



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



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



Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

# Comportamento sicuro e comunicazione

---

MARCO BROCCOLI – AUSL DELLA ROMAGNA

# Premessa

---

In occasione del seminario che si è svolto in data 8 ottobre 2019 a Ravenna, mentre illustravo le caratteristiche che dovrebbe avere una organizzazione del lavoro che favorisce un «comportamento sicuro», avevo proposto a ciascuno dei presenti di svolgere un esercizio pensando ad un episodio di infortunio, quasi infortunio o evento negativo relativo alla prestazione.

L'esercizio consisteva in una scheda con diverse domande e risposte che accompagnavano l'esposizione del tema.

Sono state riconsegnate 80 schede e, come promesso, si riportano di seguito i risultati.

I risultati che si presentano non hanno carattere di «studio scientifico» ma sono interessanti ugualmente. E' la raccolta del contributo di persone (RLS, lavoratori, SPP, tecnici della prevenzione) che hanno molti anni di esperienza di lavoro in generale e di lavoro in tema di salute e sicurezza in particolare.

# I risultati

---

Nelle prossime due diapositive ripropongo la scheda di rilevazione utilizzata al convegno.

Nelle 4 diapositive successive riporto le caratteristiche di chi ha risposto (io sono / sto analizzando / conosco perché).

Ed infine riporto i risultati e alcune considerazioni.

Formazione e informazioni come comunicazione efficace. Mappa operativa per RLS.  
Ravenna, 8 novembre 2019

**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
--------------------------	-----------------------------------	--------------------------	---	--------------------------	---

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

Scala di valutazione

<i>0</i>	<i>Non pertinente</i>	<i>1</i>	<i>Importanza marginale</i>	<i>2</i>	<i>Molto importante</i>
----------	-----------------------	----------	-----------------------------	----------	-------------------------

#### 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
--	-------------------	--	-----------------------	--	------------

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

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

#### Antecedenti distali relativi a fattori individuali

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

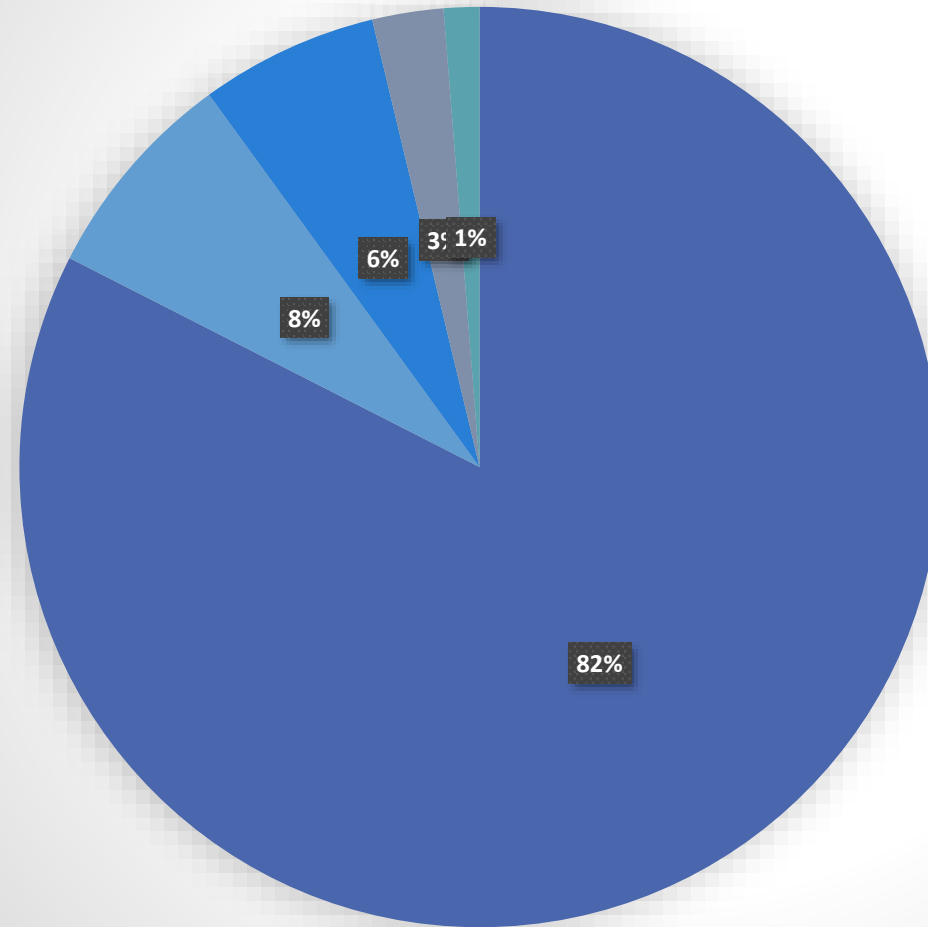
#### Antecedenti prossimali della prestazione sicura

