

La resistenza al cambiamento come fattore di ostacolo alla cultura della sicurezza

Giuseppe Costa

Vicecomandante del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Treviso

Introduzione

“Gli infortuni sul lavoro sono eventi che hanno un elevato costo sociale. Chi ne è vittima subisce lesioni che ne possono pregiudicare l'integrità fisica, la carriera. La sicurezza dell'impiego, il livello economico, la qualità della vita; così come molteplici ed onerose sono le perdite e i danni materiali ed economici dell'azienda e la società nel suo complesso debbono sostenere. La prevenzione degli infortuni sul lavoro rappresenta quindi un obiettivo sociale dai molteplici vantaggi a breve, medio e lungo termine. Per fare prevenzione vanno messe in relazione diverse attività tra loro complementari: la regolamentazione e la normalizzazione degli ambienti di lavoro, dei dispositivi, delle macchine e delle attrezzature, l'ispezione e la sorveglianza da parte degli organi di vigilanza, la formazione e l'informazione sui rischi presenti sui luoghi di lavoro, la preparazione e l'applicazione di programmi di prevenzione adatti ai bisogni di un settore d'attività o di una data azienda, la ricerca, lo sviluppo...”

Lavorare in un'azienda ed occuparsi di sicurezza sui luoghi di lavoro, è un impegno interessante ma spesso difficoltoso. Come tutti gli interventi obbligatori infatti, anche quello sulla sicurezza suscita più di qualche disturbo, un po' perché viene vissuto unicamente come un costo dal datore di lavoro (i lavoratori cui è rivolta la formazione vengono sottratti, per quanto poco, alle attività produttive), un po' perché questo si unisce troppo spesso alla visione annoiata di un pacchetto di slide che spiegano gli articoli di legge. Quando si parla di cultura della sicurezza non si può far riferimento esclusivamente a principi teorici e astratti ma è necessario passare dalla semplice comunicazione dei contenuti alla vera condivisione dei comportamenti. Solo in questo modo è possibile intervenire in modo mirato per aumentare il livello di consapevolezza dei lavoratori rispetto ai comportamenti corretti da tenere sul luogo di lavoro mettendo fine ai fenomeni deleteri dell'abitudine, dell'autoreferenzialità, del compiacimento e del fatalismo.

1. The Human factor

Dal rapporto INAIL 2015: 637 mila denunce di infortunio sul lavoro di queste:

- ⇒ 1.246 hanno riguardato casi di morte.
- ⇒ 416 mila sono avvenuti sul posto di lavoro gli altri in itinere.

A carico di tali incidenti sono stati messi in conto 11 milioni di giornate di inabilità.

Cifre spaventose che il 10 giugno 2016, in occasione della “Giornata della memoria delle vittime del lavoro” a Martina Franca, il Ministro del lavoro e politiche sociali Giuliano Poletti ha affermato: “sul fronte della sicurezza la strada da fare è ancora lunga. Dobbiamo andare avanti e costruire un progetto a infortuni zero, innescando tutti i meccanismi che ci aiutano ad arrivare a questo risultato. Per raggiungere questo obiettivo dobbiamo continuare a investire sulle imprese che investono sulla sicurezza e, nel contempo, costruire una nuova cultura della sicurezza, nella consapevolezza che servono, da parte di tutti, comportamenti idonei e responsabilità condivise”.

