

INAIL

Direzione Regionale Lombardia



Segreterie Provinciali - LECCO



IL RAPPORTO

TRA COMPORTAMENTO E SICUREZZA

Competenze non tecniche e affidabilità organizzativa

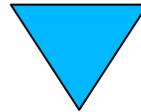
PERCHE' ALLA PREVENZIONE SERVE LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE NON TECNICHE (NTS)

Attilio Pagano



L'approccio comportamentista

Gli infortuni sono il risultato di comportamenti non sicuri degli individui,



la prevenzione si deve concentrare sull'individuazione di specifici comportamenti, avendo l'obiettivo di cambiarli una volta osservati e monitorati.

ELEMENTI PRINCIPALI

- I fautori dell'approccio comportamentista asseriscono di agire sul rinforzo dei comportamenti di sicurezza (non sulla punizione dei comportamenti insicuri) e che da ciò consegue la riduzione dei comportamenti insicuri.
- Il rinforzo positivo costituisce il cuore di questo approccio e si fonda sul Condizionamento Operante: ogni volta che un comportamento viene seguito da stimoli positivi tende a ripetersi. L'analisi del comportamento viene condotta in relazione a fenomeni esterni direttamente osservabili al fine di controllare quelle condizioni che “determinano” il comportamento.

LIMITI:

RIDUZIONISMO/RIDUTTIVISMO

Focalizza l'attenzione unicamente sulla gestione del comportamento umano puntando su processi di stimolo-risposta.

Nell'approccio comportamentista si perdono di vista l'importanza delle dinamiche legate:

- alla percezione del rischio,
- all'attribuzione di significato
- alle capacità decisionali delle persone
- ai fattori di gruppo (inter-intra)
- ai fattori istituzionali
- ai fattori culturali

LIMITI:

2. NON SI CONFRONTA CON L'INCERTEZZA/COMPLESSITA'

- Non comprende i comportamenti devianti dovuti a cause non motivazionali (a esempio gli errori).
- Che cosa succede quando si necessita di comportamento alternativi a quelli appresi?
- Il lavoratore deve saper riconoscere le situazioni anomale e intervenire con intelligenza e iniziativa nei casi di emergenza, e per fare ciò occorrono altre competenze (NTS).
- Non tiene conto di paradigmi che meglio spiegano la realtà e lo scenario attuale (paradigma della complessità, paradigma sistemico).

LIMITI:

3. INEFFICACIA

Apprendere un comportamento non protegge dall'incertezza e dall'imprevedibilità di un ambiente per definizione non stabile. Anche in questo caso occorrono altre competenze (creatività, decision making, supporto sociale, e altre NTS)

LE CAUSE DEGLI INFORTUNI

Il fattore causale "comportamento umano" è troppo generico per spiegare il verificarsi di infortuni, incidenti, mancati incidenti e situazioni pericolose.

Il comportamento umano è sempre situato in un contesto sociale e tecnico. Credere che sia possibile comprenderlo solo sulla base dei fattori individuali è un errore.

IL TEST DI SOSTITUZIONE

Dopo un infortunio, chiediamoci: "se al posto di questa persona, ce ne fosse stata un'altra, l'evento avrebbe avuto meno possibilità di verificarsi?"

Se la risposta è no, allora anche in presenza di un fattore causale di "comportamento umano", occorre cercare le cause dell'evento anche nel sistema socio-tecnico.

LE CAUSE DEGLI INFORTUNI

Alla base del comportamento umano

- Errori (non intenzionali)
- Violazioni (intenzionali)

La parola “comportamento” dice tutto e non dice niente

Dire che l'80% degli incidenti e degli infortuni ha una (con)causa umana non basta. Il comportamento in questione è composto dalle **azioni non sicure: errori e violazioni**.

Per prendere i più opportuni provvedimenti di contrasto delle cause e di contenimento degli effetti, occorre **distinguere** comportamenti di errore e comportamenti di violazione.

E occorre **distinguere** i diversi tipi di errore e i diversi tipi di violazione.

Un po' di luce nella scatola nera

ERRORE = Deviazione non intenzionale da una prestazione attesa.

Poiché l'errore è una insoddisfacente prestazione cognitiva, è necessario avvicinarsi ai **processi cognitivi**.

Da questo punto di vista, noi operiamo secondo tre grandi modalità di azione.

Prestazioni diverse ed errori diversi richiedono provvedimenti mirati

<i>Prestazione cognitiva</i>	<i>Tipo di errore</i>	<i>Misure di prevenzione inutili</i>	<i>Misure di prevenzione utili</i>
Skill based	Slip Lapses (distrazioni)	Sanzioni e premi Formazione	Riduzione monotonia e ripetitività Progettazione di 'alert'
Rule based	Mistake (errori di esecuzione)	Sanzioni e premi Addestramento	Formazione teorica Check list
Knowledge based	Mistake (errori di progettazione)	Sanzioni e premi	Formazione

Anche le violazioni non sono tutte uguali

<i>Tipo di violazione</i>	<i>Misure di prevenzione inutili</i>	<i>Misure di prevenzione utili</i>
Ottimizzante	Informazione Formazione	Sanzioni Analisi e miglioramento dei processi
Di routine	Sanzioni	Informazione Formazione Interventi di cambiamento culturale
Situazionale	Sanzioni Informazione Formazione	Analisi e miglioramento dei processi

Il cambio di paradigma serve per comprendere e applicare bene il D.Lgs.81/08

L'art. 20 del D. Lgs. 81/08, c. 2, let. b), stabilisce che

“i lavoratori devono osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva e individuale”.