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

#### Elementi della prestazione sicura

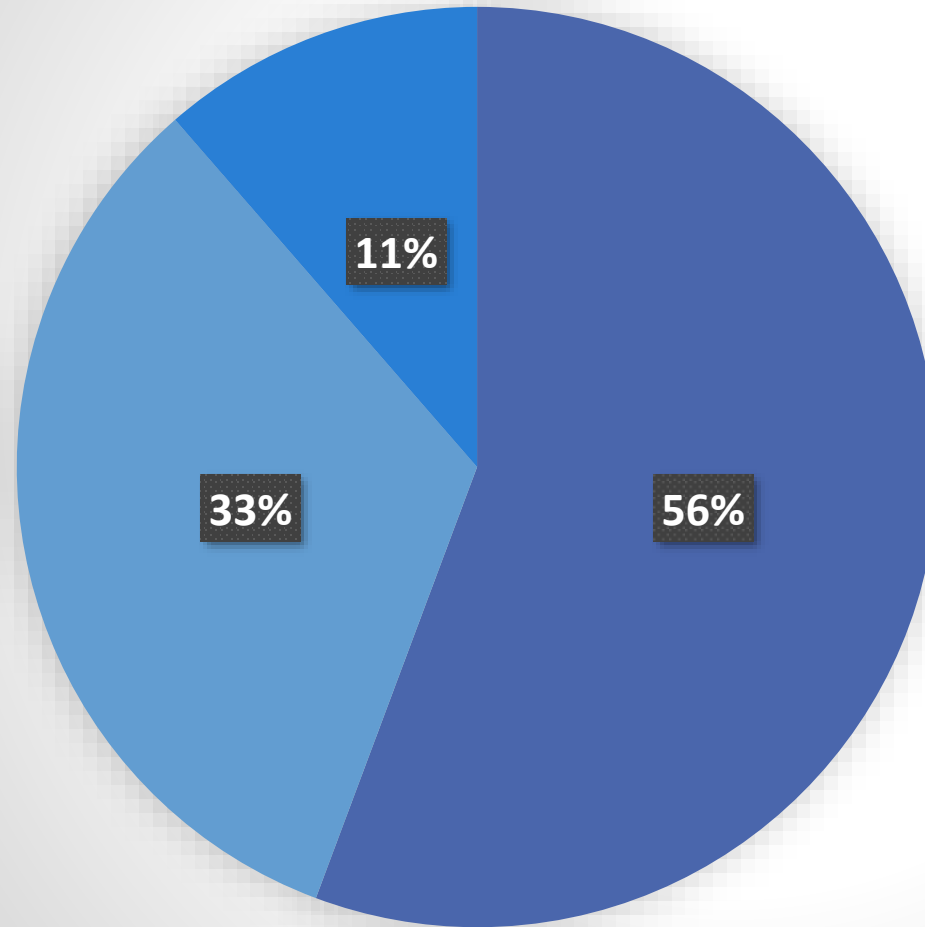
	<b>Osservanza</b> di norma o indicazioni di sicurezza		<b>Promozione</b> della sicurezza
--	---	--	-----------------------------------

