PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 16 - numero 3392 di martedì 23 settembre 2014

Non Technical Skills: le competenze non tecniche e la sicurezza

Superare i limiti dell'approccio tecnico alla prevenzione dei rischi e promuovere una vera cultura della sicurezza in azienda. Le sette 7 Non-Technical Skills complementari alle competenze di carattere tecnico. A cura di Massimo Servadio.

Risulta evidente, analizzando le statistiche di settore, come la grande maggioranza degli incidenti ed infortuni sul luogo di lavoro si verifichi a causa della messa in atto di comportamenti insicuri piuttosto che per carenze dei dispositivi di sicurezza e di protezione individuale. Se a questo aggiungiamo che nelle organizzazioni moderne le prestazioni richieste ai lavoratori sono sempre più di tipo cognitivo e decisionale, è altrettanto evidente come non sia possibile che i lavoratori debbano fare riferimento esclusivamente alle competenze tecniche utili allo svolgimento dell'attività. È quindi necessario soffermarsi su processi troppo spesso trascurati quali la percezione del rischio, l'attribuzione di significato, la decisione e l'orientamento discrezionale della propria condotta sul luogo di lavoro, ponendo l'accento su quello che in letteratura viene definito "*human factor*" o fattore umano. In questo senso, le industrie ad alto rischio o i servizi di emergenza cominciano a comprendere l'impossibilità di una gestione dei problemi legati alla sicurezza basata unicamente sugli aspetti tecnologici e sulle competenze tecniche; da qui la necessità e/o l'opportunità di considerare anche altri aspetti relativi alle abilità dei lavoratori, nello specifico la comprensione delle dimensioni umane associate alle singole operazioni.

L' errore umano non può essere definitivamente eliminato, ma è quantomeno possibile giungere alla sua individuazione e minimizzarlo favorendo la diffusione di **competenze non tecniche** (Non-Technical Skills); con questo termine si fa riferimento ad "abilità cognitive, comportamentali e interpersonali che non sono specifiche dell'expertise tecnica di una professione, ma sono ugualmente importanti ai fini della riuscita delle pratiche operative nel massimo della sicurezza" (Prati G., Pietrantoni L., Rea A.); le Non-Technical Skills (NTS) sono complementari alle competenze di carattere tecnico ed in grado di contribuire all'attivazione di performance maggiormente efficaci e sicure.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0336] ?#>

In letteratura vengono individuate **7 Non-Technical Skills**, che possono essere così delineate e riassunte:
-**consapevolezza situazionale**: capacità di raccogliere le informazioni e di interpretarle correttamente; questa competenza, caratterizzata inoltre dalla capacità di anticipare i possibili scenari futuri, è un prerequisito indispensabile per la sicurezza in ambienti complessi e dinamici e, non a caso, è indicata come fattore causale in numerosi incidenti, specie nell'aviazione e nell'aeronautica;
-**decision-making**: capacità di adeguata definizione dei problemi, di considerare le diverse opzioni e di selezionare ed implementare queste ultime;
-**comunicazione**: capacità che comporta l'invio e lo scambio di informazioni chiare e concise, la ricezione di tali informazioni, l'ascolto e l'identificazione di quelle che possono essere le "barriere" del processo comunicativo;
-**teamwork**: si caratterizza per la capacità di supportare i collaboratori/colleghi, di risolvere i possibili conflitti, di scambiare informazioni e di coordinare le diverse attività;
-**leadership**: fa riferimento ad un ottimale utilizzo dell'autorità, alla pianificazione e definizione delle priorità, alla gestione dei carichi di lavoro e delle risorse;
-**gestione dello stress**: capacità di identificare correttamente gli eventuali sintomi dello stress, di riconoscere i suoi effetti e di implementare le più efficaci strategie di coping;

-**capacità di fronteggiare la fatica**: in maniera correlata alla competenza precedente, prevede l'identificazione dei sintomi della fatica, il riconoscimento dei sintomi di quest'ultima e l'implementazione di strategie di coping.

La**mancanza di competenze non tecniche aumenta quindi la probabilità che si verifichi un errore**, il quale a sua volta accresce la probabilità che si generi un evento avverso. La presenza di buone abilità non tecniche, al contrario, può ridurre di molto tali probabilità e rappresentare un aspetto in grado di rivelarsi cruciale nell'ottimizzazione delle pratiche lavorative e nella prevenzione di incidenti ed infortuni.

Un approccio innovativo alla prevenzione dei rischi e di conseguenza agli incidenti e infortuni sul lavoro dovrebbe fare riferimento all'opportunità di formare i lavoratori relativamente alle competenze non tecniche, competenze che vengono quotidianamente utilizzate e agite troppo spesso inconsapevolmente da ciascuno di noi. Molto spesso, infatti, tali competenze non sono chiaramente esplicitate e vengono trattate tacitamente e di conseguenza tramandate in modo informale da una generazione di lavoratori all'altra.
L'obiettivo è quello di arrivare a fornire una formazione generale in materia di NTS, evidenziandone per ciascuna i risvolti positivi relativamente alla prevenzione dei rischi sul posto di lavoro e all'implementazione del "sistema sicurezza"; affinché la formazione e la valutazione siano efficaci, le categorie di NTS dovrebbero essere poi adattate alla singola professione considerata.

In conclusione, risulta necessario sottolineare come sia imprescindibile l'acquisizione da parte di ogni singolo lavoratore delle **competenze non-tecniche**, tra le leve necessarie sia per gestire la sicurezza proprio dove si manifesta il rischio e l'incertezza sia come passo in avanti verso il radicamento di una performante cultura della sicurezza aziendale.

Massimo Servadio
Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.