

# Modificare il comportamento dei lavoratori per rafforzare la competenza

Oltre il sapere ed il saper fare

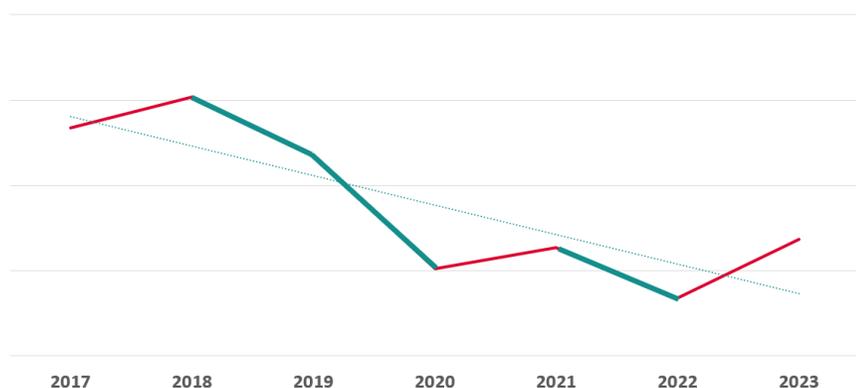
Workshop "Lo sviluppo della formazione nel ferroviario: soft skills e competenze trasversali - Esperienze a confronto tra innovazione e best practices"

19/03/2024



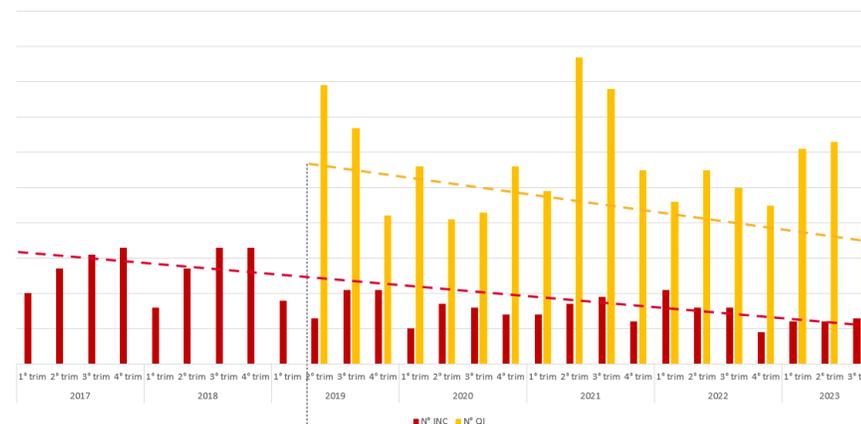
# Dove siamo

Andamento «Indice di incidenza» degli infortuni



Andamento «Eventi in esercizio»

Incidenti e Quasi Incidenti



## Quali informazioni forniscono questi grafici?

- Il Sistema di gestione monitora l'efficacia delle proprie azioni/iniziative/progetti attraverso opportuni indicatori
- Andamento in miglioramento
- (Probabilmente) l'operatore ferroviario introduce soluzioni efficaci
- L'obiettivo ZERO infortuni/Incidenti è ancora lontano

**Alla base di questi dati c'è l'analisi delle cause ed essa ci porta ad individuare elementi che accomunano la gran parte degli eventi...**

# Prevalente causa degli eventi

Dalle indagini degli accadimenti



## Come intervenire?

## Quali azioni per intervenire sulla causa degli eventi

Distrazione, over confidence, sottovalutazione del rischio, ecc possono essere prevenuti attraverso la diffusione ed il rafforzamento di una **CULTURA DELLA SICUREZZA**, ossia intervenendo sul **FATTORE UMANO ed in particolare sul COMPORAMENTO** adottato dai lavoratori, che costituisce una componente della competenza.

