

La gestione scientifica dei comportamenti in periodo di Covid-19

Introduzione al protocollo B-BS

Ing. Riccardo Borghetto
21 settembre 2020



LISA\SERVIZI

sicurezza, uomo, ambiente.

AiFOSAssociazione Italiana Formatori ed
Operatori della Sicurezza sul Lavoro**LISA\SERVIZI**

sicurezza, uomo, ambiente.

Introduzione alla sicurezza comportamentale

Protocollo B-BS Behavior Based Safety

Corso rivolto RSPP, ASPP, Formatori della sicurezza, Coordinatori, HSE Manager e Consulenti

Valido come 8 ore di aggiornamento per:

Formatori Qualificati prima area tematica

Valido come 8 ore di aggiornamento per:

Formatori Qualificati terza area tematica

Valido come aggiornamento RSPP e ASPP, e Coordinatori alla sicurezza

Valido ai fini della formazione specifica prevista per il Manager HSE (UNI 11720:2018 – area organizzativa-gestionale) /

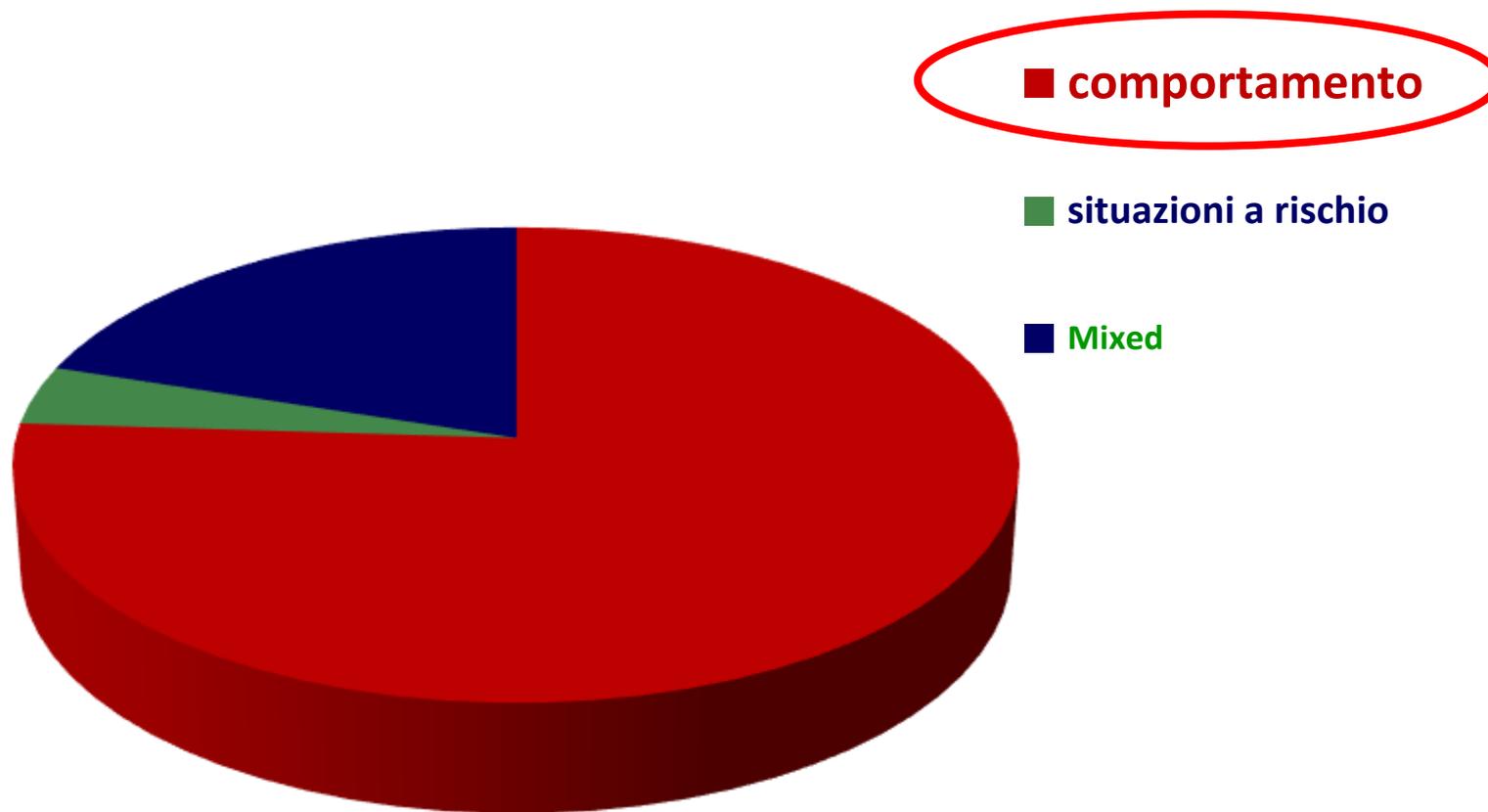
Date	12 e 13 novembre 2020
Orari	Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00
Durata	16 ore in presenza
Sede del corso	Centro Pastorale Cardinal Urbani Via <u>Visinoni</u> , 4/C Zelarino (Ve)
C.F.A. (sede)	Lisa Servizi s.r.l. Via Campania 11 30030 Martellago (VF)

Le misure anti contagio sono praticamente tutte **COMPORAMENTI**

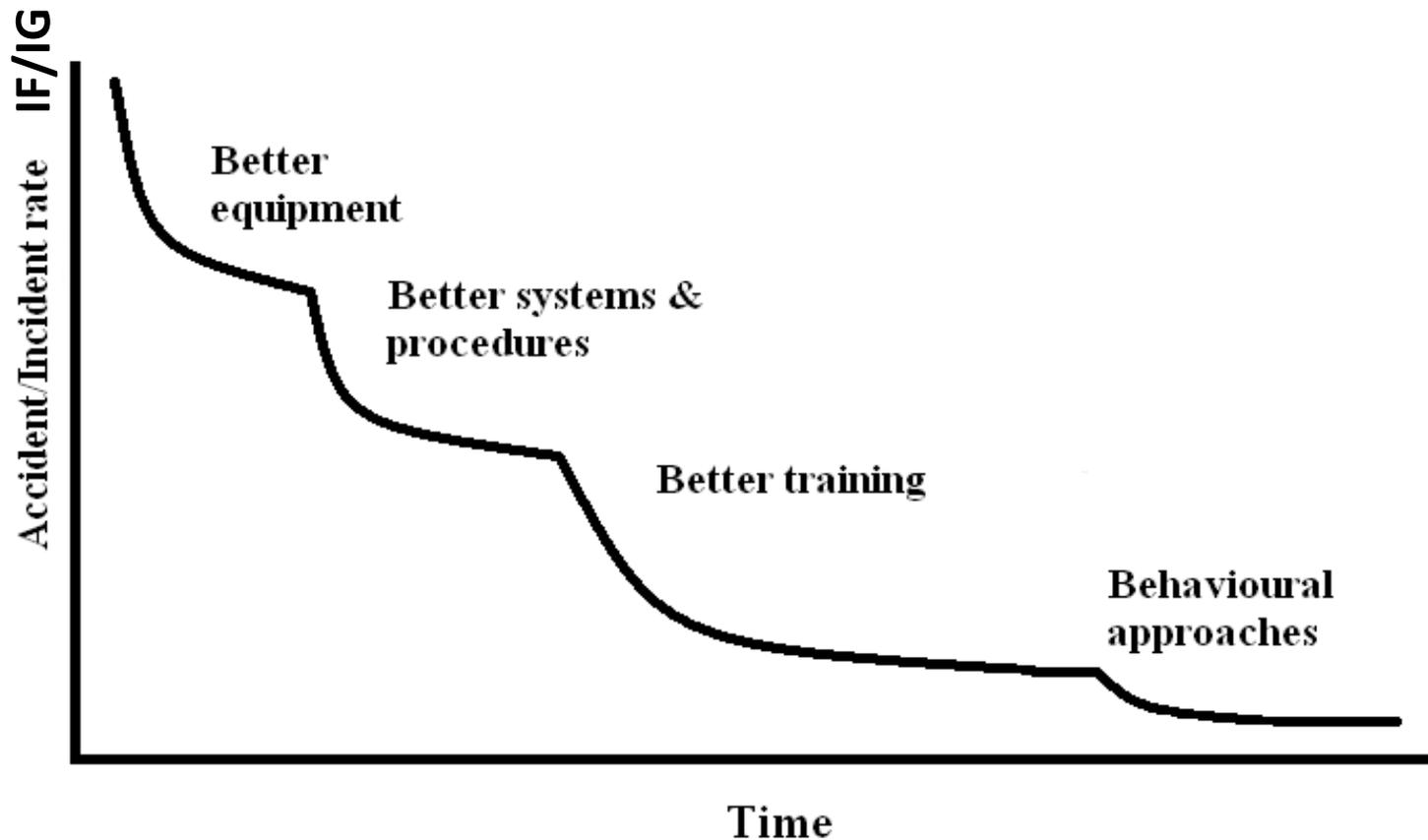
NUOVO CORONAVIRUS Dieci comportamenti da seguire