Leggere le leggi criticamente significa individuarne le implicazioni applicative

Commento:

Le disposizioni e le istruzioni devono essere specifiche.

Ma queste non potranno mai coprire tutte le possibili situazioni operative.

Per questo, sono necessarie anche **disposizioni aspecifiche.**

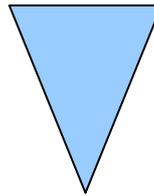
Leggere le leggi criticamente significa individuarne le implicazioni applicative

La prevenzione nel paradigma dell'incertezza richiede una **preparazione impegnativa**.

Non basta insegnare a fare le cose giuste. La formazione deve sviluppare non solo competenze operative (come fare bene), ma anche **competenze mentali** (le relazioni tra eventi) e **cognitive** (come si percepisce, si valuta e si decide).

CI SERVE UNA IDEA MODERNA DI COMPORTAMENTO

Da una idea di comportamento come **ACT**
(= aspetto prestazionale del comportamento)



A una idea di comportamento come **ACTION**
(= aspetti cognitivi del comportamento)

Leggere le leggi criticamente significa individuarne le implicazioni applicative

**DISPOSIZIONI
DI SICUREZZA**

INDICATORI

COMPETENZE

METODO

**SPECIFICHE
(ACTS)**

DIRETTI

**SAPER FARE BENE LE "COSE
GIUSTE"**

BBS

**A-SPECIFICHE
(ACTIONS)**

INDIRETTI

**SAPERE 'PENSARE' BENE
(PERCEPIRE, VALUTARE,
COMUNICARE, SCEGLIERE)
LE "COSE MIGLIORI"**

NTS

Prevenzione: su che cosa agire?

**Incidenti con
infortunio**

1

**Incidenti senza
infortunio**

30

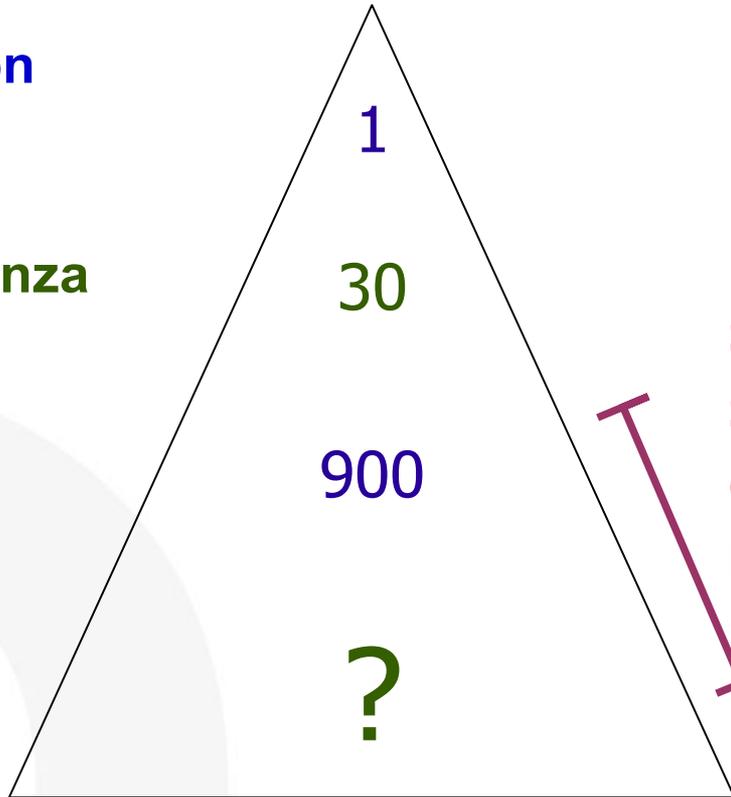
**Mancati
incidenti**

900

**Situazioni
pericolose**

?

Il miglioramento della
sicurezza si ottiene
scoprendo e analizzando le
cause della **parte
maggiore della piramide**



NON-TECHNICAL SKILLS

“Abilità cognitive, comportamentali e interpersonali che non sono specifiche dell’expertise di una professione ma sono egualmente importanti ai fini della riuscita delle pratiche operative nel massimo della sicurezza”

NON-TECHNICAL SKILLS

CONSAPEVOLEZZA SITUAZIONALE Raccogliere informazioni; interpretare le informazioni raccolte; anticipare stati futuri

DECISION-MAKING Definire problemi; considerare opzioni; selezionare e implementare opzioni

COMUNICAZIONE Inviare info chiare e concise; ricevere info; ascoltare; identificare barriere alla comunicazione

TEAMWORK

Supportare gli altri; risolvere conflitti; Scambiare info; coordinare attività

LEADERSHIP

Uso dell'autorità; pianificare e definire priorità; gestire carichi di lavoro e risorse

GESTIONE DELLO STRESS

Identificare sintomi di stress; riconoscere effetti dello stress; implementare strategie di coping

FRONTEGGIARE LA FATICA

Identificare sintomi della fatica; riconoscere gli effetti della fatica; implementare strategie di coping

Lo scenario organizzativo per costruire la sicurezza

PREPARATI A ESSERE IMPREPARATO