Ma quali le cause? Nel 1990 James Reason ha sviluppato la famosa “teoria del formaggio”: un infortunio deriva da una serie di condizioni latenti sotto le quali sono etichettabili determinate prestazioni umane, le quali sarebbero la reale fonte di innesco di un infortunio. Il fattore umano, the Human Factor, risulterebbe la causa primaria degli infortuni. Ripartire dai comportamenti quindi. La stragrande maggioranza degli incidenti sui luoghi di lavoro dipende da fattori comportamentali. L'errore umano rimane il vero problema da affrontare. Ma perchè è tanto difficile lavorare sui comportamenti? Perchè nella grande categoria dei comportamenti scorretti non rientrano solo gli errori commessi per i più svariati motivi, dall'incompetenza alla distrazione, ma anche altri fattori per esempio le abitudini. Come ha spiegato in modo chiaro Charles Duihgg nel suo libro “The Power of Habit”, ben il 70% delle azioni che compiamo ogni giorno sono frutto di un'abitudine ovvero di un comportamento dettato da automatismi. Uscire da questo loop è molto difficile se non andiamo a lavorare sulle radici profonde della ricorsività con una nuova cultura della sicurezza. Ma come si deve agire per una “nuova” cultura? Sicuramente intendendola come un sistema di saperi, opinioni, credenze, costumi e comportamenti che caratterizzano un gruppo umano particolare; un'eredità storica che nel suo insieme definisce i rapporti all'interno di quel gruppo sociale e quelli con il mondo esterno. In breve per cultura si intende il "sapere" generale di un individuo.

Tale significato è parte di meccanismi impliciti nella nostra capacità di immagazzinare il significato di una parola, di un comportamento e implica un procedimento che facciamo inconsciamente: tradurre. Quando, infatti, apprendiamo qualcosa, quando impariamo una nuova parola, non facciamo altro che operare una traduzione. E' risaputo che la massima difficoltà che si riscontra in questa operazione non è quella di trovare la giusta parola che renda lo stesso significato ma trovare una parola che renda in modo inequivocabile lo stesso “senso”, lo stesso “sentire” che una parola implica. Tradurre infatti, dal latino tradere, cioè condurre, trasportare.

Non c'è bisogno quindi di sottolineare che un bravo traduttore è colui che non si limita a tradurre meramente una lingua ma è colui che traduce saperi, opinioni, credenze, costumi

e comportamenti che caratterizzano un gruppo umano particolare, poiché come afferma Umberto Eco, in Kant, Pierce e l'Ornitorinco, nella vita quotidiana abbiamo sempre a che fare "con atti di riferimento pragmatico", ma per poter sviluppare la conoscenza si può "agitare il fantasma del riferimento ontologico come postulato che permette una ricerca in progresso."

Noi apprendiamo in modo pragmatico qualcosa che immagazziniamo inconsciamente e che viene rielaborato in continuazione attraverso l'esperienza. Possiamo comportarci come Wall – E nella scena del cucchiaino/ forchetta o come La Sirenetta nella scena dell'arriccia-spiccia. Mentre Wall – E, attraverso il confronto, riesce a comprendere il "significato" dello strumento, ad Ariel viene data una "traduzione travisata dello strumento" generando imbarazzo tra i commensali una volta che la ragazza ha un comportamento strano, fuori del contesto socio culturale.

Sapersi comportare quindi è fondamentale e necessario sia nella vita privata che sociale ma in questo nostro elaborato assume un ulteriore significato: sapersi comportare è fondamentale per la sicurezza nostra e, in ambito lavorativo, dei nostri colleghi. L'ambiente di lavoro è un ecosistema in cui le persone agiscono e operano in una logica di interdipendenza rispetto a colleghi e clienti.

2. La cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Questa capacità, il sapersi comportare, è stata considerata uno dei principali cardini per ridurre gli infortuni sui luoghi di lavoro ed è alla base della B.B.S (Behaviour Based Safety), una teoria nata negli anni '80 nel mondo anglosassone e che dal 2000 ha preso piede anche in Italia. Essa parte da studi approfonditi sulle cause degli infortuni sul lavoro che analizzano le motivazioni profonde che hanno portato a tali eventi. A seguito di tali studi, la comunità scientifica ha chiaramente riconosciuto che l'80% degli infortuni è riconducibile a comportamenti insicuri. In uno studio sulla frequenza dei fattori di rischio negli incidenti mortali, condotto tra il 2005 e il 2008, risulta che il 40,6% dei fattori di rischio è riconducibile alle attività dell'infortunato stesso, spesso dovute a mancanza di informazione, formazione, pratiche scorrette e problemi di comunicazione. E' necessario quindi che tutti i lavoratori siano coinvolti in un sistema di gestione partecipata del rischio (concetto ribadito anche nel D.Lgs 81/08).