- 1** Lavati spesso le mani con acqua e sapone o con gel a base alcolica
- 2** Evita il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute
- 3** Non toccarti occhi, naso e bocca con le mani
- 4** Copri bocca e naso con fazzoletti monouso quando starnutisci o tossisci. Se non hai un fazzoletto usa la piega del gomito
- 5** Non prendere farmaci antivirali né antibiotici senza la prescrizione del medico
- 6** Pulisci le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcol
- 7** Usa la mascherina solo se sospetti di essere malato o se assisti persone malate

Cosa causa gli infortuni nell'industria



- 1- Interventi tecnico ingegneristici**
- 2- Organizzativi e sistemistici**
- 3- Formativi**
- 4- Comportamentali**



Quanto sono importanti i comportamenti ?



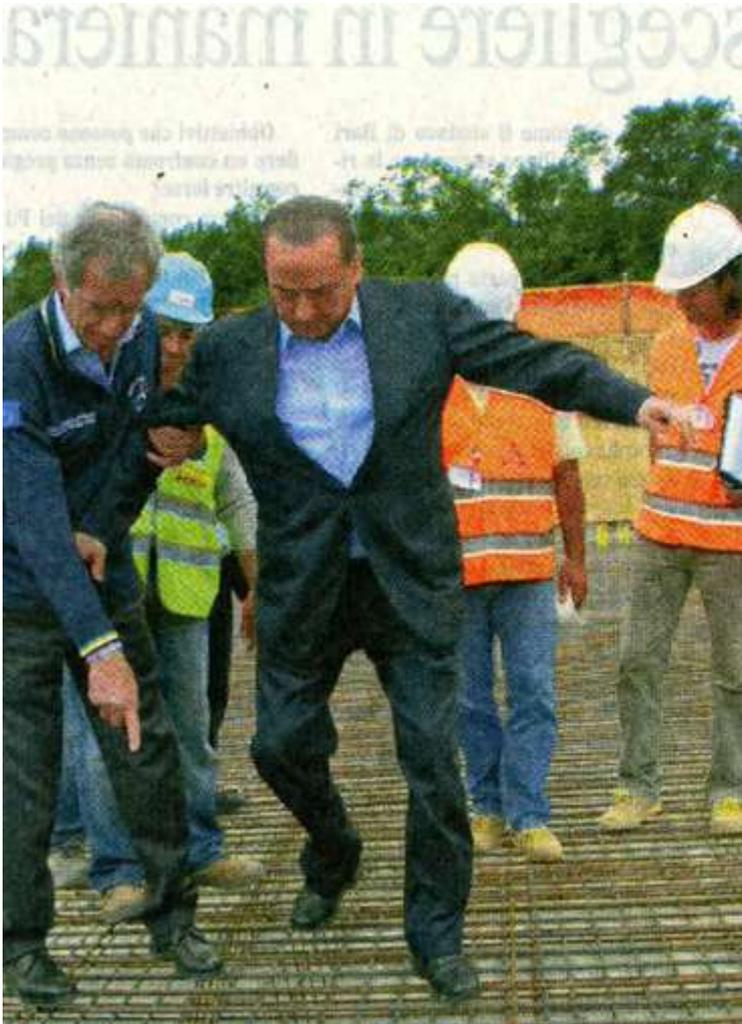
Oggi moltissimi infortuni sono causati da

comportamenti umani

che rimangono la parte “**critica**” del sistema

Leadership e comportamento

Il Leader da l'eseempio



Il comportamento è alla base di moltissimi infortuni



Leadership e comportamento

Dati 2017:

- 3324 Morti
- 250.000 Feriti
- 175.000 Incidenti stradali



Il miglioramento tecnologico



I Comportamenti (BEHAVIORS) insicuri

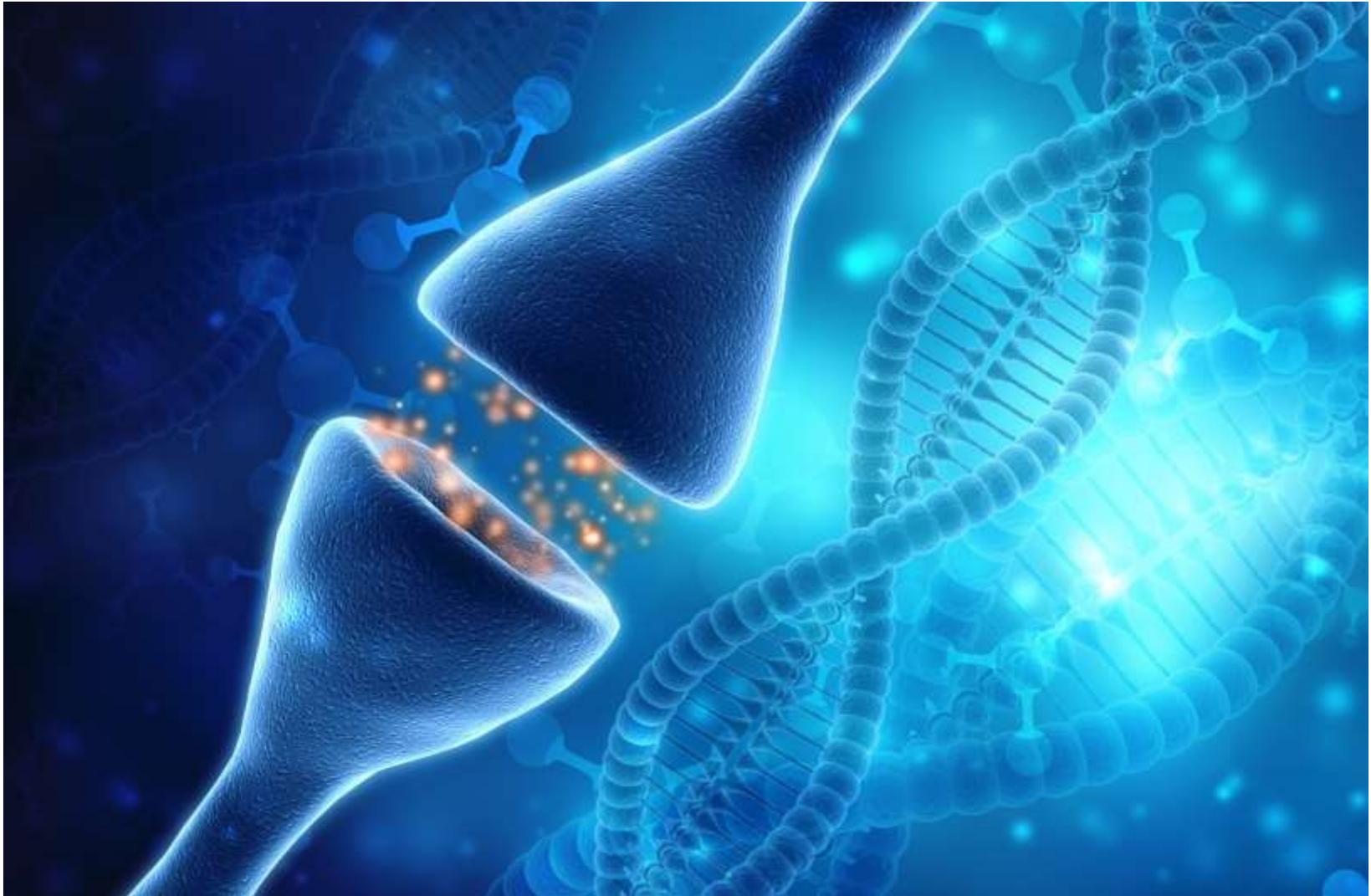


**Gli incidenti alla guida
sono tutti causati da
comportamenti!**

Chi governa il comportamento ?