## Io sono ...



- RLS
- SPP
- Lavoratore
- TdP
- Altro

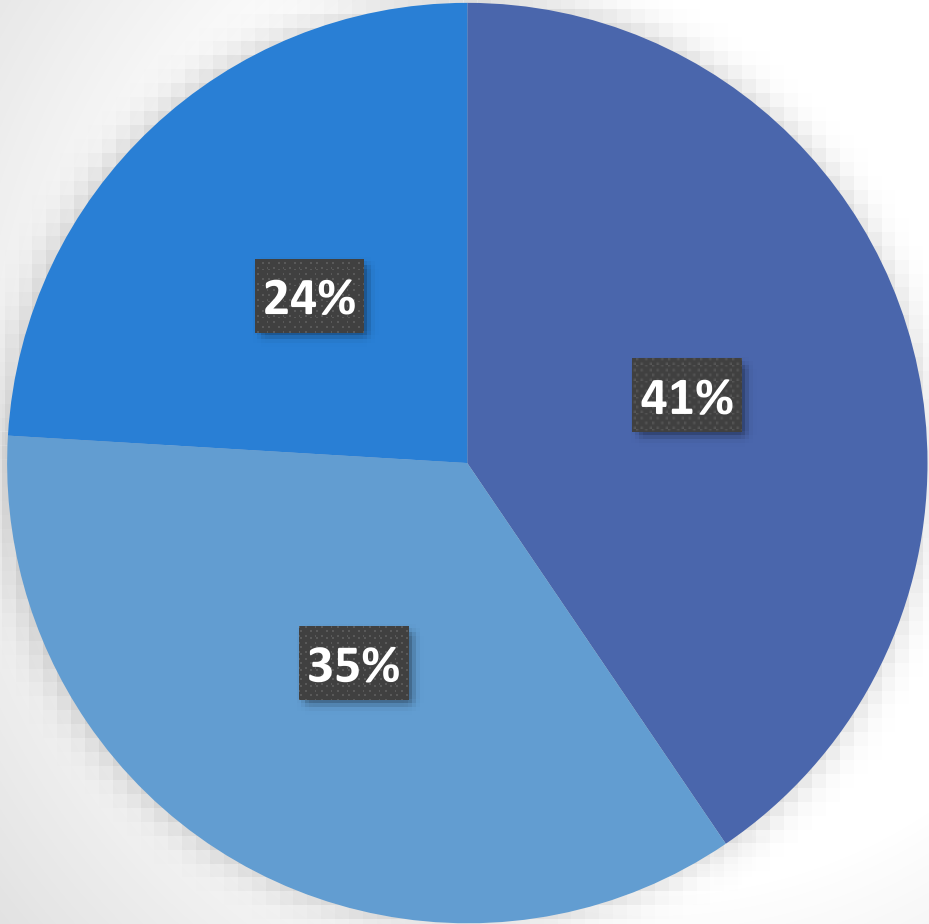
## Sto analizzando



- Infortunio
- QuasiInfortunio
- Altro

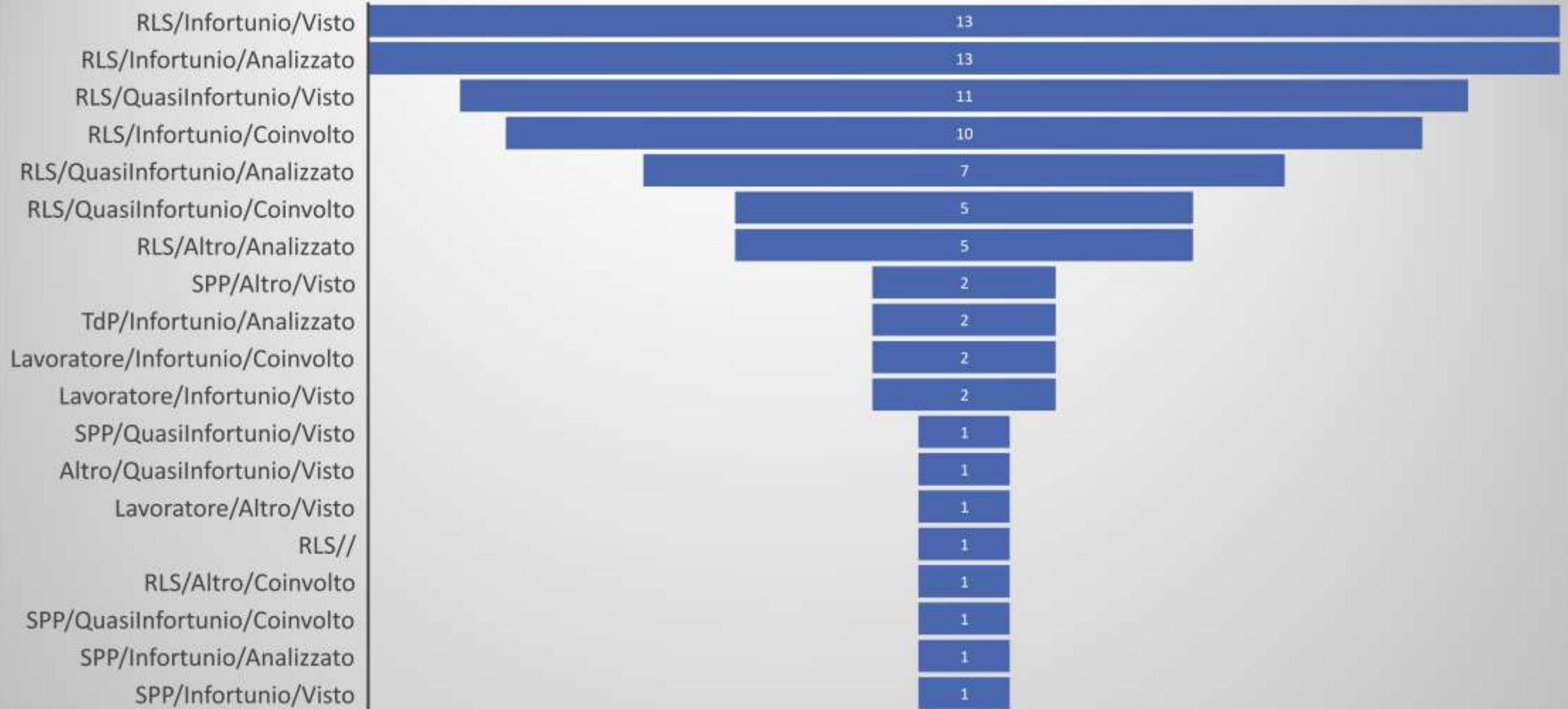


# Conosco perché ...



- Visto
- Analizzato
- Coinvolto

## Io sono / sto analizzando / conosco perché



# Nota di metodo

---

Prima di presentare i risultati, una sola nota di metodo.

