PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 22 - numero 4825 di Giovedì 26 novembre 2020

Come aumentare la sicurezza in reparto

Diminuire la distanza tra teoria e pratica, coinvolgendo i lavoratori nel processo di salute e sicurezza.

Un'azienda impeccabile "sulla carta"...ma in reparto le cose non vanno come dovrebbero e si registrano numerosi comportamenti e situazioni non sicure. Quante volte ci troviamo davanti a situazioni così? Questo spesso accade perché il processo di gestione salute e sicurezza non ha incluso in maniera organica il lavoratore come parte del flusso di raccolta dati e individuazione delle soluzioni, oltre che come obiettivo delle proprie azioni di miglioramento.

Qui di seguito 6 step per creare un buon piano di coinvolgimento del lavoratore.

1. Perché condividere anziché imporre

Perché è indispensabile investire nel coinvolgimento dei lavoratori anziché semplicemente imporre regole?

- **Perché il rispetto delle regole non è automatico.** Tendiamo a rispettare spontaneamente solo quelle regole di cui comprendiamo il senso e di cui condividiamo l'obiettivo.
- **Perché sanzioni/punizioni sono una misura insufficiente** affinché le persone rispettino le regole e presumono un controllo continuo e molto elevato.
- **Perché RSPP e HSE hanno necessità operative** nell'adempiere alle disposizioni di legge, dovendo stabilire, per le azioni che impattano sui lavoratori:
    - **la fattibilità** (quali condizioni devono essere garantite per essere adempienti? C'è qualche aspetto aggiuntivo che dobbiamo considerare? ...)
    - **le modalità di applicazione** (quali strumenti dobbiamo mettere in pista? quali azioni dobbiamo programmare? ...)

Coinvolgere significa **avere un supporto diretto dei lavoratori** nel trovare le giuste risposte.

2. Come coinvolgere con successo

Per ottenere risultati non basta però consegnare ai lavoratori uno o più strumenti per segnalare, ma creare un progetto di coinvolgimento che, per essere efficace, dovrà lavorare contemporaneamente su due piani:

1. **il piano tecnico (per comprendere e agire)**
    - Mettere a disposizione gli strumenti necessari (check-list di controllo, email o moduli per segnalazioni...)
    - Condividere gli obiettivi aziendali
    - Condividere di norme, regole, indicazioni, metodi

2. **il piano relazionale/emotivo (per partecipare):**

- Creare un clima di fiducia e collaborazione, premiando comportamenti virtuosi anziché limitarsi a sanzionare quelli scorretti
- Stimolare la segnalazione di rischi percepiti per migliorare la capacità di pre-vedere il rischio
- Stimolare la proposta di soluzioni e la condivisione delle conoscenze
- Ascoltare sempre e valorizzare le persone: anche un'osservazione che sembra poco pertinente può aiutare a migliorare la condivisione o la ricerca di una soluzione

3. 5 errori frequenti da evitare

La buona volontà non è sempre premiata dai risultati. Accertatevi di non fare i seguenti errori, che sovente condizionano i progetti di miglioramento:

1. **Tutto e subito:** fare il passo più lungo della gamba. Ponetevi degli obiettivi di miglioramento raggiungibili, organizzando un piano a step progressivi, con check-list inizialmente più generali e via via più specifiche e dettagliate.
2. **Farsi travolgere dalle segnalazioni:** aprire un canale di ascolto può significare essere travolti da numerose segnalazioni . Il canale deve essere inserito in un processo di gestione delle stesse, meglio se con l'utilizzo di strumenti smart (evitano sprechi di tempo in imputazioni dati, forniscono statistiche istantanee, permettono azioni immediate, organizzano automaticamente i contenuti)
3. **Strumenti difficili:** check-list con troppe domande o difficili per il lavoratore. Accompagnate gli strumenti con adeguata informazione e note all'uso.
4. **Attenzione all'aspetto umano:** un piano di osservazione dei comportamenti, a differenza di un progetto che si concentra su situazioni o attrezzature, necessita di una formazione attenta e dedicata. I comportamenti riguardano la sfera umana, con relative implicazioni. Se si intraprende questa direzione è necessario investire in una formazione adeguata di accompagnamento che formi osservatori preparati.
5. **Non dare feedback:** a una segnalazione corrisponde un'aspettativa. Individuate i modi e i tempi con cui tenere aggiornati i lavoratori sull'avanzamento delle azioni di miglioramento.

Attenzione alla diversa percezione delle varie figure! Quando iniziate un percorso di coinvolgimento dalla base ai vertici, prestate attenzione al fattore "percezione del cambiamento" dei diversi attori coinvolti. I lavoratori, infatti, a differenza di figure più inserite nel processo salute e sicurezza:

- **Non conoscono sempre i tempi** di realizzazione delle diverse soluzioni
- Necessitano di **concretezza effettiva** della soluzione implementata (meno teoria, più pratica)
- Generalmente, **misurano il cambiamento dopo la completa implementazione** della soluzione

4. I risultati

Un buon piano di coinvolgimento dei lavoratori, attraverso l'utilizzo di check-list mirate permette:

- **l'emersione dei rischi meno evidenti/nascosti** (capacità di individuarli autonomamente)
- **comportamenti consapevoli**, orientati al rispetto delle regole e alla prevenzione dei rischi per la salute e la sicurezza
- **atteggiamenti proattivi autonomi** (capacità di individuare soluzioni)
- **riduzione di mancati infortuni/infortuni** (attenzione però a non interpretare come assenza di infortuni l'assenza di feedback, come reazione a iper controllo, come in questo caso reale)

In un'azienda dove viene coltivata la cultura della sicurezza, quando viene infranta una regola spesso in realtà è con intenzioni positive, per ottenere un miglioramento. Le persone infatti **conoscono il confine tra comportamenti considerati accettabili e inaccettabili** e la violazione di una norma è valutata prima di tutto cercando di capirne il motivo.

5. I vantaggi

Creare e stimolare una forte cultura della sicurezza, aiuta responsabili e lavoratori a **condividere metodi e soluzioni**, rendendo più efficiente il processo salute e sicurezza. Aiuta anche a **migliorare il clima aziendale**, orientando sforzi e impegno di vertici e base verso un unico obiettivo.

Il risultato finale è un'azienda che:

- è consapevole degli obiettivi, dei rischi
- segnala non conformità o spunti di miglioramento
- impara reciprocamente dai propri errori e dalle best practice
- è flessibile in grado di adattarsi rapidamente alle necessità aziendali, rimanendo sicura
- è giusta, premia in comportamenti virtuosi, corregge i comportamenti pericolosi

6. Tre strumenti utili per l'HSE Manager

Perché si infrangono le regole (Guida all'analisi)

Risolvo App, per la condivisione della sicurezza in reparto

Le toolbox talk come momento di raccolta (Guida all'uso)

---

www.puntosicuro.it