

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 13 - numero 2603 di giovedì 07 aprile 2011

Motivare alla sicurezza: il rinforzo dei comportamenti sicuri

Motivare alla sicurezza attraverso il coinvolgimento e l'incentivazione dei comportamenti sicuri. Le check list, l'importanza dei feedback positivi e correttivi. Esperienze di applicazione dei principi del metodo Behavior Based Safety.

Padova, 7 APR - PuntoSicuro ha presentato nei giorni scorsi gli atti del seminario "Motivare alla sicurezza. Strumenti ed esperienze per incentivare i comportamenti sicuri", che si è tenuto il 15 ottobre 2010 ed è stato organizzato dalla Confindustria Padova, in collaborazione con AIF Veneto.

Durante l'incontro ? i cui atti sono stati pubblicati sul sito di Sapi spa ? si è parlato delle potenzialità del coinvolgimento per lo sviluppo della sicurezza aziendale e dei vantaggi di impostare una politica aziendale che motivi concretamente ad attuare **comportamenti sicuri**.

Nell'articolo di presentazione degli atti ci eravamo soffermati su un intervento che spiegava come motivare alla sicurezza attraverso il coinvolgimento e l'incentivazione dei comportamenti sicuri. In particolare si ricordava come, per diffondere la sicurezza, convenga premiare i comportamenti sicuri piuttosto che sanzionare i comportamenti scorretti. E si sottolineava che, secondo il metodo Behavior Based Safety, per diffondere comportamenti sicuri è necessaria l'osservazione e il rinforzo dei comportamenti corretti attraverso le check list e adeguati feedback, specialmente se positivi.

Torniamo su questi argomenti attraverso l'intervento dell'Ing. Riccardo Borghetto dal titolo "Motivare alla sicurezza. Gli strumenti del coinvolgimento".

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD013] ?#>

Il relatore ricorda che "il comportamento è funzione delle sue conseguenze": se la conseguenza di un comportamento non ci piace, la probabilità di ricomparsa del comportamento cala. Se la conseguenza è piacevole, la probabilità di ricomparsa del comportamento aumenta. Sono dunque importanti i **rinforzi** positivi e negativi.

Tuttavia "spesso i **comportamenti sicuri** non ricevono rinforzi 'naturali' dall'ambiente ..., ma delle punizioni. Quindi il comportamento sicuro si estingue... in assenza di rinforzi".

In particolare:

- un'organizzazione deve dotarsi di un "sistema organizzato di conseguenze" per rinforzare positivamente (R+) i comportamenti sicuri fino a un livello elevato e stabile;
- "pensare che un lavoratore resti in sicurezza nel tempo perché ha avuto una formazione iniziale è una illusione";
- una regola d'oro è dare più R+ che P+ (punizioni).

Il relatore ricorda poi che per creare adeguate **check list** è necessario analizzare incidenti e infortuni, elencare i comportamenti a rischio che inducono all'infortunio e i comportamenti sicuri che evitano l'infortunio.

Riguardo alle check list il relatore si sofferma poi sui criteri per la scelta dei comportamenti da indicare (rilevanza per la sicurezza, analisi documentale, frequenza di accadimento, ...) e sulle caratteristiche che queste check list devono avere.

Infine ci soffermiamo sul **feedback** (FB), cioè sull'importanza di "avere una informazione di ritorno" in relazione ai comportamenti. Il FB è importante perché è "un sistema di regolazione che ci fa modificare il comportamento".

Il feedback, indicato anche dal relatore come "commento sul posto", deve essere immediato, individuale, facilmente comprensibile con focus sul miglioramento. Deve essere antecedente di R+.

Per dare **FB positivi**:

- descrivere il comportamento osservato: ad es. "hai adottato diversi accorgimenti di sicurezza: i guanti e le scarpe...";
- discuterne il potenziale effetto: "in questo modo se anche... di certo tu...";
- ascoltare ciò che il lavoratore ha da dire: eventualmente "annotare risposte che indicano il perché del comportamento" e magari "concludere con una battuta positiva".

Per dare **FB correttivi**:

- descrivere il comportamento osservato: ad es. "hai preso il filo a mani nude (senza guanti)"; - discuterne il potenziale effetto: "in caso di scivolamento rischi di tagliarti la mano";
- ascoltare ciò che il lavoratore ha da dire: "annotare risposte che indicano il perché del comportamento ("ho dimenticato i guanti...") poi (in caso di feedback correttivo) specificare come si sarebbe dovuto agire diversamente.