Era chiesto di inserire un numero ma a volte è stata utilizzata una crocetta. In questo caso ho considerato la crocetta come se fosse 1 e la sua mancanza come se fosse 0. Per cui nella scala da 0 a 2 i valori che seguono sono sottostimati (probabilmente più favorevoli come valore assoluto). Ma siccome l'aspetto interessante era il confronto tra le varie componenti, questo confronto mantiene la sua validità.

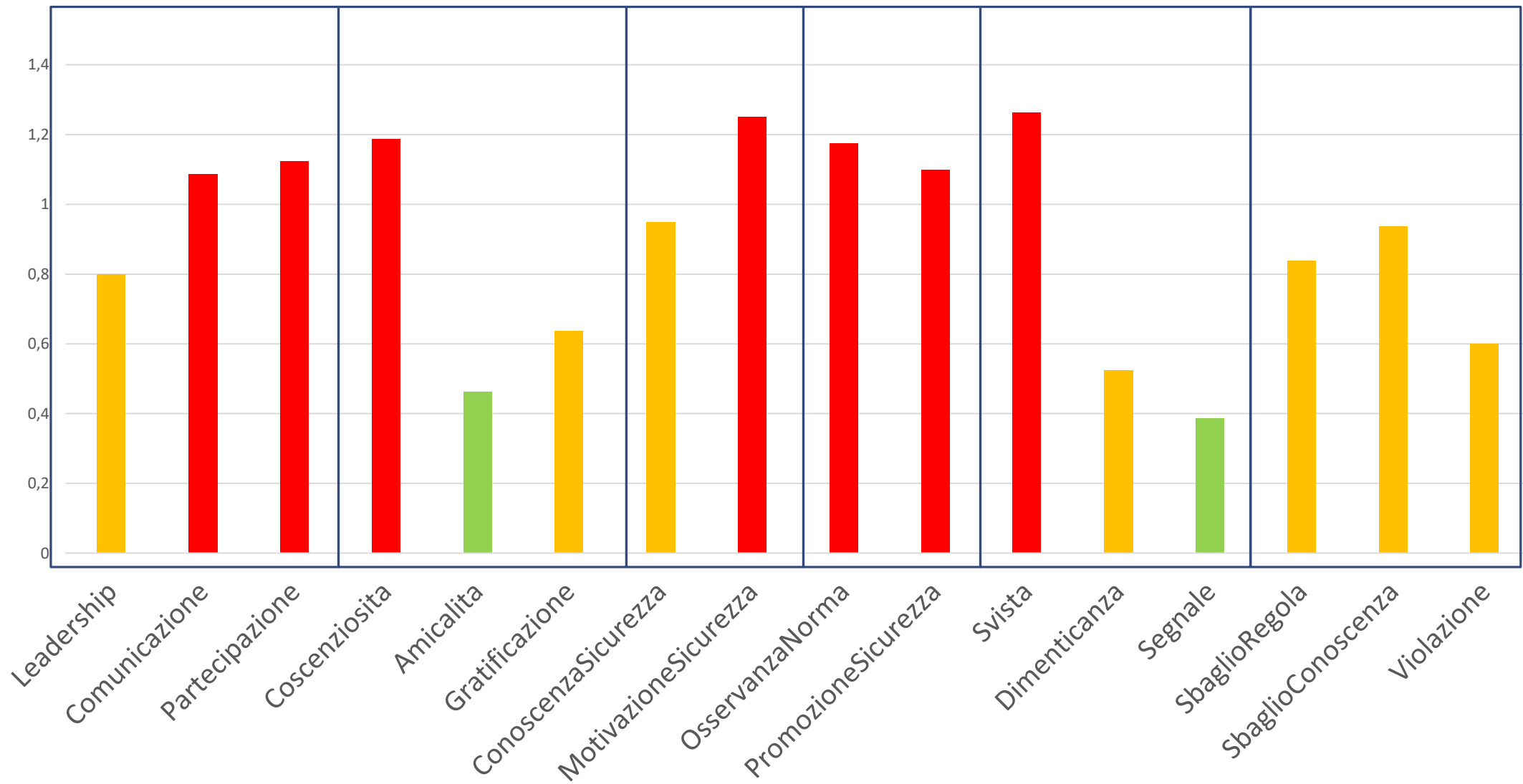
Nella presentazione dei risultati complessivi ho utilizzato a volte un codice colore: anche questo ha solo valore per sottolineare il risultato, non ha il significato (a volte eccessivo) spesso attribuito al codice colore in termini di sicurezza.

Ma la sicurezza, sappiamo, non è un codice colore e a noi interessa capire il significato delle cose.