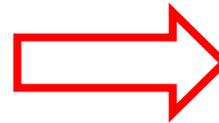
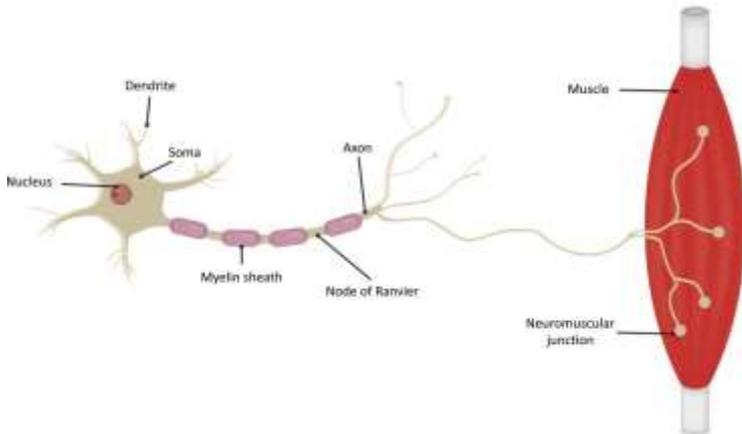


Chi governa il comportamento ?

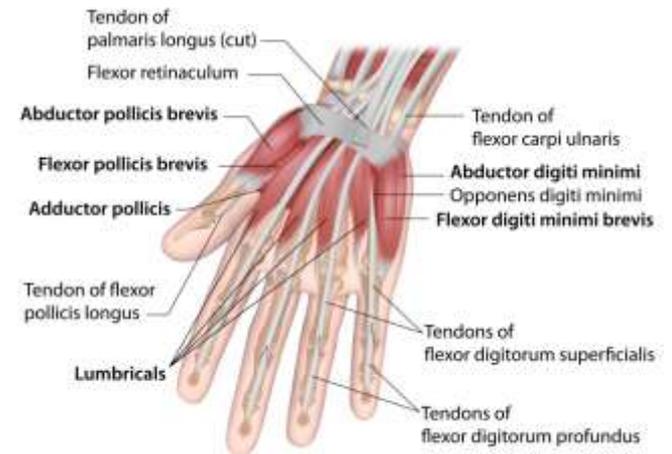


Dai neuroni al comportamento

Motor Neuron



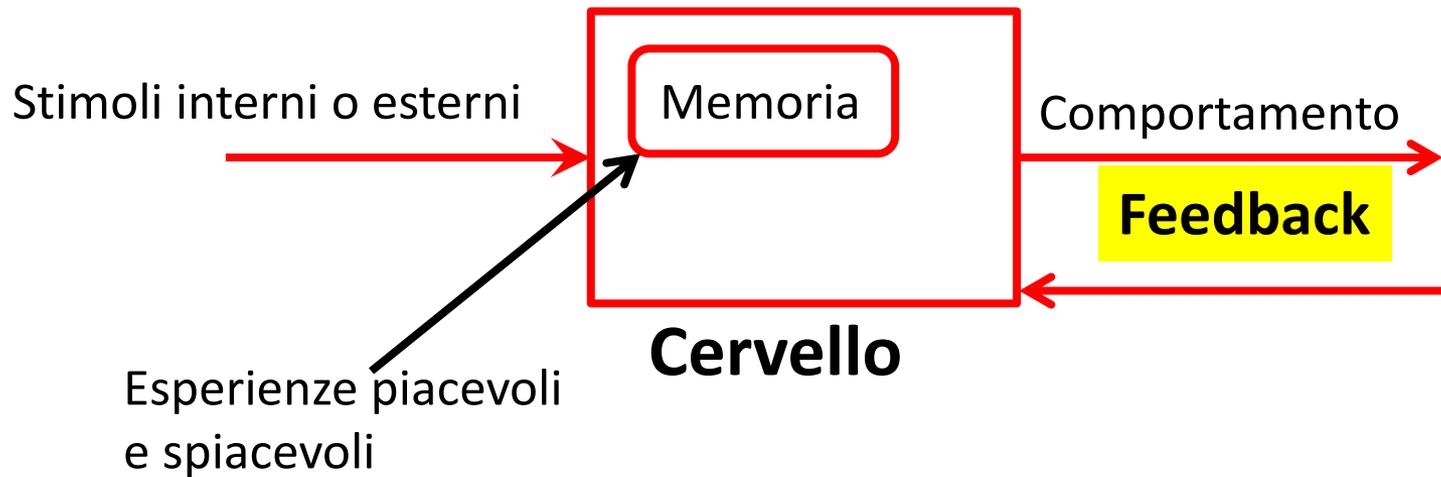
Muscles of the Hand (right hand, palmar view) Superficial



Dai neuroni al comportamento (Behavior)



Struttura semplificata del cervello



Behaviors - Comportamenti

1: Motori



Behaviors - Comportamenti

2: Comportamenti Verbali (Verbal Behavior)