Ma è davvero possibile operare un cambiamento così radicale nella cultura del percepire (concetto spesso sottovalutato) e del fare sicurezza. La problematica principale risiede nel fatto che per raggiungere l'obiettivo è necessario far leva sul cambiamento di atteggiamenti e comportamenti che dipendono dai fattori più disparati e principalmente sull'immagine di sé che ognuno si è costruito nel tempo, su valori sociali ormai acquisiti e

strutturati che sono ormai assolutamente difficili da scardinare. Inoltre bisogna far leva su un altro fondamentale concetto: l'educazione. L'essere umano, infatti, agisce in base alle esperienze accumulate durante il suo percorso di vita e tali azioni sono spesso influenzate da elementi ambientali, socio culturali e dai vari attori che incontra nel suo percorso di vita (genitori, insegnanti, amici, colleghi, ecc.). L'educazione è quindi fondamentale per la tesi che vogliamo portare avanti e sottovalutarne l'importanza è davvero dannoso. Come sostiene il Dr Michele Lodi, in *L'equivoco della valutazione dei rischi: l'etica di una professione* – riflessioni sull'ambito della figura del tecnico della prevenzione redatta come tesi di laurea specialistica in scienze delle Professioni Sanitarie della Prevenzione 2011 afferma: *l'educazione, o meglio il percorso educativo, rappresenta il naturale indirizzo di sviluppo dell'individuo. Il percorso evolutivo è il filo conduttore che ognuno di noi, volontariamente o involontariamente, segue durante tutta la sua vita. Educazione è un continuo apprendimento di nozioni, concetti, una frequente mutazione del pensiero e degli atteggiamenti di ognuno di noi. L'educazione modifica la coscienza, ci spinge a decisioni. Ha un' enorme influenza anche sui concetti morali. Sviluppa le coscienze e incide significativamente, anzi, in modo decisivo sulle azioni in seguito adottate in ogni momento della nostra vita; nelle interrelazioni e nel comportamento con gli altri membri della società; da come affrontiamo un problema di lavoro al come parcheggiamo l'automobile, a come ci rivolgiamo alla cassiera del supermercato, ai valori che trasmettiamo ai nostri figli.*

L'educazione è un continuo divenire e modificarsi con l'acquisizione di nozioni, stimoli, sollecitazioni esterne; questi costantemente modificano e plasmano la coscienza, fondando e forgiando i valori con cui verranno condotte le azioni degli individui. L'esistenza pura dell'individuo il suo accrescimento interiore, si sviluppa con il processo educativo; quel processo che estrae - nel concetto maieutico del termine – dall'individuo stesso le abilità e il pensiero stesso. Quest'operazione si riversa sui pensieri e gli orientamenti, sulle azione dell'individuo e lo guida e lo indirizza in ciò che è, e sarà, la prossima esistenza.

E poco dopo aggiunge:

L'educazione è libera e completa quando non ha vincoli o pregiudizi o tabù. In ambienti in cui la "libertà" educativa è impedita o molto limitata o, ove l'educazione non è aperta alle molteplici sfumature, alle miriadi d'impulsi esterni, ma censurata, orientata, incanalata e diretta secondo principi parziali e selettivi, e soprattutto verso indirizzi di parte, di classe, qui si generano quegli elementi di costrizione, di limitazione e di sottomissione del pensiero umano. Elementi i quali non permettono un ampio sviluppo della società, ma, anzi, la costringono alla meschinità della propria autoreferenzialità.

La meschinità dell'autoreferenzialità risiede nel non lasciar libero l'individuo di progredire e di aumentare la propria conoscenza; di "bloccare" la sua voglia di "formarsi" e informarsi".

Si potrebbero usare le parole che Dante Alighieri utilizzò nel Canto XXVI dell' Inferno:

Fatti non foste a viver come bruti, ma per seguir virtute e canoscenza.

L'autoreferenzialità, quindi imbriglia la possibilità di mutare un comportamento, limita e rallenta la nostra capacità di evolvere, e quindi di applicare nuovi metodi culturalmente più vantaggiosi.