# Il risultato complessivo

---

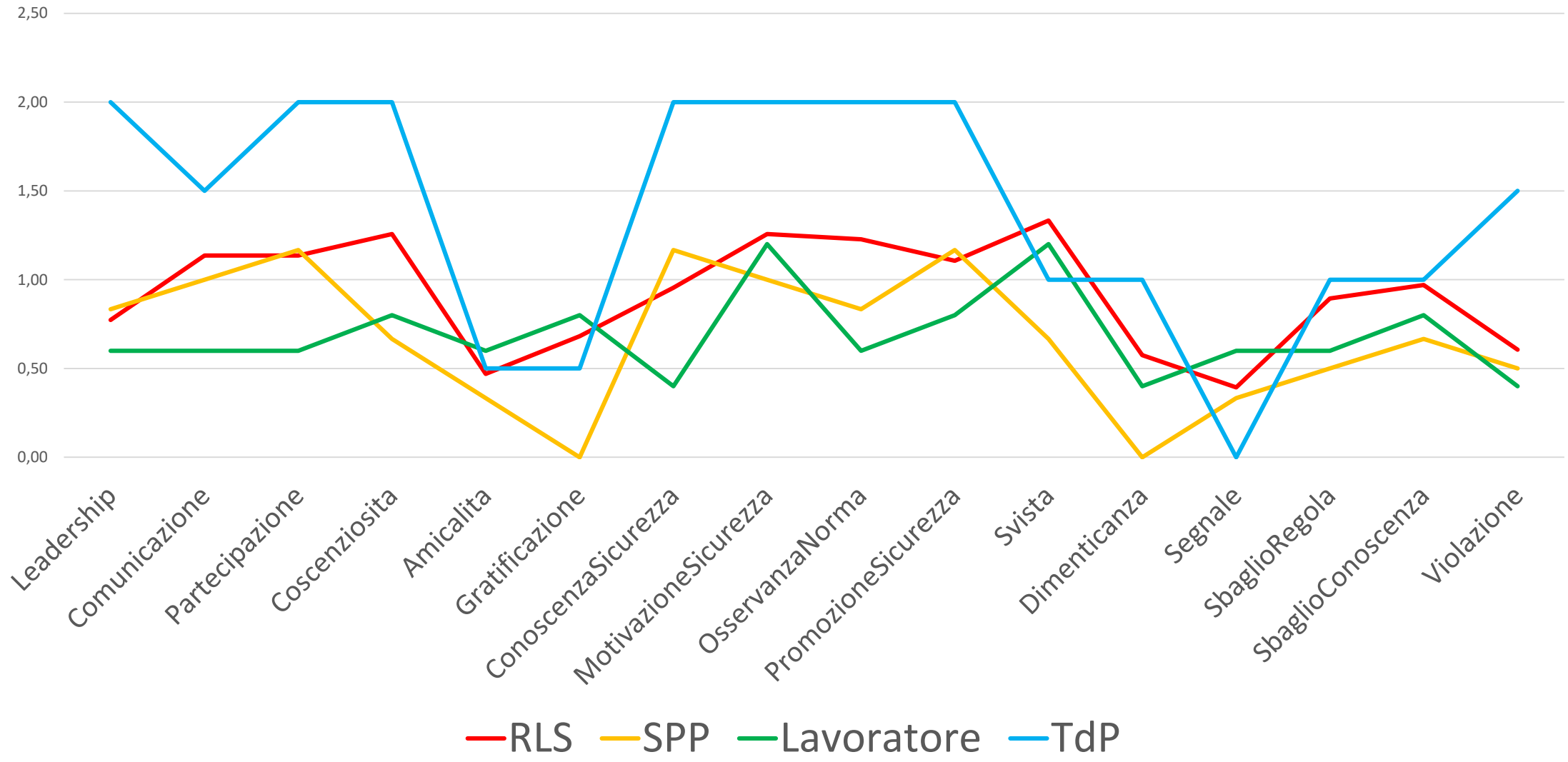
TUTTE LE SCHEDE RICONSEGNATE

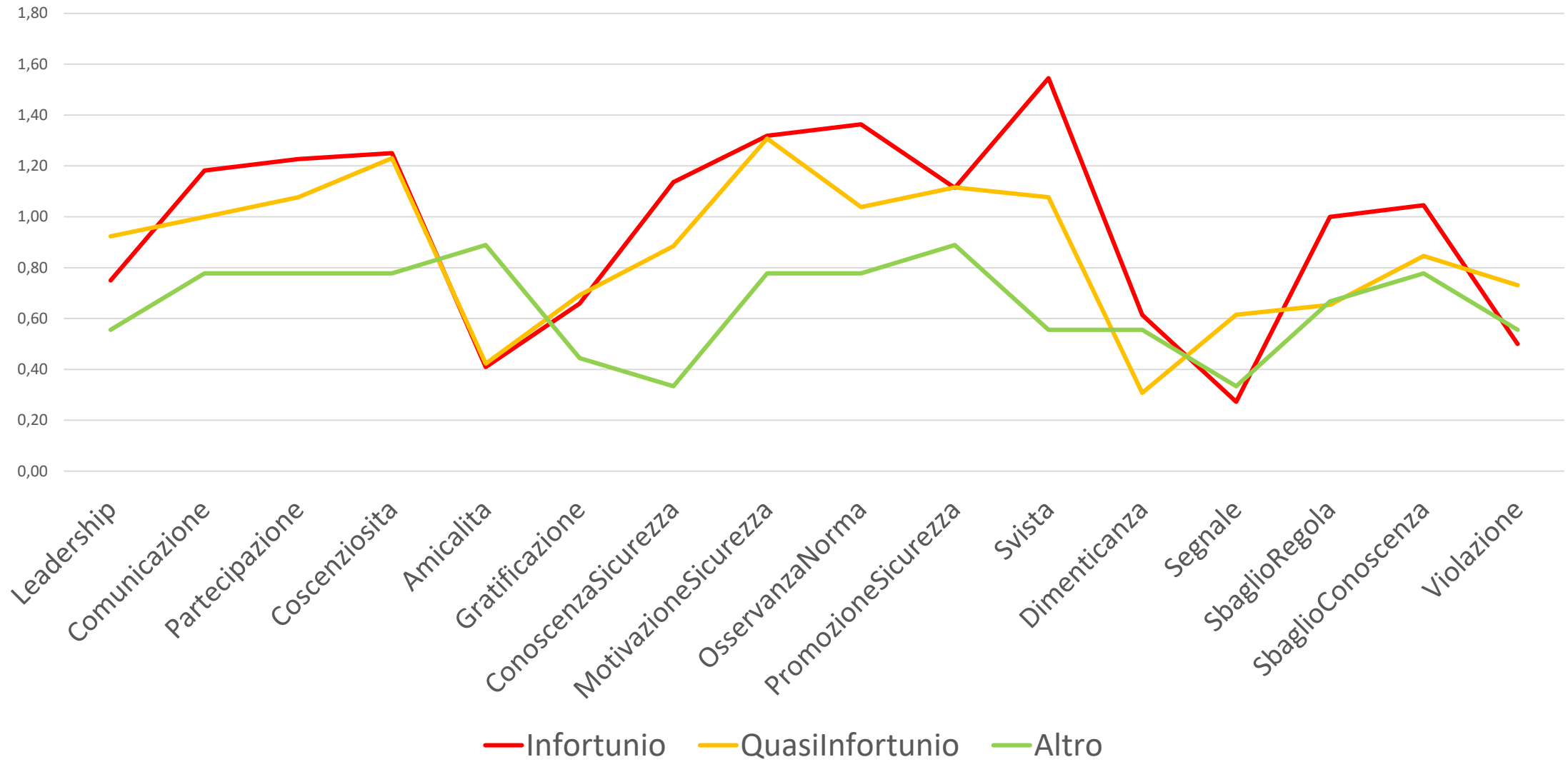