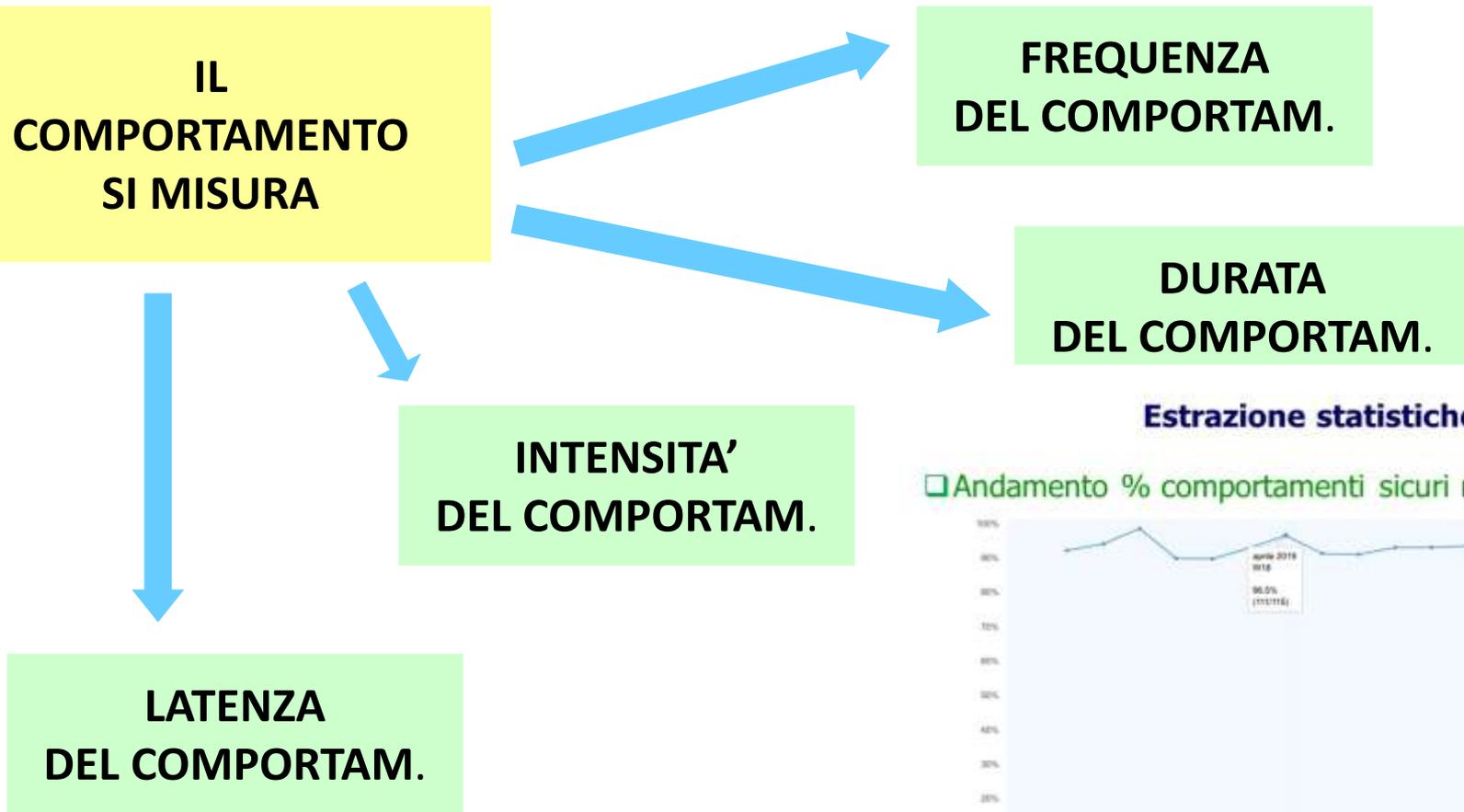


Behaviors - Comportamenti

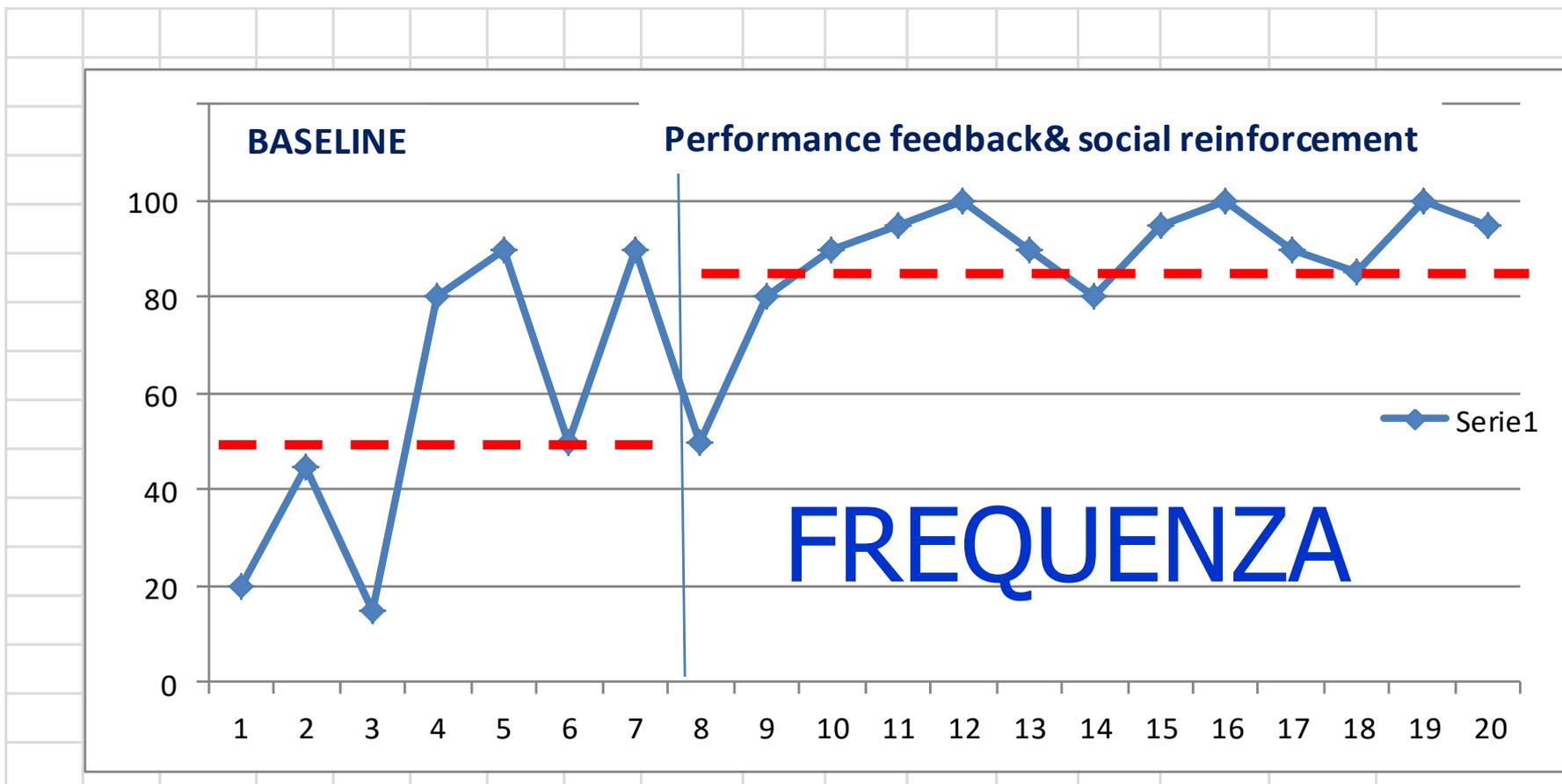
3: Comportamenti emotivi



I 4 parametri del comportamento



La misura dell'efficacia di un intervento sui comportamenti. Si misura prima e dopo una determinata conseguenza.



Esempio di checklist di misura di alcuni comportamenti anti contagio. Sono tutti comportamenti e facilmente osservabili?

	Punto da verificare	SI	NO
1	Si mantiene ad almeno 1 metro di distanza dal collega, tranne che per brevi periodi e munita di mascherina		
2	Evita di toccarsi occhi, naso e bocca con mani non pulite		
3	Si lava spesso le mani con acqua e sapone per almeno 20 secondi e con acqua calda		
4	E' disponibile gel disinfettante		
5	Ci si saluta in modo diverso rispetto al darsi la mano		
6	Si puliscono e disinfettano spesso le aree comuni		
7	Quando di starnuta e tossisce si usa un fazzoletto usa e getta e lo si butta via		
8	Porta la mascherina chirurgica con copertura del naso e bocca		
8	Ecc.		

Checklist Generica



Checklist generica

voce	Descrizione del comportamento	Sicuro	A rischio
1	D.P.I Scelta e utilizzo di dispositivi di protezione <u>adeguati</u> all'attività e ai rischi (protezione del Viso, dell'udito, uso di guanti idonei all'attività)		
2	La persona presta attenzione a dove mette i piedi, area di lavoro pulita e priva di inciampi. Lavora senza fretta		
3	Rispetto delle procedure di Food Safety (divieto consumo di cibo e bevande sul posto di lavoro, comportamento <u>adeguato</u> per prevenire la contaminazione del prodotto (ex: No gioielli; vetro, prodotti chimici) chiusura delle porte dopo il passaggio)		
4	Posizione del corpo rispetto al pericolo (line of fire)		
5	Utilizza attrezzatura <u>idonea al</u> compito		

