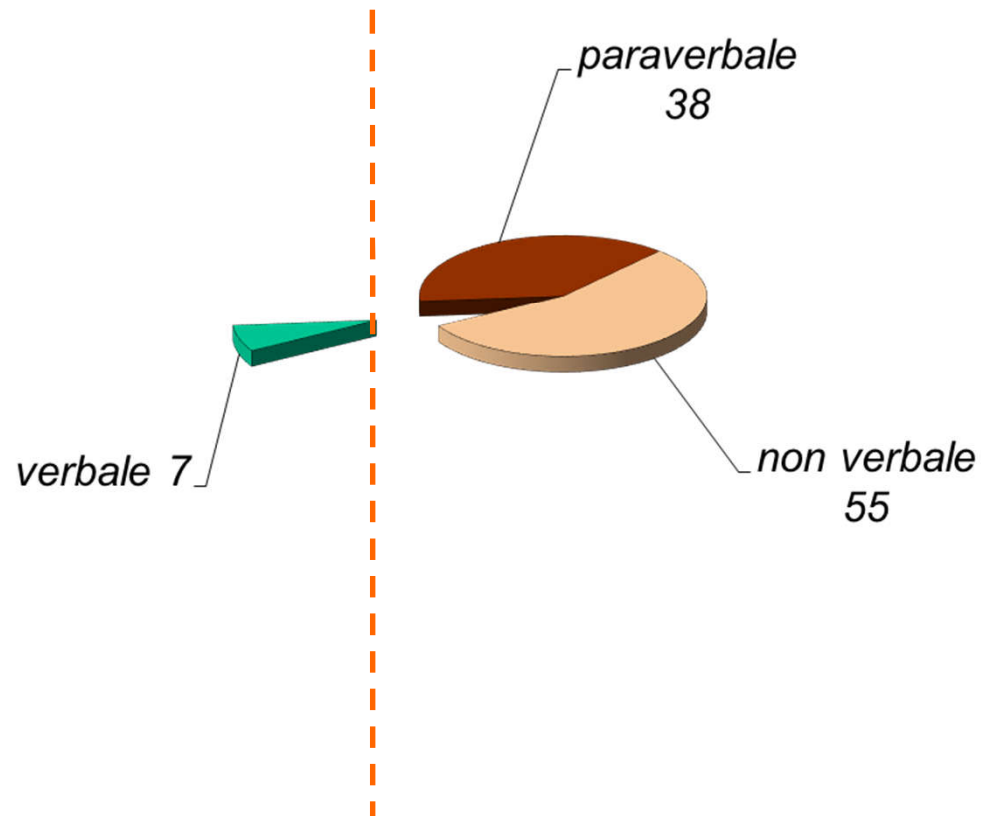


**STABILIRE LA QUALITA'
DELLE RELAZIONE**

Gli assiomi della comunicazione

- 1) “Non si può non comunicare”
- 2) “Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed uno di relazione”
- 3) “Si comunica a livello verbale para-verbale e non-verbale”
- 4) “La comunicazione è circolare”.
- 5) “La comunicazione può essere simmetrica o asimmetrica (complementare)”

Gli elementi della comunicazione



contenuto (COSA)

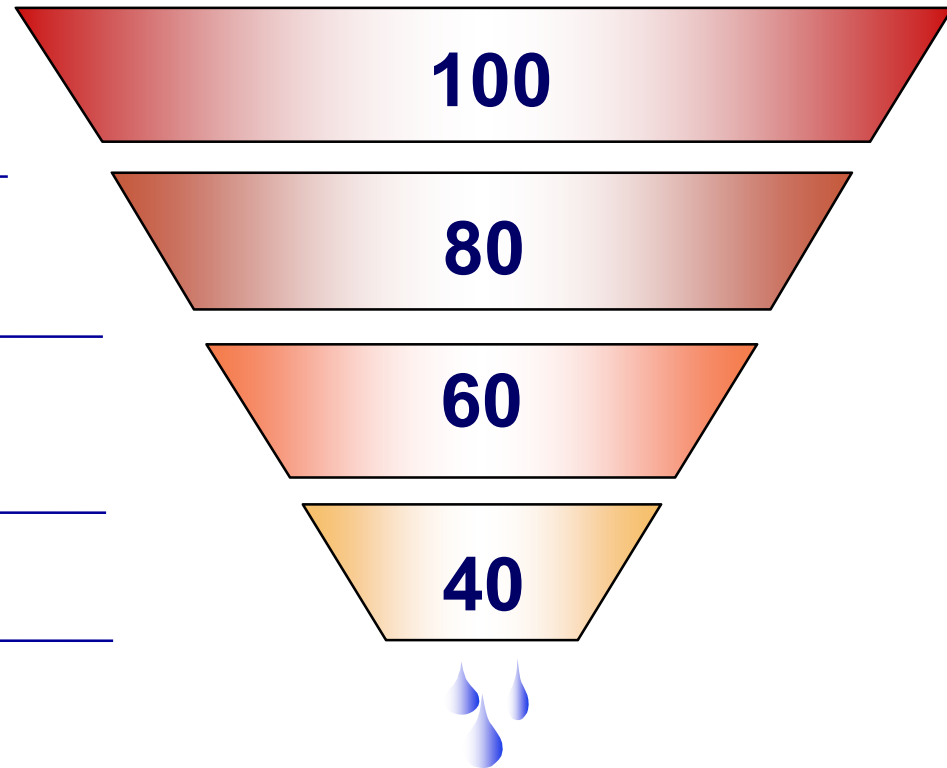
relazione (COME)

VOGLIAMO DIRE

DICIAMO

L'INTERLOCUTORE ASCOLTA

L'INTERLOCUTORE COMPRENDE



La comunicazione della sicurezza

- Top - Down
- Bottom - Up
- A Rete

Strumenti:

- Scritti (volantini, lettere, circolari...)
- Orali
- Visivi (segnaletica, bacheca...)
- Tecnologici (telefono, fax, computer, sito...)