PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 19 - numero 4059 di martedì 25 luglio 2017

Il facilitatore in materia di sicurezza sul lavoro

Una figura sempre più strategica all'interno dei processi aziendali, in quanto garantisce una corretta organizzazione dei team di lavoro e il raggiungimento di obiettivi sfidanti in termini di efficienza ed efficacia e di sviluppo delle competenze.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0098] ?#>

Questo ruolo, declinato sulle tematiche della sicurezza nei luoghi di lavoro, diventa l'elemento chiave di promozione e diffusione di una vera e propria "cultura" della sicurezza in azienda. Un Safety Coach capace non solo di esaminare i comportamenti lavorativi, i condizionamenti e le resistenze che "non fanno sicurezza"; analizzare le statistiche di infortuni e malattie professionali, ma soprattutto fornire gli strumenti e i metodi per comunicare la sicurezza e adottare pratiche di prevenzione virtuose.

Le origini del termine "facilitatore" si possono ricondurre al "Circolo della Qualità" introdotto nel QC Circle Koryo dal Union of Japanese Scientists and Engineers (Juse), principale autorità nipponica in materia di qualità. Secondo questo rapporto, il Circolo della Qualità è un gruppo di operatori costituito su base volontaria per svolgere e gestire attività legate alla qualità nei luoghi di lavoro. In termini ancora più olistici per "contribuire al miglioramento e allo sviluppo dell'impresa; rispettare la natura umana e contribuire alla creazione di un ambiente di lavoro felice e sereno, in cui valga la pena di lavorare; esprimere pienamente le capacità umane e possibilmente svilupparne le innumerevoli possibilità" (Servadio, 2016).

Questo comporta un interesse verso l'azienda, declinato al miglioramento della qualità e un interesse verso le risorse umane in azienda, orientato a promuovere il confronto e la partecipazione in un processo più ampio di welfare aziendale.

È chiaro, pertanto, che la figura del facilitatore si inserisce sia in dinamiche a livello di organizzazione sia a livello di gruppi di lavoratori: si occupa della formazione dei leader e del potenziamento e sviluppo di competenze trasversali; gestisce eventuali problematiche o conflitti organizzativi; assicura lo svolgimento di attività lavorative finalizzate al raggiungimento della massima produttività e della libera espressione, all'interno dei team.

Creare ambienti di apprendimento, veicolare e attivare processi di formazione e auto-formazione, coordinare e condurre dinamiche di gruppo rappresentano l'essenza dell'attività del facilitatore: un regista nel teatro d'impresa, in grado di mettere in scena comportamenti e strategie per la coesione e la crescita degli attori aziendali e il successo dei progetti di lavoro.

In questa prospettiva il ruolo del facilitatore è molto vicino a quello di formatore. Il confine è assai sottile e riguarda sostanzialmente il bagaglio di competenze a carico del team di lavoro, preliminari a qualunque tipo di intervento operativo da parte del consulente. In generale: "più il gruppo è scarico di competenze, più la figura esterna dovrà essere "formatore", per trasmettere e passare le conoscenze necessarie allo sviluppo delle competenze. Più il gruppo possiede le competenze, più la

figura esterna dovrà esercitare il ruolo di facilitatore".

Ma quali competenze deve avere il facilitatore/formatore?

Il facilitatore può essere identificato come:

- *Catalizzatore* - un organizzatore/coordinatore delle risorse tecnico-manageriali
- *Mediatore* - un traduttore di linguaggi, sostenitore della persona e del gruppo
- *Agente di aiuto* - un accompagnatore di nuovi comportamenti e atteggiamenti in quanto ha specifiche capacità di accoglienza delle emozioni
- *Motivatore* - un creatore del giusto clima per la conoscenza, nell'*action learning*, nei gruppi speciali e di progetto

con questi tipi di skills:

- *Personali*: orientamento all'obiettivo; intelligenza emotiva; gestione del tempo
- *Cognitive*: analisi e sintesi; creatività
- *Relazionali*: negoziazione; comunicazione; gestione dei conflitti; public speaking; gestione dei gruppi e delle riunioni; teamwork; leadership; orientamento al cliente
- *Organizzative*: project management; goal setting; pianificazione

Considerando che ormai è indubbio, per gli addetti ai lavori, che l'influenza dell'uomo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro è uno dei fattori più rilevanti relativamente ai fenomeni infortunistici, avere a disposizione un professionista in grado di "riprogettare, individuare e attuare, in un'ottica nuova, le capacità e i requisiti professionali di coloro che sono coinvolti nell'organizzazione" diventa uno strumento educativo efficacissimo per adottare comportamenti sicuri in azienda.

Il facilitatore, quindi, diviene "colui che promuove il cambiamento, accompagnando i singoli individui, i gruppi di appartenenza e infine tutta l'organizzazione, dalla consapevolezza dei problemi comunicativi e organizzativi, alla loro risoluzione, attraverso un lungo percorso autogenerativo" (Servadio, 2016). L'investimento dell'azienda in questa relazione consulenziale ha come output un perfezionamento dei lavoratori, in chiave di legittimazione dei ruoli, crescita professionale, potenziamento delle competenze e soddisfacimento del bisogno di apprendimento. Si muove sia sul piano dell'organizzazione sia sul piano individuale, in ottica di sviluppo.

Il facilitatore, nel posizionarsi di fronte al gruppo, deve necessariamente:

- Osservare;
- Confrontarsi;
- Coordinare;
- Partecipare

In questo modo il processo di apprendimento veicolato sarà di tipo esperienziale ed è fondamentale per il successo dell'atto formativo: gli attori coinvolti difficilmente ricordano quanto viene detto loro, bensì ricordano quanto loro stessi hanno detto e seguono ciò che hanno capitò di se stessi, aiutati nella riflessione introspettiva che porta alla consapevolezza. Consapevolezza che, se correttamente declinata a livello situazionale, è una competenza non tecnica indispensabile nell'educazione (dei lavoratori) alla prevenzione del rischio e nell'allenamento alla capacità di individuare near miss in azienda.

Formazione e facilitazione sono pertanto strettamente connesse: il facilitatore accompagna i gruppi alla presa di coscienza e comprensione di prodotti e risultati (quale output si è realizzato); metodi di lavoro (come si è condotto il lavoro); emozioni e

sensazioni ed è attraverso i feedback che si portano alla luce che il lavoratore diviene pienamente consapevole e responsabile del proprio agire, in sicurezza, nell'ambiente di lavoro.

Massimo Servadio

Psicoterapeuta Sistemico Relazionale e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni.

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