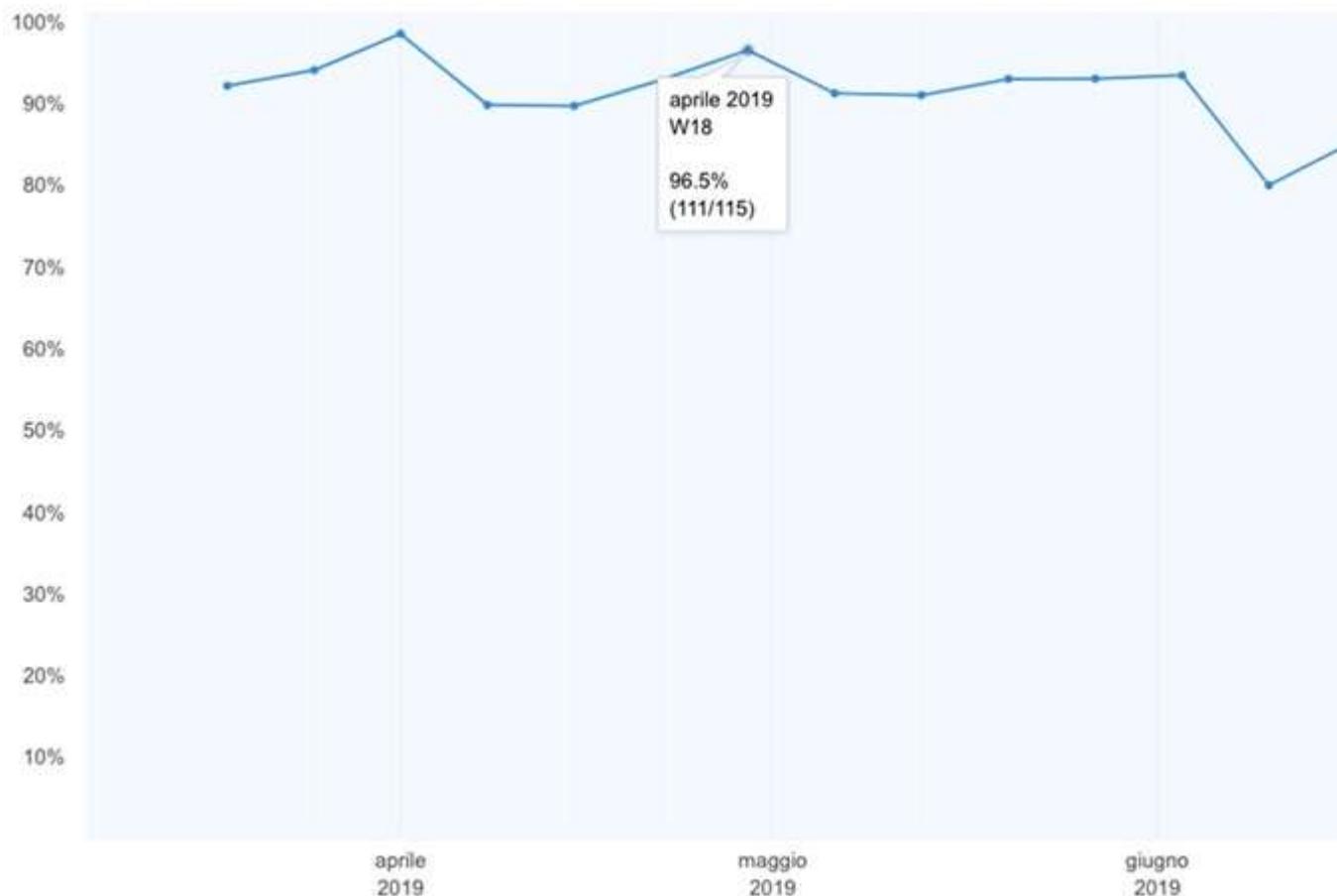
Checklist specifica



CHECKLIST SPECIFICA DIVISA IN SEZIONI			
	Comportamento	Attività sicure	Attività a rischio
comuni	1. Cammina nei percorsi pedonali senza usare il telefono. Guarda a destra e sinistra prima di attraversare	1	
	2. Lavora in un'area pulita ed ordinata	1	
mmc	3. Alza e abbassa il peso a schiena dritta piegandosi sulle gambe	1	
	4. Usa i mezzi di sollevamento se il peso è superiore a 20 Kg		1
uso transpallet	5. Transita con il transpallet (manuale o elettrico) alle spalle	1	
	6. Alza e abbassa le forche senza sterzare		1
	7. movimentata solo in assenza di persone nel raggio di almeno 2 metri	1	
	8. prima di allontanarsi dal transpallet: posiziona il carico a terra e spegne		1
	9. Rimane all'interno del percorso per transpallet	1	
ple	10. Sopra i 2 metri aggancia l'imbracatura alla piattaforma e indossa il casco	1	
	11. Delimita l'area di lavoro con nastro bianco rosso	1	

La misura dei comportamenti

Andamento % comportamenti sicuri nel tempo:



Filtraggio per checklist, reparto, turno, Area di lavoro, Squadra, Osservatore e intervallo di date