Molta indicativa è questa vignetta relativamente a ciò che si vuole dimostrare:



Questa è la vera reticenza. Tutti vorremmo venissero apportati dei cambiamenti (nella vita privata, nell'ambito lavorativo) ma il vero ostacolo sta nel fatto che per realizzarli davvero dobbiamo cambiare noi. Nel momento in cui questa opportunità si affaccia e si prospetta soprattutto in ambito lavorativo, esplodono gli atteggiamenti mentali svantaggiosi e squalificanti:

- ⇒ la negazione di un rischio ("cosa vuoi che accada?");
- ⇒ l'attribuzione di un determinato compito a un altro ("non è un mio compito");
- ⇒ il fatalismo ("se deve capitare, capita!");
- ⇒ la squalifica dell'interlocutore ("chi sei tu per dirmi...").

Per questa serie di ostacoli creare e sviluppare una "buona" cultura in materia di sicurezza, soprattutto in un organismo complesso come quello aziendale, implica il superamento di tali "barriere" culturali utilizzando metodi alternativi e convincendo dell'utilità di questa nuova cultura tutti gli attori .

3. La sicurezza come obbligo.

Il primo passo perché tale sviluppo avvenga è quello di spingere tutti gli attori presentati dal Testo Unico a non percepire le proprie performance in materia di sicurezza come un obbligo ma ad agire percependole come elementi intrinseci di un valore condiviso che porta ad operare determinate scelte e a comportarsi in determinati modi. Il concetto base dovrebbe risiedere nell'idea di comportarsi in modo sicuro per lavorare meglio, concetto che potrebbe essere un valido motto da utilizzare in azienda. Rispettare le regole in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro dovrebbe dunque essere percepito come un effettivo ausilio al lavorare meglio e non ostacolo come spesso accade. La strada per dare luogo a questo nuovo modo di vedere è fare in modo che i lavoratori si sentano coinvolti in un rapporto di interdipendenza, cioè che interiorizzino il concetto di sicurezza come appunto valore comune e condiviso.

3.1 Il paradigma di Skinner – il modello A-B-C-

Alla base della Behaviour Analysis, scienza di riferimento che studia il campo della sicurezza (la BBS appunto), abbiamo il famoso paradigma di Skinner. Per comprendere come opera tale paradigma dobbiamo avere ben chiaro cosa si intende per comportamento. La definizione più completa che potremmo dare è:

Insieme di azioni, di atteggiamenti con cui l'individuo esterna la propria personalità, rapportandosi agli altri e all'ambiente. Tali azioni possono avvenire sotto "forme" diverse, possono cioè essere compiute, verbalizzate o manifestate.

Skinner sostiene che per modificare quanto appena definito bisogna fare attenzione a tre tipologie di stimoli che sono strettamente legati fra loro:

- ⇒ stimoli "antecedenti" (A) che precedono il comportamento
- ⇒ stimoli discriminanti (B) fondamentale per le conseguenze
- ⇒ stimoli "conseguenti" (C) che si trovano a valle del comportamento.

Schematizzando si potrebbe affermare quanto segue:



ciò che influisce davvero sul comportamento sono gli stimoli conseguenti ad esso, per cui è evidente che se la conseguenza è piacevole, sarà più probabile che il comportamento muti positivamente.

Il metodo punitivo invece porterà il lavoratore a operare in sicurezza solo per evitare la sanzione nel momento in cui viene “controllato” e non per salvaguardare la sua vita.

A questo punto si possono agevolmente comprendere quali siano i limiti di molti sistemi di gestione della sicurezza: se il lavoratore viene multato perchè ha trasgredito a una norma di sicurezza, applicherà la logica di facciata operando in modo ligio solo durante i controlli, gli audit o le ispezioni. La punizione, soprattutto quando si ha a che fare con un adulto, porta a ciò che potrebbe essere definito un comportamento di “fuga” poiché manca un elemento di base fondamentale: la motivazione. In questo caso quindi, il lavoratore opererà una scelta comportamentale pericolosa: *faccio il minimo necessario così da evitare comunque la sanzione.*