Infine con l'intervento "**Motivare alla sicurezza. Il progetto SCS: Sviluppo Comportamenti Sicuri**", a cura dell'Ing. Alberto Cogo e della Dott.ssa Alice Lorenzetto, veniamo al racconto di un'esperienza pratica di modifica e miglioramento dei comportamenti sicuri in un'azienda.

Si parla di un'esperienza portata avanti dalla Vertical spa, un'azienda metalmeccanica che occupa 125 persone.

Dopo un corso per preposti - in cui si sono affrontati i principi del metodo Behavior Based Safety, si è creata la squadra di lavoro SCS (Sviluppo Comportamenti Sicuri).

Sono state poi elaborate le prime check list, con revisione delle stesse da parte di due esponenti di ciascun reparto e formazione dei primi osservatori.

Un volta che il sistema è andato a regime (da aprile 2010) sono state richieste 2 check list a settimana, gli osservatori sono diventati tutti gli operatori a turni mensili, si sono tenute riunioni di reparto per confrontarsi sull'andamento (ogni 3 mesi),...

Al di là delle difficoltà (ad esempio all'inizio "era necessario sollecitare la compilazione delle check list" e "alcuni operatori hanno posto delle resistenze quando gli è stato chiesto di fare gli osservatori") vediamo i **risultati di tipo organizzativo** indicati dai due relatori:

- "la gestione della sicurezza in azienda ora coinvolge tutti gli operatori;
- esiste un canale ufficiale per le segnalazioni di rischio;
- abbiamo introdotto anche una scheda per la segnalazione dei mancati infortuni e per le idee di miglioramento;
- a ogni segnalazione ASPP si impegna a dare un feedback immediato: decide di dare seguito alla segnalazione o motiva la decisione contraria;
- ...oggi la direzione ha 70 addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione".

Questi i **risultati sulle persone**:

- "finalmente l'importanza della sicurezza è una priorità per tutti;
- maggiore consapevolezza dei rischi;
- maggiore attenzione al proprio comportamento e a quello altrui (art. 20 T.U.);
- atteggiamento più propositivo degli operatori;
- maggiori segnalazioni di rischio e richieste di interventi di prevenzione;
- dopo anni di inutili tentativi siamo riusciti a far mettere le scarpe antinfortunistica a tecnici e personale delle pulizie;
- le persone sentono che le loro osservazioni sono tenute in considerazione e si sentono motivate a dare il loro contributo;
- anche le persone meno sicure e più defilate sono state coinvolte, gli è stato dato un ruolo e hanno risposto contribuendo attivamente al processo;
- il 'rinforzo' è stato dare attenzione alle persone, creando le condizioni per farle sentire protagoniste".

Infine alcune indicazioni sul **ruolo del coinvolgimento**:

- "il sistema funziona perché il 'rinforzo' è costituito: dall'attenzione che viene data alle persone e dalla considerazione con cui vengono accolte le loro segnalazioni;
- finora non sono stati erogati altri rinforzi o premi perché gli obiettivi (troppo ambiziosi) che gli operatori stessi hanno fissato non sono stati ancora raggiunti (questo dimostra la bontà dei dati);
- a fine anno saranno comunque premiati: il reparto che ha raggiunto i migliori risultati (efficacia); il reparto da cui sono provenuti più suggerimenti di miglioramento (propositività); il reparto che ha fornito il maggior numero di osservazioni (costanza e accuratezza);
- a settembre si è provocatoriamente chiesto alla squadra se si voleva procedere o se si preferiva fermarsi: all'unanimità si è deciso di procedere almeno fino a fine anno".

L'intervento si è concluso mostrando un grafico che indica come, dal 2009 al 2010, nell'azienda che ha portato avanti questa sperimentazione sia diminuita la frequenza degli infortuni.

" Motivare alla sicurezza. Gli strumenti del coinvolgimento", Riccardo Borghetto, intervento al convegno "Motivare alla sicurezza. Strumenti ed esperienze per incentivare i comportamenti sicuri" (file PDF, 5072 kB)

" Motivare alla sicurezza. Il progetto SCS: Sviluppo Comportamenti Sicuri", Ing. Alberto Cogo e Dott.ssa Alice Lorenzetto, intervento al convegno "Motivare alla sicurezza. Strumenti ed esperienze per incentivare i comportamenti sicuri" (file PDF, 1295 kB).



Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it