Statistiche

% SICURI

% NON SICURI

OSSERVAZIONI

% SICURI / CHECKLIST

% SICURI / COMPORTAMENTO

Filtri

Seleziona checklist

Seleziona comportamento

Data osservazione

04/06/2019 - 04/06/2020

Reparto

Area

Squadra

Osservatore

Tipologia osservati

FILTRA

Pulsanti pre definiti

Statistiche

% SICURI

% NON SICURI

OSSERVAZIONI

% SICURI / CHECKLIST

% SICURI / COMPORTAMENTO

Filtri

Seleziona checklist

Reparto

Seleziona comportamento

Area

Data osservazione

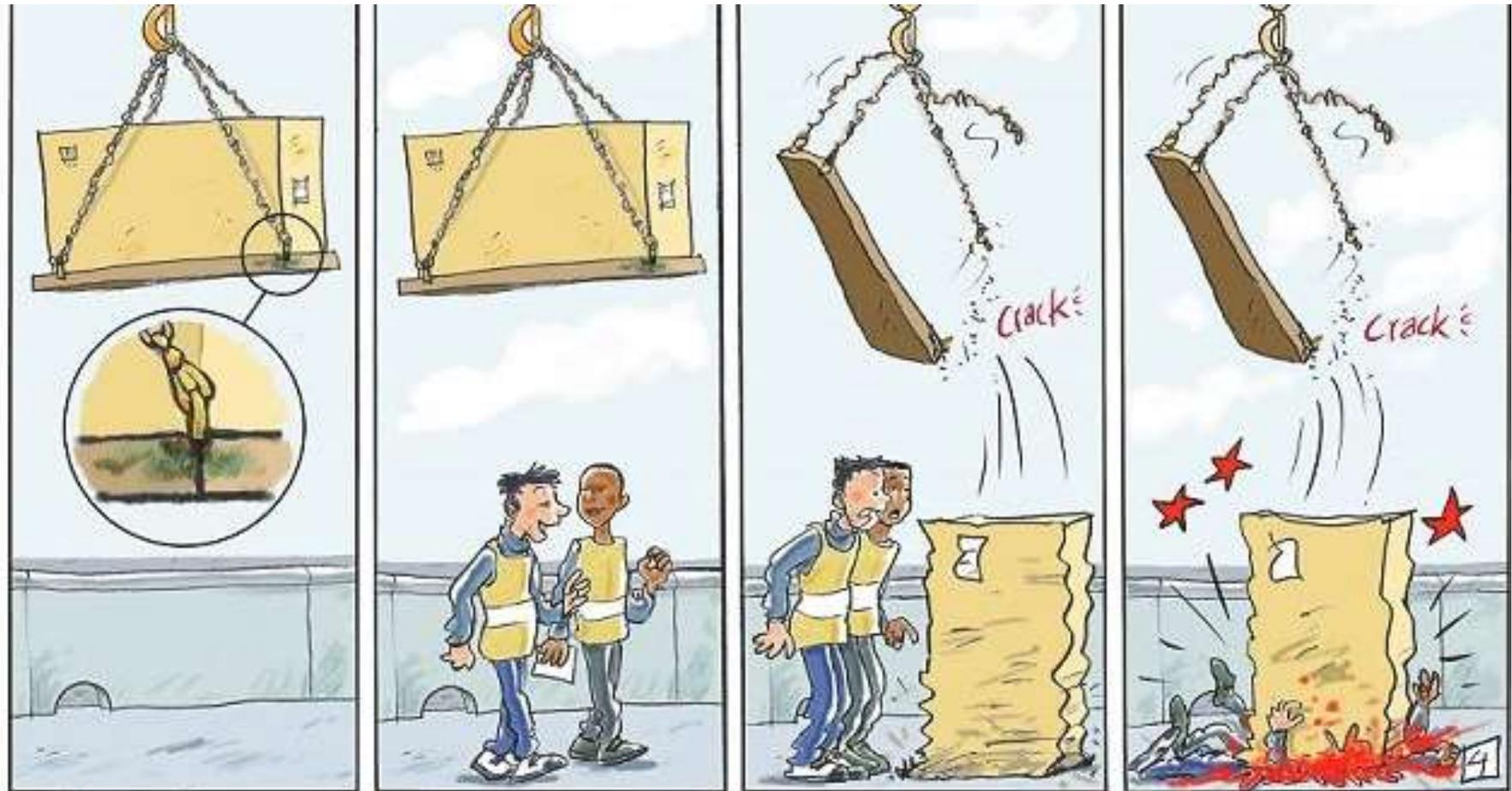
01/07/2018 - 01/07/2019

Squadra

Andamento % singoli comportamenti della checklist



Rapporto tra comportamenti e infortuni



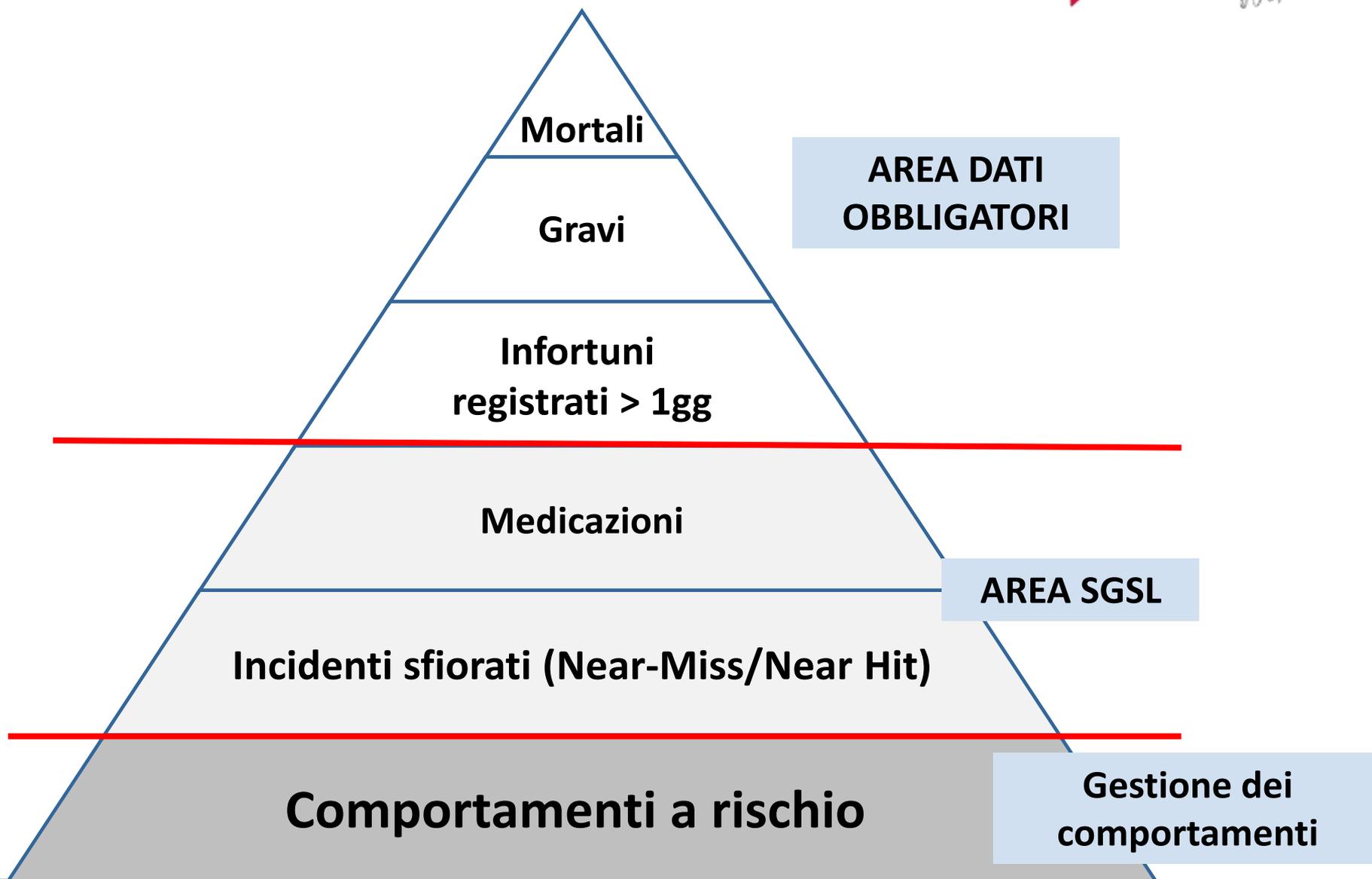
Unsafe condition.

Unsafe act

Near miss

Accident

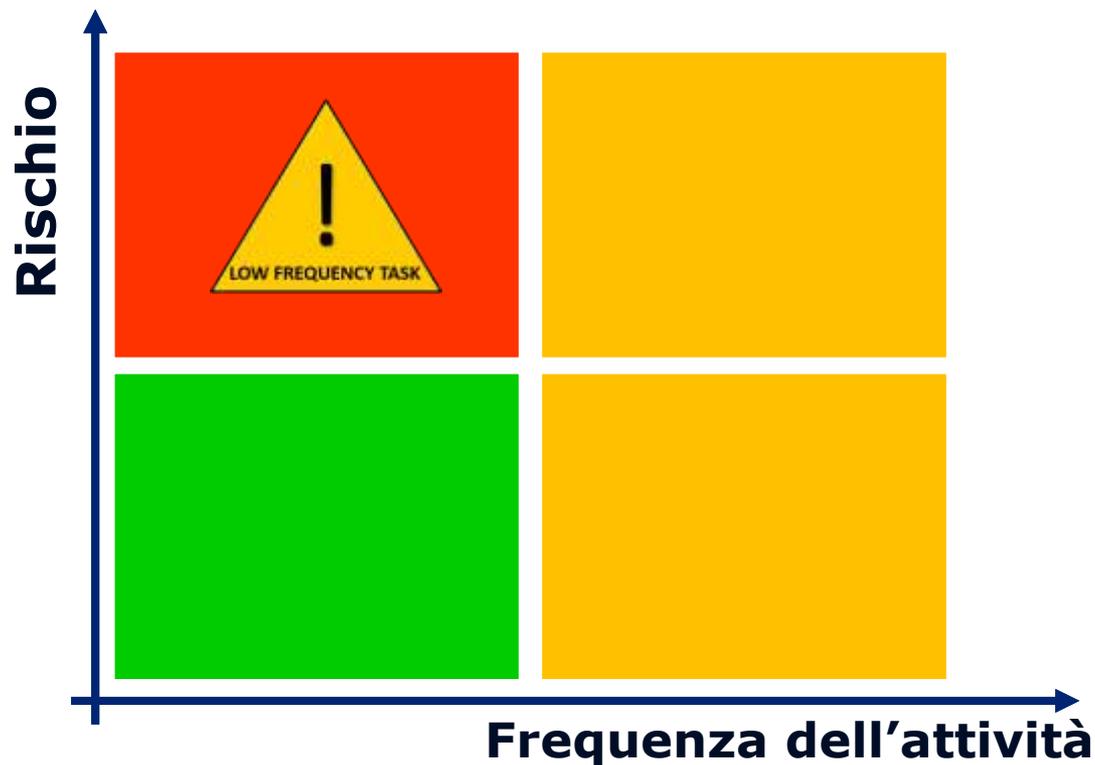
La piramide della Sicurezza



Stiamo attenti all'eccessivo focus su zero infortuni!