# La Competenza

La competenza è una combinazione di appropriate conoscenze, abilità e attitudini finalizzate a ricoprire un ruolo che prevede lo svolgimento di specifiche mansioni in un certo ambito lavorativo.

$$\text{CONOSCENZA} + \text{ABILITA}' + \text{ATTITUDINE} = \text{COMPETENZA}$$

(Sapere)                      (Saper fare)                      (Saper essere)



Che comprende il **COMPORAMENTO**

**Per costruire la competenza è necessario che siano sempre presenti tutte le componenti.**

# Cambiare il comportamento si può!

Per far cambiare i comportamenti ci sono 2 possibili strade:

- PUNIZIONE
- RINFORZO

La **punizione** è la soluzione più «semplice» ed immediata. Agisce sul singolo ma può portare benefici ad una popolazione più vasta, che acquisisce consapevolezza delle conseguenze intervenute ai colleghi.

Il **rinforzo**\*, come strumento non coercitivo per modificare i comportamenti, è più complesso perché agisce ed interviene sulla percezione del «**vantaggio**» del singolo nell'adottare un comportamento diverso.

La difficoltà è la necessità di agire sull'individuo, sulle sue aspettative, sui suoi bisogni e sui suoi valori.

\* *suggerimento indiretto in grado di influenzare i comportamenti delle persone, stimolandole a fare scelte migliori per la propria vita e la propria salute)*

## Come cambiare il comportamento..

I divieti e le norme servono ma.....sono sempre efficaci nell'apportare i cambiamenti desiderati?

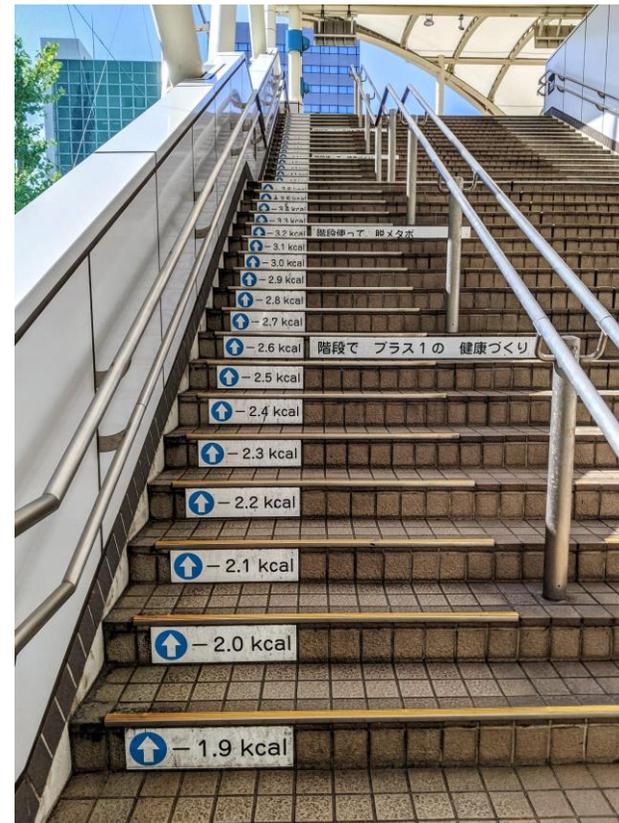


E' necessario sviluppare **nuove e più moderne modalità di comunicazione per migliorare** la cultura della sicurezza, del ben-stare e dell'inclusività in azienda.

### Come?

1. Individuare elementi su cui intervenire (grazie anche al contributo degli Istruttori, Safety Leader)
2. Individuare (e smontare all'occorrenza) il **presunto vantaggio** del comportamento diverso e mostrare il «**valore**» nell'adottare un comportamento in sicurezza.

# Esempi per stimolare comportamenti diversi



## Il Nudging\* come forma di comunicazione

Risulta quindi necessario far comprendere il **vantaggio** nell'agire in un modo diverso (comportamento nuovo).



Fonte di ispirazione:

*Libro «Nudge – La spinta gentile. La nuova strategia per migliorare le nostre decisioni su denaro, salute, felicità» (Richard H. Thaler, Cass R. Sunstein)*

\* **Nudge**: spingere e orientare non creando un atteggiamento giudicante ma motivante.