È puntando sulla motivazione, sul bisogno che si ha di operare in sicurezza, che possiamo ottenere dei validi risultati e se utilizziamo il paradigma di Skinner è evidente che non dobbiamo puntare sulla sanzione ma sul rinforzo positivo. Potrebbe sembrare un metodo “ingenuo” ma in realtà ha delle potenzialità incredibili tanto è vero che molte teorie sullo sviluppo infantile si basano su tale paradigma: usare, per far crescere il bambino, dei premi -rinforzi positivi- e limitare le punizioni in certi contesti. Come per i bambini, per i quali i genitori rappresentano l'autorità, è fondamentale che anche il lavoratore abbia la certezza che la conseguenza sia immediata e certa altrimenti non porterà a nessun effettivo cambiamento. Ma al di là del paradigma di Skinner, anche l'applicazione di sanzioni disciplinari come atto legittimo per condannare chi sfugge dalla normativa senza un investimento sostanziale sulla cultura della sicurezza, risulterà essere inadatta e non pertinente.

Bisogna fare attenzione perchè l'obiettivo non è quello di liquidare il problema assegnando la responsabilità alla persona, l'errore umano spesso è solo la punta dell'iceberg, sintomo di più falle ai vari livelli dell'organizzazione!

Un'azienda può essere sicura di ottenere una buona percezione della sicurezza quando:

- ⇒ I lavoratori ritengono la direzione aziendale credibile.
- ⇒ La cultura della sicurezza fa parte della quotidianità.
- ⇒ Le misure retributive previste stimolano i dirigenti e i preposti a livelli soddisfacenti d'impegno.
- ⇒ I lavoratori hanno un ruolo nella risoluzione dei problemi e nel prendere decisioni.
- ⇒ Vi è un alto grado di fiducia reciproca tra dirigenti e lavoratori.

3.2 Il sistema di gestione della sicurezza sul lavoro, (SGSL),

Il sistema di gestione della sicurezza sul lavoro, (SGSL), è uno strumento organizzativo adottato da molte aziende che intendono raggiungere degli obiettivi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Il sistema di gestione viene utilizzato quindi principalmente per poter strutturare l'azienda in modo tale da massimizzare i vantaggi di una buona gestione della sicurezza riducendo al massimo i costi. La parola "costo" infatti è una delle parole chiave purtroppo del fare sicurezza perché si sa bene, che se essere a norma in tale settore è obbligatorio, farlo implica spesso delle spese consistenti.

Ma quanto costa non fare sicurezza? Come già detto, i dati della relazione INAIL 2015 :11 milioni di giornate di inabilità! Pensare quindi di aver risparmiato è un errore di valutazione. Fortunatamente negli ultimi anni sembra inizi a intravedersi un cambiamento di tendenza dato anche dal fatto che vi sono strumenti che agevolano l'utilizzo di un SGSL e soprattutto grazie al fatto che l'INAIL ha iniziato a **premiare** le aziende che lo utilizzano riducendo il premio INAIL che l'azienda versa annualmente.

L'errore però che ora si compie è quello di pensare che tale strumento sia sufficiente per eliminare gli infortuni. Ma non basta avere una buona organizzazione ma è necessario educare i lavoratori a comportarsi in modo sicuro così da potenziare i risultati che si possono ottenere applicando un SGSL. Bisogna fare in modo che i comportamenti non sicuri dei lavoratori non diventino una sorta di "zona d'ombra" del sistema di gestione. Il SGSL dovrà quindi puntare a potenziare la parte dedicata alla formazione e all'informazione, investendo su corsi che vadano dalla semplice sicurezza a quelli atti a potenziare le capacità di un lavoratore:

- ⇒ capacità di gestire lo stress;
- ⇒ capacità di comunicare con i colleghi;
- ⇒ capacità di interagire in team;
- ⇒ ecc.