- **Avere pochi infortuni non significa necessariamente essere a basso rischio.**
- **Avere un sistema di gestione sicurezza certificato e un modello 231 non significa essere necessariamente a basso rischio**
- **Come gestiamo gli eventi ad altissimo rischio e bassissima frequenza di attività?**

I rischi delle attività non routinarie



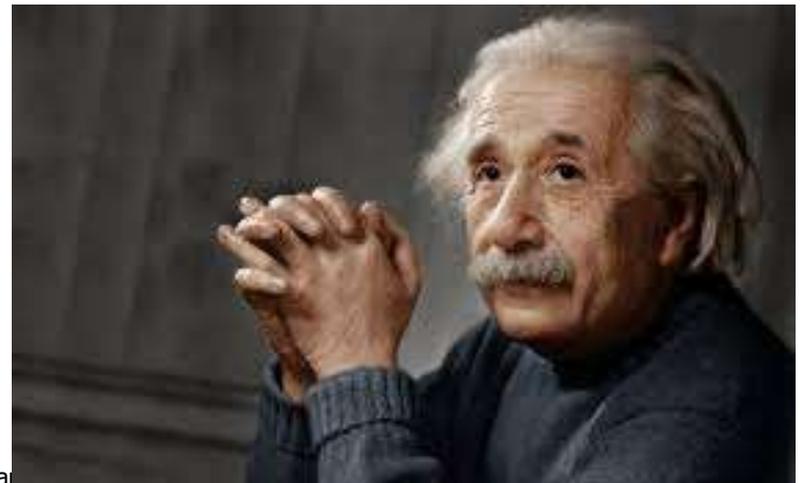
**POSSO
FARLO**

LO SO

**LO
VOGLIO**

**COMPORAMENTO
SICURO**

**C'è una forza motrice più forte del vapore, dell'elettricità e dell'energia atomica:
la volontà**



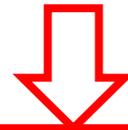
Il processo di decisione

- Se attraversare o meno la strada
- Se mettere o meno la mascherina sopra il naso (fa caldo e siamo distanziati)
- Se lavarmi ancora le mani o no
- Se tagliare un percorso pedonale con la scorciatoia
- Se parcheggiare contromano



Il processo di decisione

- Alcune scelte sono consce e razionali
- La maggior parte degli infortuni avviene per scelte inconsce
- Gli schemi creati con molte ripetizioni, diventano abitudini
→ comportamento sicuro automatico.



Dobbiamo arrivare a comportamenti sicuri,
involontari, automatici



Per quale motivo un lavoratore agisce (si comporta) in modo da ferirsi o uccidersi?



Un lavoratore ha sfondato questo tetto in fibrocemento e ha perso la vita.

CONSEGUENZE!

Che cosa determina il comportamento?



**IL COMPORTAMENTO E'
FUNZIONE DELLE SUE**

CONSEGUENZE

Analisi scientifica

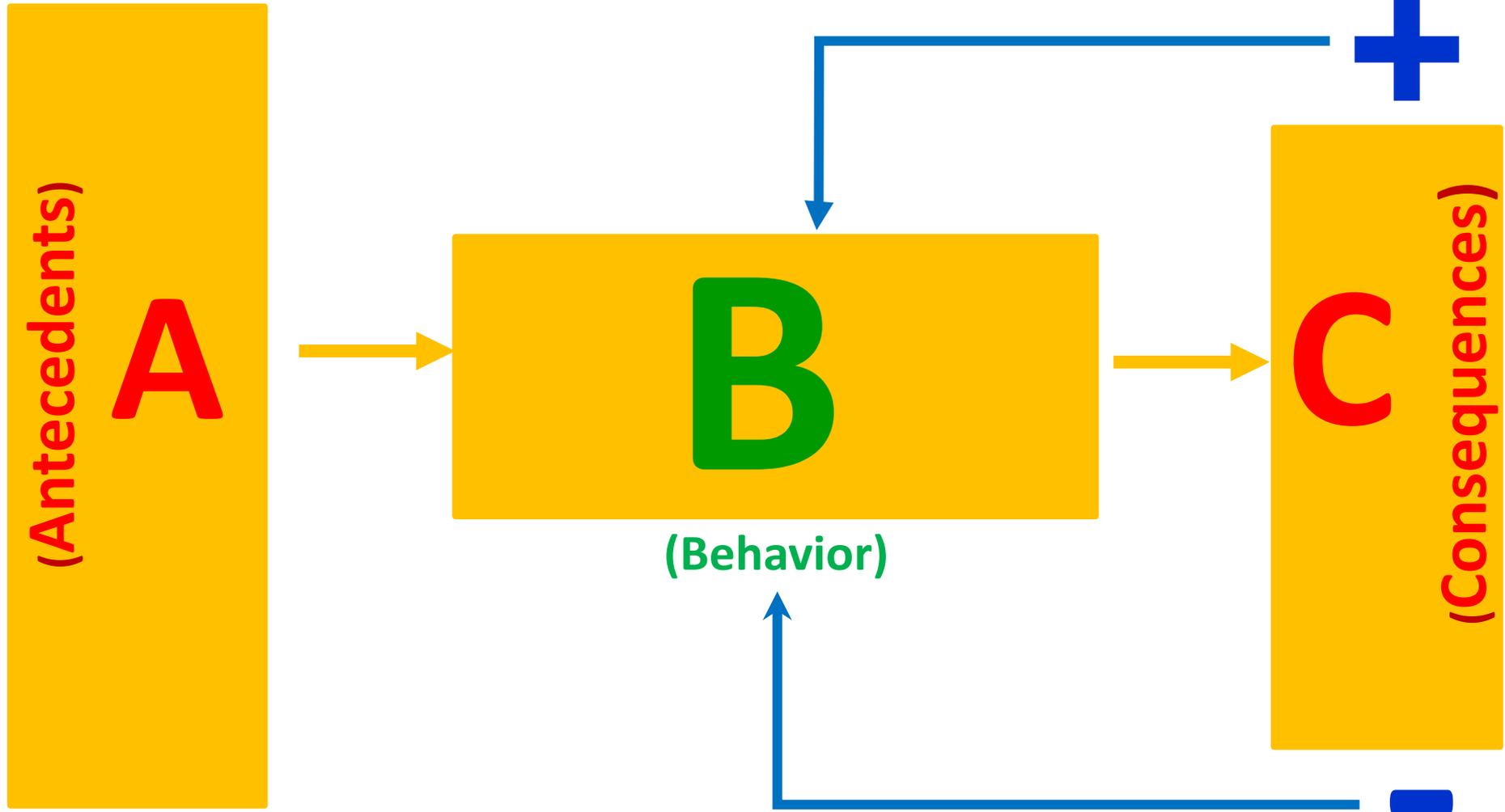


Dei comportamenti di sicurezza secondo il paradigma del condizionamento operante (o modello ABC)

di F. B. SKINNER

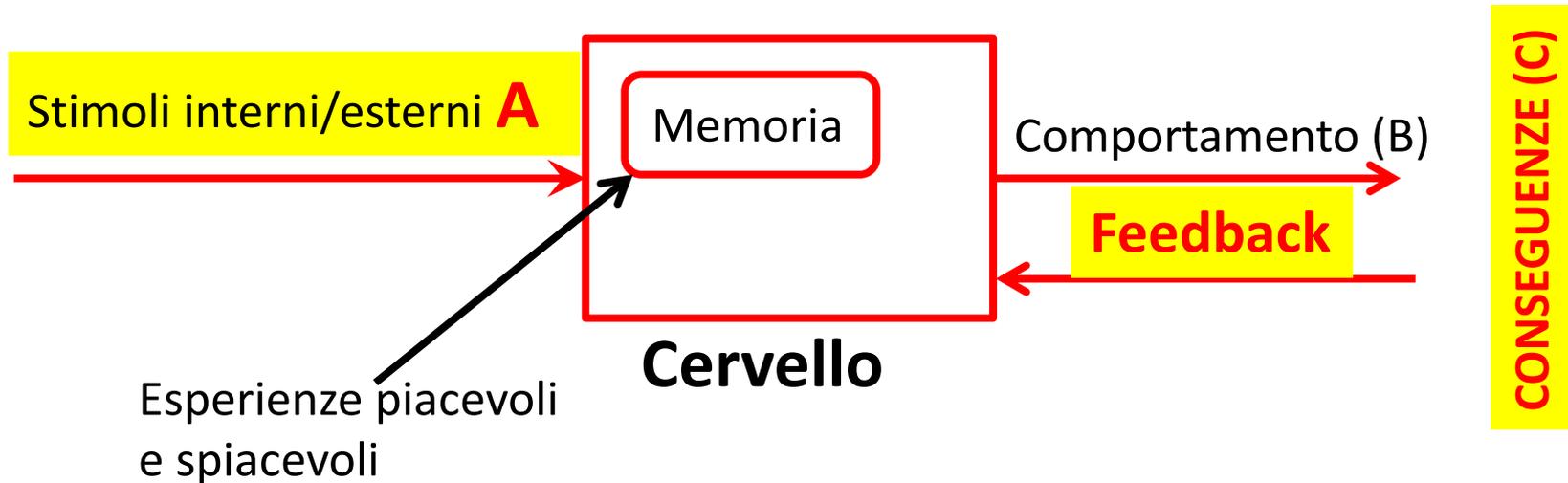
Università di Harvard 1938

Modello ABC o Condizionamento operante



(F. B. Skinner, Harvard University 1938)