# Il risultato suddiviso

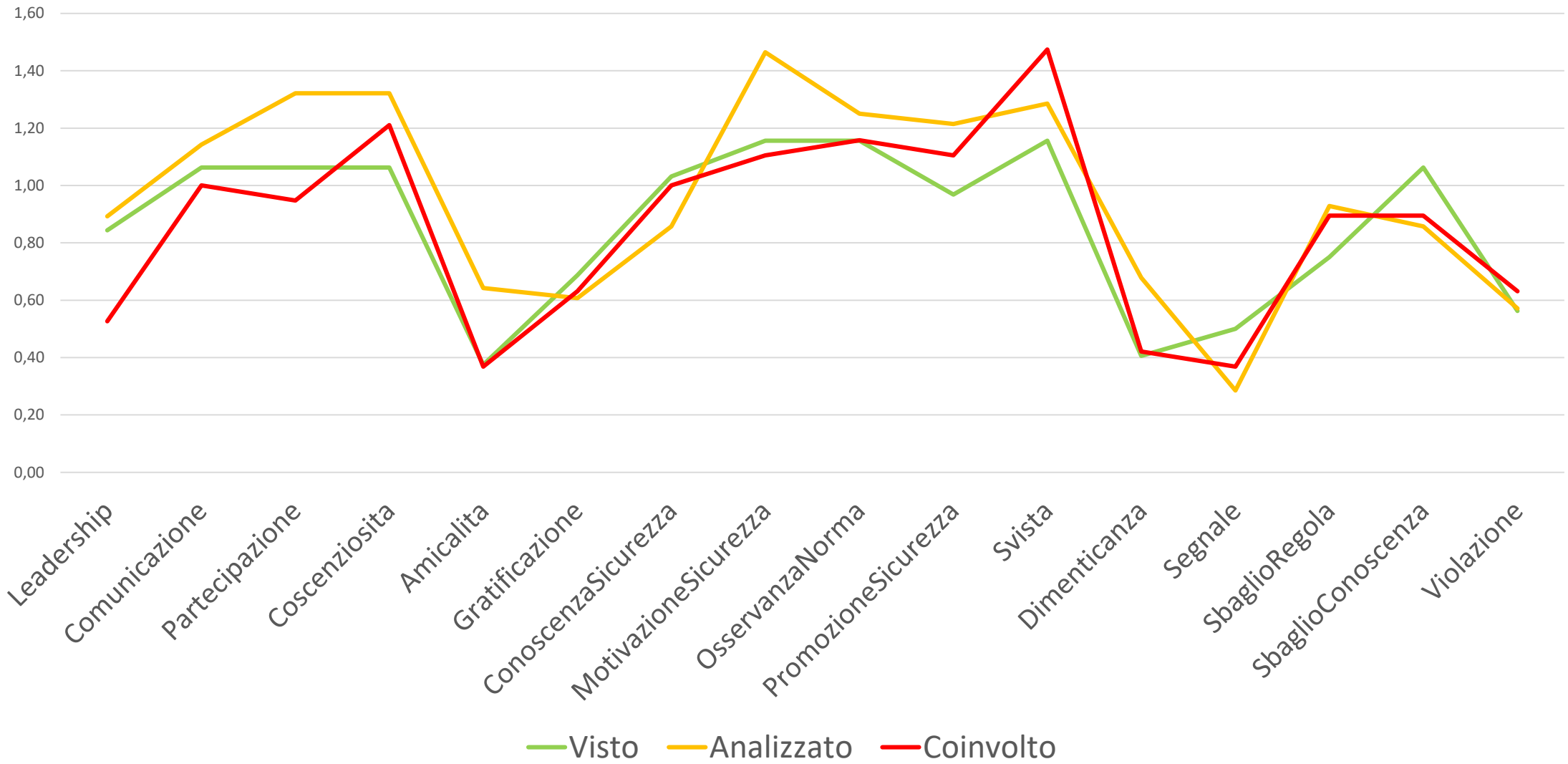
---

LE SCHEDE SEPARATE PER «IO SONO», «STO ANALIZZANDO», «CONOSCO PERCHÉ».