Molta formazione andrà strutturata su quelle cause che si sono viste essere matrice di molti infortuni mortali e che sono elementi strutturali legati al fattore umano, elementi che spesso sono stati sottovalutati sia dai datori di lavoro sia dai lavoratori stessi: la famosa sporca dozzina come sostiene Carlo Cacciabue nella sua opera "Sicurezza del Trasporto Aereo":

Per offrire un formalismo di classificazione più dettagliato in materia di fattori umani, oltre alla suddivisione degli errori umani nelle quattro tipologie di "Slips", "Lapses", "Mistakes" e "Violations", definite nel modello Fallible Machine, è possibile considerare ulteriori possibili cause specifiche di errori. Tali cause vanno ad aggiungersi ai fattori personali e/o fattori di contesto e casuali discussi in precedenza e possono essere selezionate tra una classificazione generalmente accettata, soprattutto nel dominio aeronautico, nota come la

Sporca Dozzina (“The Dirty Dozen”). Nel 1993, dopo diversi eventi ed incidenti aeronautici legati soprattutto alla manutenzione, l’Autorità per la sicurezza dei trasporti canadese ha sviluppato un programma orientato alla riduzione degli errori di manutenzione. In stretta collaborazione con l’industria aeronautica, sono stati successivamente identificati 12 fattori umani – chiamati “Sporca Dozzina”- che possono portare ad errori di manutenzione (Dupont, 1997). Da allora i tecnici di manutenzione e molte delle principali compagnie aeree hanno adottato la “Sporca Dozzina” per la loro formazione di routine e per riconoscere le cause di base di errori umani.

Lo scrittore riporta in una tabella (tabella 1) le dodici voci che lui stesso definisce *autoesplicative*, con i consigli che vengono normalmente dati ai manutentori ed attori di prima linea per combattere e prevenire le cause relative.

Tabella 1 La “Sporca Dozzina” e gli antidoti proposti per combatterla

<p>1 Carenza di conoscenza</p>	<p>Fatti addestrare al lavoro. Utilizza manuali aggiornati. Non avere paura a chiedere informazioni.</p>
<p><i>Lack of knowledge</i></p>	
<p>2 Distrazione</p>	<p>Finisci sempre il lavoro o stacca la connessione (così che si debba ricominciare e completare il lavoro più tardi). “Segna” il lavoro non completato. Verifica il risultato del tuo e di altri. Quando torni al lavoro ricomincia da due passi prima. Utilizza checklist dettagliate.</p>
<p><i>Distraction</i></p>	
<p>3 Carenza di percezione</p>	<p>Pensa cosa potrebbe succedere in caso di incidente. Verifica se il tuo lavoro si adatta ad un processo già in corso.</p>
<p><i>Lack of awareness</i></p>	
<p>4 Carenza di comunicazione</p>	<p>Usa manuali e logbook per comunicare o rimuovere ducchi; discuti il lavoro da fareo quanto è stato completato in precedenza. Non dare nulla per scontato</p>
<p><i>Lack of communication</i></p>	

5 Carenza di assertività

Lack of assertiveness

Accetta solo materiale in perfetta efficienza. Rifiuta ogni compromesso su standard di sicurezza

6 Insufficiente lavoro in team

Lack of teamwork

Discuti chi, come e quando prima di fare un lavoro. Accertati che tutti abbiano capito e siano d'accordo.

7 Fiducia assoluta

Complacency

Abituati e sii preparato a commettere errori. Non firmare schede relative a lavoro che non hai fatto personalmente

8 Stress

Stress

Accertati di conoscere gli effetti dello stress. Fermati ed analizza un problema razionalmente. Identifica e pianifica corsi razionali di azioni e poi esegui quanto pianificato senza "variazioni". Parlane con qualcuno. Chiedi a un collega di monitorarti

9 Fatica

Fatigue

Abituati a riconoscere e fai attenzione ai sintomi di errore sia tuoi che in altri. Pianifica bassi carichi di lavoro alla fine del ciclo circadian. Dormi e fai esercizio fisico regolarmente. Chiedi ad altri di verificare il tuo lavoro

10 Pressione Psicologica

Pressure

Accertati di non crearti pressioni da solo. Comunica i dubbi e le preoccupazioni. Non avere paura di dire di no.

