



# FATTORI UMANI

Li stai davvero prendendo in considerazione?

Di Larry Wilson

## Molte aziende organizzano sessioni di formazione sui fattori umani, ma come possono essere sfruttati davvero?

In questo documento riassumo brevemente una chiacchierata fatta con il direttore della sicurezza di un'azienda farmaceutica multinazionale (con 7.000 dipendenti).

"Sì, certo, ci occupiamo anche di quelli", mi ha detto mentre ci facciamo strada in tutta fretta all'interno della sede di una convention. "Offriamo svariate sessioni di formazione sui fattori umani."

"In pratica, cosa insegnate ai vostri dipendenti?" gli ho chiesto.

"Beh, parliamo dei problemi causati dalla fretta, dalla stanchezza, dallo stress e da quel genere di cose", ha risposto.

"E dite ai vostri dipendenti di non fare le cose di fretta?"

"Esattamente", ha commentato.

"E noi cosa stiamo facendo proprio in questo istante?" gli ho chiesto.

"Beh, non posso farne a meno", ha risposto. "Ho una riunione alle 13:00 e non posso attendere la navetta."

"Ma stiamo andando di fretta", ho commentato furbescamente.

"Sí, lo sé. Pero como le dije, tengo una reunión a las 13 horas y soy el anfitrión".

"Sì, lo so." "Ma come ti ho detto, ho una riunione alle 13:00 e devo condurla io." "Quindi", ho affermato con un tono discreto, "nonostante tu sappia che fare le cose di fretta può causare problemi e nonostante tutte le sessioni di formazione sui fattori

umani, vai comunque di fretta per non fare tardi alla tua riunione?"

"Non credi che dovremmo offrire alle persone strumenti che aiutino loro a gestire la Fretta, la Frustrazione, la Stanchezza e l'Eccesso di fiducia invece di limitarci a parlare degli errori causati da questi quattro stati e dire loro di non correre, evitare frustrazioni, stanchezza ed eccessi di fiducia?" gli ho chiesto.

"E in che modo potremmo farlo?" mi ha domandato.

Gli ho dato un biglietto da visita e in meno di tre minuti gli ho spiegato quattro tecniche utilizzabili per gestire questi stati.

"Interessante", ha commentato. "Ne parlerò con i miei colleghi."

# INFORMARE QUALCUNO DI UN RISCHIO NON È SUFFICIENTE

Anche se la Fretta, la Frustrazione, la Stanchezza e l'Eccesso di fiducia potessero essere rimossi dall'ambiente di lavoro, nel breve periodo non potrei immaginarmi tali stati come del tutto estranei ai momenti di fretta. E poi, quante persone credono che "identificare" un problema sia di per sé sufficiente? (Probabilmente la stessa percentuale di persone che ritiene che sia sufficiente informare qualcuno di un rischio).

Non voglio dire che informare tali persone dei rischi e dei fattori umani sia un'idea sbagliata, semplicemente non è sufficiente. Limitarsi a informare qualcuno di un rischio non impedirà

l'insorgere di un errore, ma eliminerà semplicemente l'elemento ignoto.

Tuttavia, "non sapere" non è abbastanza al giorno d'oggi e rappresenta solo l'1-2% delle cause di infortuni. Ciononostante, tutti sappiamo che la Fretta, la Frustrazione, la Stanchezza e l'Eccesso di fiducia sono fattori in grado di causare numerosi infortuni. E, sfortunatamente, gran parte delle persone non apprende questo concetto in una sessione di formazione sui fattori umani. Lo apprende infortunandosi in prima persona tra le 5 e le 10 mila volte, se si includono tutti i lividi, le contusioni, i tagli e i graffi con cui ciascuno di noi

deve fare i conti in tutta una vita.

Abbiamo enormi problemi da affrontare in fatto di Fretta, Frustrazione, Stanchezza ed Eccesso di fiducia (fattori che contribuiscono al 98-99% di tutti gli infortuni gravi). Allora cosa si può fare a riguardo? Sperare che tutti nella propria struttura abbiano maggiore fortuna? La fortuna è un fattore, specialmente quando si tratta di infortuni gravi. Tuttavia, per il bene della tua carriera, ti sconsiglio di informare il tuo responsabile che intendi ridurre di almeno il 50% gli infortuni associati al lavoro comprando a tutti i membri del personale un amuleto portafortuna con il logo aziendale.



Figura 1

# CAPACITÀ E TECNICHE

C'è qualcosa che puoi fare per ridurre in modo significativo l'impatto che i fattori umani possono avere su gran parte degli errori che causano infortuni. Non tutti gli errori e gli sbagli causano infortuni. Alcuni errori ci fanno solo perdere tempo e denaro, oppure causano imbarazzo. Gli errori critici invece possono esporti a pericoli.

Esistono quattro errori critici coinvolti o che rappresentano fattori di contribuzione per il 98-99% di tutti gli infortuni gravi, al lavoro e a casa:

- 1. Occhi non sull'attività.**
- 2. Mente non sull'attività.**
- 3. Spostamento (o presenza) nella zona pericolosa.**
- 4. (Perdita di) Equilibrio, Trazione, Presa.**

Limitarsi a informare qualcuno di questi errori non è sufficiente per evitarli. Se combinassimo questi quattro stati con questi errori, avremmo qualcosa che la gente potrebbe usare.