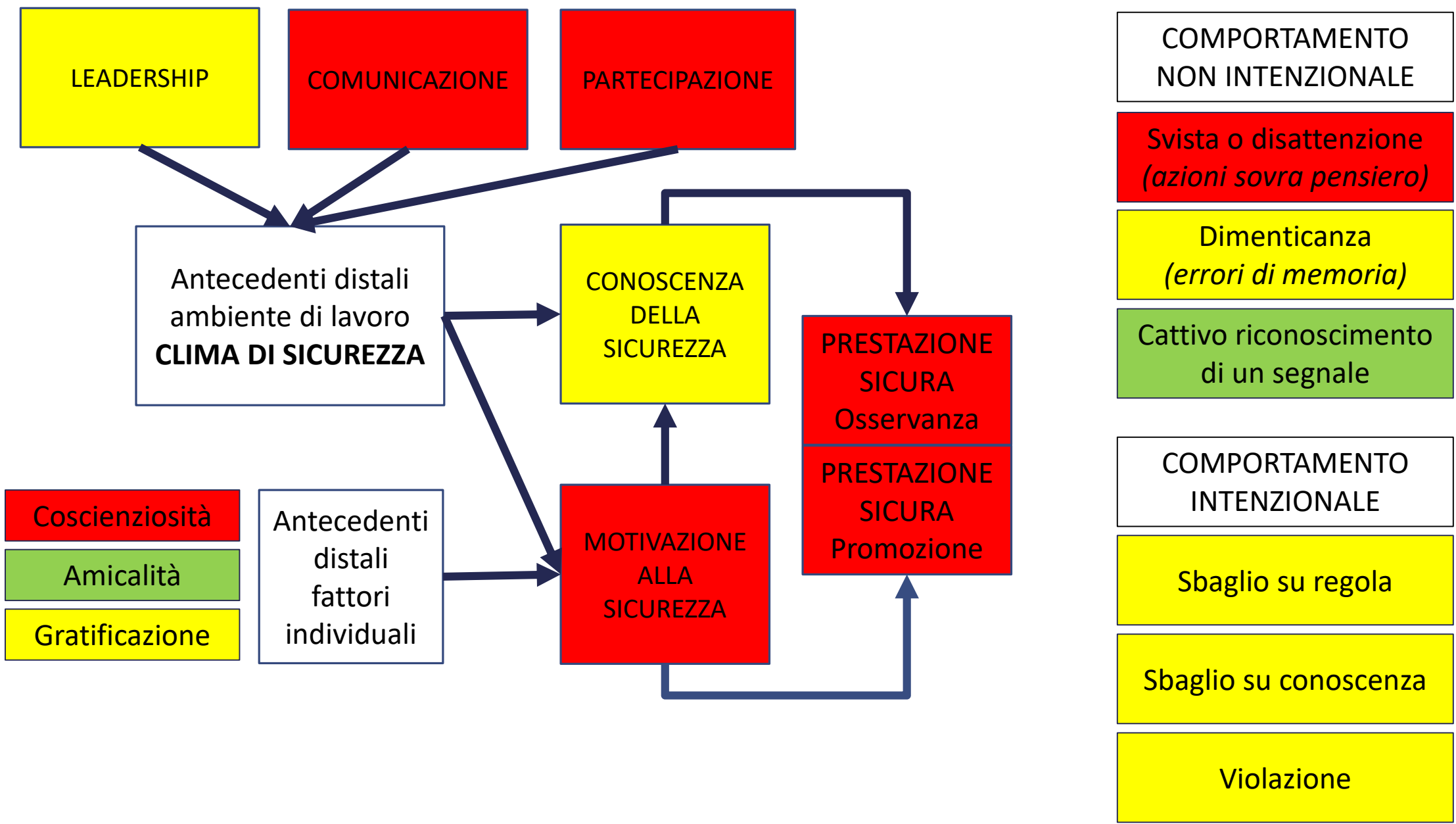




# Il modello e la vostra esperienza

---

UN PROFILO



# Considerazioni

---

UN PROFILO

# Io noto

---

Non sono le mie le considerazioni importanti su questi dati, ma lo sono quelle di tutti.

Ora non siamo in aula e non possiamo discutere, ma ci saranno occasioni di vario genere.

Ma non resisto e condivido.

Intanto, giustamente, prevale l'esperienza di RLS ma c'è anche un utile confronto con alcuni «tecnici» e alcuni «semplici» lavoratori. Ebbene, come si nota, il profilo non cambia. Gli uni e gli altri leggono il rapporto tra le varie componenti in modo direi molto sovrapponibile. Quello che sembra cambiare è l'intensità con cui sono percepiti alcuni elementi, anche se il numero di «tecnici» è molto contenuto.

Le differenze curiosamente si annullano se confrontiamo chi ha vissuto, visto o analizzato. Stesso profilo e stessa intensità. Il fenomeno sembra proprio consolidato.

Ancora: nessuna differenza tra infortunio e quasi infortunio. E poca anche con errori di prestazione. Sembra di poter ipotizzare che si tratta di un fenomeno «sistemico» e diffuso.

# Io noto

---

Un po' più nel merito, mi sento di far osservare:

Viene data molta importanza alla mancanza di «coscienziosità». Sappiamo che i fattori individuali hanno, dagli studi, un peso contenuto (spiegano il 13% della variabilità). La percezione che appare dai nostri dati ci suggerisce che forse il lavoratore viene istintivamente un po' troppo «colpevolizzato». La coscienziosità non deve essere sottovalutata, ma se le cause sono altrove, è altrove che occorre agire. Forse potremmo immaginare che il lavoratore non debba esser cosicenzioso solo nel momento della prestazione, ma anche nella promozione del comportamento sicuro come esito di un cambiamento organizzativo a cui può dare il contributo. (forse non lo sa o pensa che non sia possibile? Possiamo favorirlo, come RLS?)

# lo noto

---

L'osservazione precedente può essere vista assieme a quella per cui gli eventi analizzati sono soprattutto il risultato di «svista o disattenzione».