11 Carenza di mezzi e parti

Lack of parts

Controlla aree sospette all'inizio di un'ispezione. Ordina parti essenziali per tempo. Mantieni uno standard elevato nel dubbio, ferma l'aereo per ulteriori ispezioni

12 Norme inadeguate

Inadequate Norms

Lavora sempre seguendo istruzioni o chiedi che queste siano modificate. sii a conoscenza delle regole e norme

Leggendo i consigli emerge l'importanza di interagire con gli altri, soprattutto, per verificare il lavoro fatto. Questo comportamento è la negazione assoluta dei concetti di autoreferenzialità, autocompiacimento e, soprattutto, costringono il lavoratore ad assumersi una responsabilità, concetto necessario e fondamentale perché un valore venga interiorizzato.

Inoltre i dodici punti sono elementi che influenzano pesantemente il comportamento e l'agire dell'essere umano. Riconoscere tali punti come possibili "disturbatori" della sicurezza porta alla rielaborazione di elementi fondamentali per agire in modo sicuro. La conoscenza attraverso la formazione quindi è una delle spinte maggiori per operare un cambiamento e a evitare comportamenti non sicuri.

3.3 Come si riconoscono dei comportamenti a rischio e quali strumenti abbiamo per valutarli?

Secondo la Behaviour Analysis è scientificamente provato che vi sono dei comportamenti che possono essere misurati. Senza tale assunto infatti la teoria BBS non avrebbe fondamento. Per misurarli però sono necessari due elementi fondamentali:

- L'osservazione
- Una check list dettagliata

Il primo elemento potrebbe sembrare quasi banale ma non lo è: saper osservare non è un'attività semplice e rischia di essere un'arma a doppio taglio. A nessuno, infatti, piace sentirsi osservati e quando capita ci sentiamo "in pericolo". La sensazione è quella che l'osservatore stia verificando le nostre abilità, che il nostro lavoro sia fatto in maniera veloce e produttiva, senza sprechi, incominciamo a temere il giudizio e spesso, proprio a causa di questa pressione psicologica, commettiamo errori.

Il lavoratore quindi va rassicurato sul fatto che l'osservazione è focalizzata solo sul comportamento, inviando dei feedback positivi al lavoratore che continuerà quindi a operare in modo sereno.

Osservare richiede tempo però e un'accurata analisi. Senza tale operazione non si può creare il secondo strumento fondamentale: la check list.

L'esistenza di tale elemento dimostra quanto la BBS non sia un "approccio" ma un protocollo scientifico basato sulle performance di sicurezza che aiuta a valutare e misurare oggettivamente i vari comportamenti per capire se davvero il lavoratore ha effettivamente fatto proprio il concetto. La check list va configurata come una sorta di glossario in cui vengano riportati significati univoci dei comportamenti probabili che non diano adito a più interpretazioni. E' fondamentale che le definizioni non siano troppo "standardizzate", è fondamentale che esse siano studiate in base all'area e alla mansione aziendale considerata.

4. La cultura della punizione.

Come abbiamo già detto, è evidente che l'utilizzo di un rinforzo positivo, se pur più complesso e impegnativo da un punto di vista temporale, porti l'azienda a una maggior produttività ma, purtroppo, oggi la forza persuasiva è ancora data dalla punizione e dalla paura di essa.

Molti imprenditori optano per i sistemi di gestione per avere un maggior controllo di quelle che potrebbero essere le cause di un infortunio e avere "una carta" che dimostri la loro sensibilità verso la sicurezza.

È stato anche detto che tali modelli devono fungere come ausilio per evitare che determinati eventi accadano. Sappiamo benissimo che se vogliamo apportare un cambiamento non possiamo creare soluzioni alternative creando una situazione schizofrenica, fornendo così ulteriori alibi per il rallentamento di esso.

Un punto determinante di vero rinnovamento per una nuova cultura della sicurezza è quello di partire con le nuove generazioni, dalla scuola dell'obbligo; di educare gli alunni, aiutandoli a percepire la sicurezza stessa come valore personale e sociale al fine di comportarsi in modo sicuro per se e per gli altri, tanto da poter vedere realizzato quello che ha affermato *Mahatma Gandhi*:

"Sii il cambiamento che vorresti vedere accadere nel mondo"