Ciò avviene perché questi quattro stati sono anche coinvolti o rappresentano fattori di contribuzione per il

98-99% di infortuni più gravi, al lavoro e a casa. Considerando che gli stati quasi sempre conducono a errori, potremmo utilizzarli come attivatori, che potrebbero impedirci di rendere un infortunio la causa di un errore. Ad esempio, quando ti rendi conto di essere di fretta o di essere stanco o frustrato, puoi pensare rapidamente se hai gli occhi sull'attività, la mente sull'attività, se ti trovi in una zona pericolosa o se hai perso il tuo equilibrio, la tua trazione o la tua presa.

In gran parte dei casi, il fatto di stare effettivamente pensando a questi quattro stati è sufficiente a evitare che si verifichi l'errore. Può essere necessario del tempo affinché tali tecniche di riduzione degli errori diventino automatiche, ma con un po' di sforzo gran parte delle persone è in grado di padroneggiare tali capacità nel breve termine. Ciò dipende anche dallo sforzo compiuto, il che significa che le persone devono essere sufficientemente motivate per farlo.

Sfortunatamente, l'Eccesso di fiducia (il quarto stato) non è altrettanto facile da attivare o da tenere presente quanto gli altri tre. Ciò avviene perché la Fretta, la Frustrazione e la

Stanchezza sono più semplici da individuare.

L'Eccesso di fiducia invece avviene naturalmente in tutti noi una volta che abbiamo appreso a svolgere un'attività. È molto più semplice considerare i rischi e i pericoli la prima volta in cui eseguiamo un'attività, mentre non risulta altrettanto facile farlo una volta compiuta la stessa operazione centinaia o migliaia di volte. Quando tali rischi non sono così preoccupanti, la mente vaga (capita a tutti). Pertanto, è necessario far comprendere agli altri che, dato che non sempre la mente è focalizzata sull'attività, sarà necessario assicurarci che ciò che facciamo normalmente ancora e ancora sia assolutamente sicuro.

Ad esempio, se ci si sforza di mantenere una distanza di sicurezza durante la guida, sarà il subconscio a mantenere la stessa distanza di sicurezza al posto nostro, anche quando la nostra mente non è momentaneamente concentrata. Allo stesso modo, se si guida sempre entro i limiti di velocità, sarà difficile superarli di 15 o 20 km/h, anche se la mente vaga. Il limite permitido en 15 o 20 km/h.

# COME CONTRASTARE L'ECCESSO DI FIDUCIA

Mentre il miglioramento delle proprie abitudini aiuterà a compensare l'Eccesso di fiducia che porta ad errori dovuti al fatto che la mente non è focalizzata, è sempre meglio pensare a ciò che si sta facendo, specialmente in presenza di pericoli. Ciò avviene perché solo la mente è in grado di anticipare una situazione pericolosa che sta per verificarsi. Le buone abitudini e i buoni riflessi non sono sempre sufficienti per tenerci fuori pericolo, specialmente se lo sbaglio di qualcun altro potrebbe causare un infortunio.

Per combattere l'Eccesso di fiducia serve un modo di "rimettere in gioco la mente". Insegnare alle persone a identificare tali schemi di

rischio negli altri (cfr. figura 1) lo renderà possibile.

Ogni volta in cui ci si imbatte alla guida in qualcuno che va di fretta, che cambia costantemente corsia senza segnalarlo perché sta parlando al telefono, si pensa automaticamente a ciò che si sta facendo.

Se ciò che vediamo ci colpisce (vedere qualcuno che si dà lo smalto mentre guida a oltre 110 km/h) faremo ben più che limitarci a pensarci. Probabilmente reagiremo, uscendo fuori dalla zona pericolosa (aumentando la velocità o rallentando per evitare di farci colpire). Tuttavia, ancora una volta, è richiesto un certo impegno per raggiungere tale competenza.

Ogni volta in cui facciamo un errore critico, che abbia quasi causato un incidente o che abbia comportato un infortunio molto lieve, chiediamoci "È stato a causa di uno stato come la Fretta, la Frustrazione o la Stanchezza che non ho reagito automaticamente abbastanza in fretta? Oppure è stata a causa di un Eccesso di fiducia, con gli occhi o la mente non sull'attività, situazione che porta ad altri errori critici, come entrare nella zona di pericolo?"

Un'analisi degli incidenti evitati e degli errori lievi, invece di ignorarli, aiuterà gli altri a migliorare continuamente, in modo da mostrare loro su quali competenze e abitudini devono lavorare.



## SULL'AUTORE

Larry Wilson lavora da oltre 25 anni come consulente della sicurezza legata al comportamento. Ha collaborato con oltre 3.000 aziende tra Europa, Canada, Stati Uniti, America Latina e l'area del Pacifico. È l'autore del programma SafeStart, un programma avanzato di consapevolezza nell'ambito della sicurezza attualmente in uso da oltre 3 milioni di persone in oltre 60 paesi, disponibile in oltre 30 lingue.



<https://it.safestart.com> | [contatto@ssi.safestart.com](mailto:contatto@ssi.safestart.com)