Non dimentichiamoci che «svista o disattenzione» sono caratteristiche di compiti di tipo routinario, molto familiari e basati sull'uso di competenze elementari e di processi cognitivi automatici e che si verificano soprattutto in condizioni di sovraccarico di lavoro. Condizioni in cui la precedente organizzazione del lavoro e organizzazione della sicurezza possono e devono intervenire proprio in considerazione di possibile «stanchezza», sovraccarico cognitivo, distrazione operata dal contesto.

Anche questo suggerisce che forse si pone accento facilmente sul comportamento del singolo e più difficilmente di costruisce organizzazione.

Anche a questo compito l'RLS, sappiamo, vorrebbe contribuire.

# lo noto

---

Nessun problema di mancanza di amicalità, e nessuno per mancato riconoscimento di segnali.

Contenuto anche il caso di comportamenti impropri dovuti a quella «strana» gratificazione psicologica da ricerca di eccitazione nel mostrare destrezza, bravura, coraggio che in questi contesti è sinonimo di imprudenza, negligenza (e stupidità).

Fra gli antecedenti distali ambientali del clima di sicurezza è interessante che sia stato segnalato più la mancanza di coinvolgimento e comunicazione rispetto a carenze della leadership (pur con un interessante giudizio più severo dei «tecnici»).

Fra gli antecedenti prossimali, la motivazione appare più in difficoltà della conoscenza.

Nella doppia composizione del «comportamento sicuro», la pari importanza della componente osservanza e promozione (rileggere le diapositive del convegno per una migliore comprensione) conferma a mio avviso sia la bontà del modello che la capacità degli RLS di osservare.



# In conclusione

---

Le riflessioni fatte in occasione del convegno, in tutte le relazioni, avevano motivi per essere svolte.

Continuiamo a «costruire salute», con stile pragmatistico fondato sulla realtà, sulle migliori conoscenze e sulla collaborazione a tutti i livelli possibili.

Non semplifichiamo i problemi e cerchiamo di avere modelli di riferimento sempre più adeguati.

Partecipazione comunicazione e leadership sono gli antecedenti anche per la promozione e l'efficacia del compito di RLS?

La riflessione, può continuare ....



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



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

---

# Grazie!