PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 22 - numero 4650 di Giovedì 05 marzo 2020

Il ruolo dell'osservatore nelle esercitazioni aziendali

Per un efficace funzionamento delle esercitazioni aziendali è fondamentale il ruolo assunto dell'osservatore. Alcune indicazioni per un suo corretto impiego.

Al fine di realizzare un'esercitazione aziendale la figura dell'osservatore è essenziale. Non si tratta di un ruolo facile da interpretare, per cui, sulla base della nostra esperienza professionale, desideriamo proporre alcuni ragionamenti in merito.

Il compito dell'osservatore, può sembrare banale, è quello di "osservare" e, per farlo, non basta guardare: è necessario vedere quello che accade. Solo in questo caso l'osservatore assolverà al suo compito di riportare elementi oggettivi utili alla fase di analisi dell'esercitazione.

Per questo motivo è importante definire i criteri di scelta dell'osservatore, il comportamento che dovrà assumere e gli strumenti di lavoro dei quali può essere dotato.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[CODE] ?#>

1. Criteri di scelta dell'osservatore

Nella scelta dell'osservatore possono essere utili i seguenti criteri:

· essere esperto nei riguardi degli aspetti che gli si chiede di osservare;

· essere componente dell'azienda;

· avere un comprovato atteggiamento positivo verso la sicurezza in azienda;

· saper lavorare in gruppo;

· essere stimato dai colleghi;

· essere un pari e non superiore gerarchico delle persone osservate.

1.1. Essere esperto nei riguardi degli aspetti che gli si chiede di osservare

A tale riguardo è importante ricordare che una spiccata sicurezza in sé (overconfidence) può rappresentare un limite perché potrà spingere il soggetto a non osservare quello che sta realmente avvenendo, cadendo nella trappola mentale di sapere cosa sta accadendo. In questo modo le sue osservazioni rischierebbero di essere viziate da letture precostituite della scena che è chiamato

a osservare. Ecco che un osservatore dovrà vedere ciò che accade mettendo in campo quel tratto a volte utilmente "ingenuo".

Una strategia per valorizzare l'esperienza senza cadere nei rischi sopra accennati consiste nel coinvolgere l'osservatore nell'analisi del significato della checklist (di cui parleremo successivamente) da utilizzare durante l'osservazione.

1.2. Essere componente dell'azienda

Un ulteriore aspetto riguarda la scelta di un osservatore interno o esterno all'azienda. Seguendo la logica che vede nell'esercitazione uno strumento di crescita dell'intero sistema appare più logico privilegiare la scelta di osservatori interni. Ciò anche nella prospettiva che l'assunzione di questo compito divenga un momento formativo per chi la ricopre.

1.3. Saper lavorare in gruppo

Risulta importante che l'osservatore sappia lavorare in gruppo nella consapevolezza che la riuscita di una buona osservazione è il risultato del contributo di tutte le risorse umane e tecniche utilizzate. Ciò anche per ribadire che le situazioni di emergenza si risolvono con il contributo di molti e non per l'azione isolata di una persona.

1.4. Essere stimato dai colleghi

Può certamente essere utile scegliere persone stimate dai colleghi, e ai quali già gli stessi si rivolgono per consigli e supporti durante il lavoro. Questo criterio chiama direttamente in causa la fiducia che i colleghi ripongono in lui, che può essere descritta come l'aspettativa di avere di fronte una persona onesta e affidabile la cui osservazione non sarà condizionata da idee preconcette verso nessuno.

1.5. Essere un pari e non superiore gerarchico

È sconsigliabile affidare questo compito a soggetti che abbiano ruoli gerarchici che possano indurre i partecipanti all'esercitazione a ritenere che la loro opera possa traguardare aspetti valutativi.

2. Comportamento da assumere

L'atteggiamento fondamentale dell'osservatore è quello di essere una sorta di fantasma e non deve intervenire nella scena in nessun modo (a meno di oggettivi pericoli per le persone o per i processi aziendali) né con le parole, né con i gesti (a volte le comunicazioni non verbali sanno essere estremamente eloquenti).

L'esercitazione non è un momento addestrativo che prevede la correzione diretta di atteggiamenti o di azioni sbagliate, bensì ha lo scopo di mettere i partecipanti nelle condizioni di affrontare la situazione determinata da chi ha organizzato l'evento. Per poter osservare i punti di forza e di debolezza di quanto avviene ogni interferenza esterna va ridotta al minimo.

Inoltre, intervenire non permetterebbe ai partecipanti di mettere in atto azioni auto correttive che rappresentano uno degli strumenti più efficaci per l'apprendimento. Se questa correzione provenisse dall'esterno si toglierebbe ai partecipanti la possibilità di sperimentare il senso di auto efficacia, cioè la consapevolezza di riuscire ad affrontare positivamente le situazioni

da soli.

Rispettando questa linea di pensiero può essere utile che i responsabili del sito aziendale, se non direttamente coinvolti nell'esercitazione, non siano presenti sulla scena per non condizionare in nessun modo le scelte e i comportamenti delle maestranze coinvolte.

3. Risorse tecniche

Le risorse tecniche da predisporre per una buona esercitazione sono di tre tipi:

· checklist;

· supporti video e fotografici.

3.1. Checklist

Nella convinzione che ogni esercitazione si ponga l'obiettivo di osservare alcuni aspetti specifici e ne trascuri, inevitabilmente, altri, gli osservatori vanno aiutati a concentrare la loro attenzione solo sugli aspetti pertinenti. Un supporto utile è rappresentato da una checklist che dovrebbe avere alcune caratteristiche:

· essere la più breve possibile, perché non si possono tenere sotto osservazione troppe cose contemporaneamente;

· riguardare solo ciò che si è deciso di osservare. In questa direzione si può prevedere di avere anche liste diverse per differenti gruppi di osservatori designati a seguire i singoli processi o situazioni;

· essere scritte con un linguaggio semplice e rispondente a quello utilizzato e condiviso con gli osservatori;

· prevedere di utilizzare criteri di siglatura semplici e verificabili.

Per favorire una lettura omogenea della situazione può essere utile avviare, prima dell'esercitazione, una discussione che porti a condividere il significato implicito delle cose da osservare e la valutazione da dare agli aspetti emersi.

Questo perché spesso non si dà lo stesso significato alle parole e alle performance attese. Senza un'attenta condivisione si rischia di raccogliere osservazioni tra loro troppo disomogenee.

3.2. Supporti video e fotografici

L'utilizzo di apparecchiature fotografiche e di videocamere, nel rispetto delle normative vigenti, rappresenta una metodologia di straordinaria importanza al fine di rilevare ciò che accade durante un'esercitazione. Affidarsi solo alla memoria dei partecipanti, anche se confrontata con l'opera degli osservatori, è una strategia poco efficace perché la memoria ha dei limiti e non è così attendibile come ci aspettiamo (Zuliani, 2017b). La memoria non è, infatti, una mera registrazione di fatti, ma un continuo processo di ricostruzione di quello che riteniamo sia accaduto.

Una registrazione video è utile per determinare la sequenza degli eventi, i tempi intercorsi, le comunicazioni e le relazioni tra i partecipanti. Inoltre permette di isolare e riesaminare singoli aspetti anche a distanza di tempo.

Antonio Zuliani & Wilma Dalsaso

Fonte: PDE, n. 55

 Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it