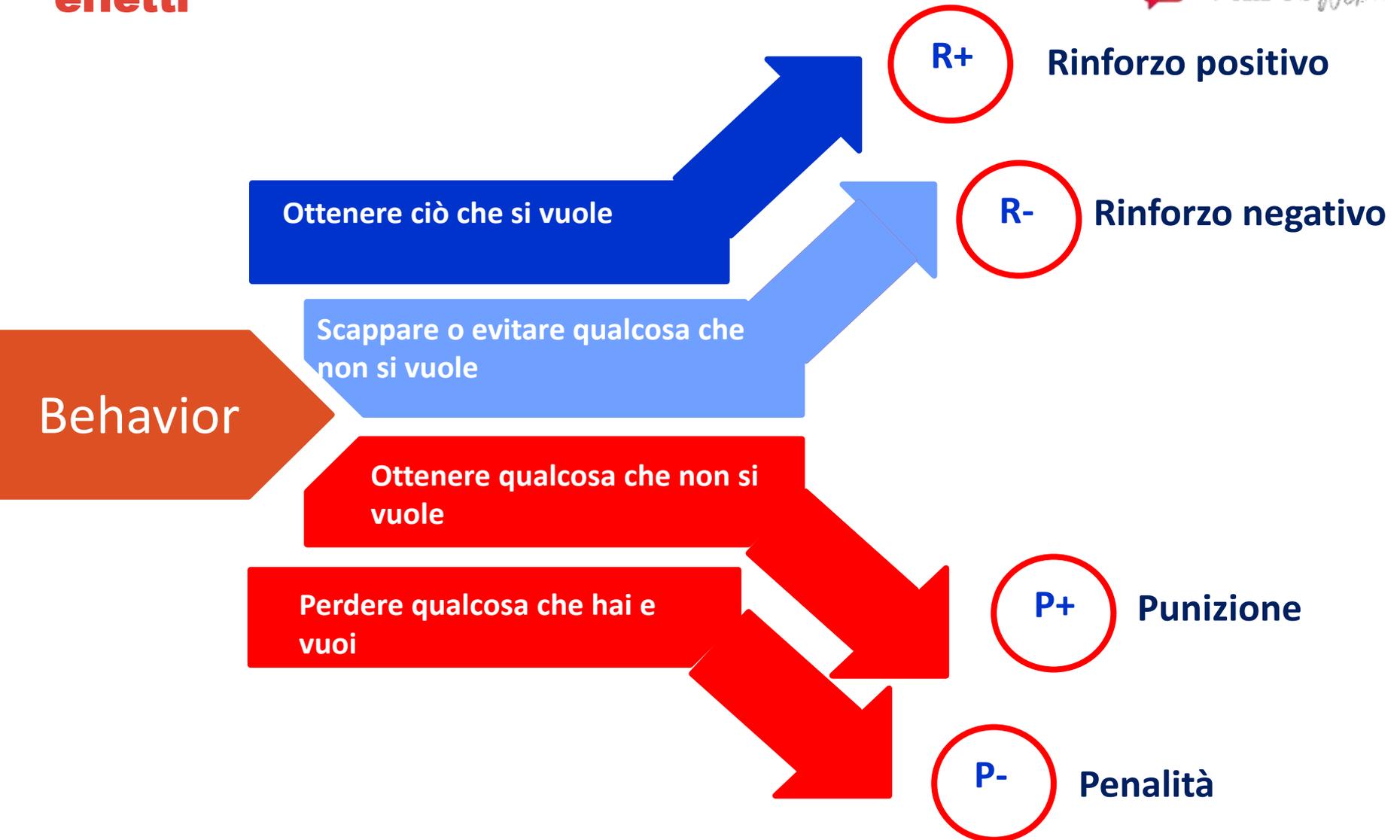
Modello del comportamento



Le 4 conseguenze comportamentali e i loro effetti

TIPO	SIMBOLO	NOME	EFFETTO SUL COMPORTAMENTO B
CONSEGUENZE C	R+	Rinforzo positivo	
	R-	Rinforzo negativo	
	P+	Punizione	
	P-	Penalità	

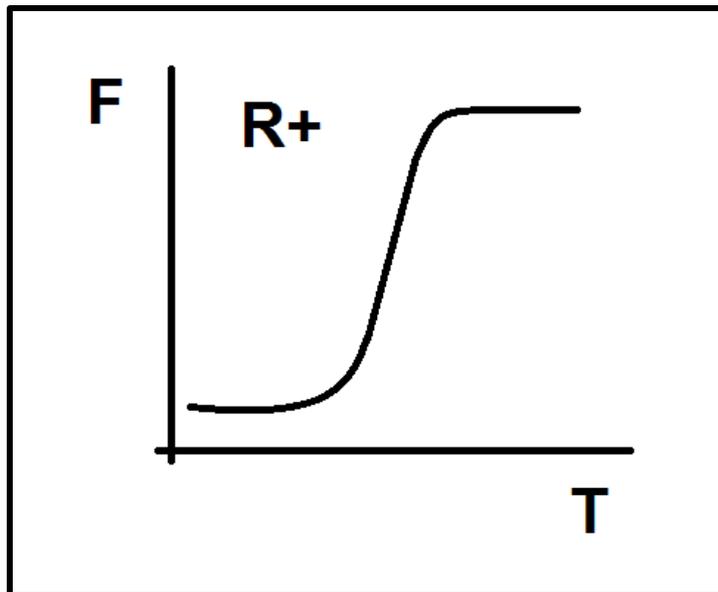
Le 4 conseguenze comportamentali e i loro effetti



TIPO	SIMBOLO	NOME	EFFETTO SUL COMPORTAMENTO B
CONSEGUENZE C	R+	Rinforzo positivo	
	R-	Rinforzo negativo	

Rinforzi (R+)

Se la **conseguenza** è **piacevole**,
la **probabilità** di ricomparsa del comportamento
aumenta.



Tipi di rinforzi (R+)

Tangibili:



Sociali:



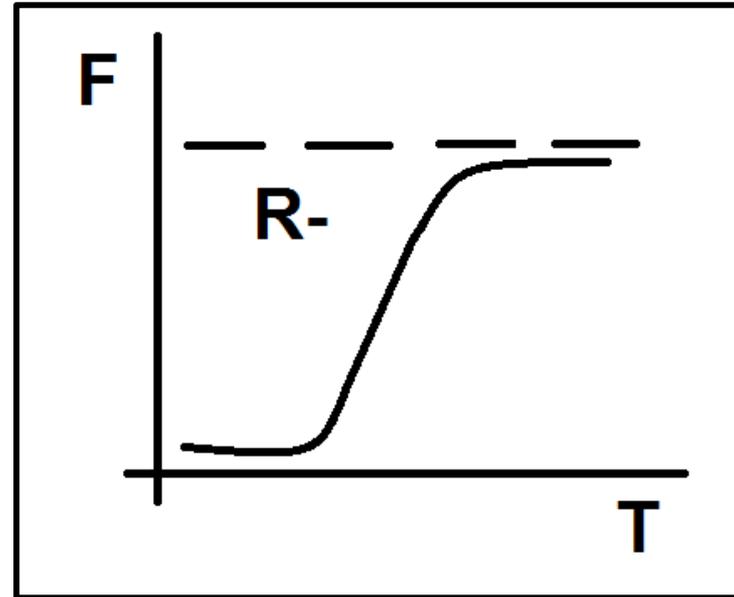
- Grazie!
- Mi hai risolto un grosso problema. Grazie
- Veramente un bel lavoro. Ottima anche la scelta di ,,,
- Credo che questa volta tu abbia fatto centro. Eccellente
- Ottima idea quella di
- Giuro, non ho mai visto una soluzione così brillante per risolvere un problema così difficile
- Giovanni, questa volta sei andato veramente alla grande.
- Strepitoso. Mi è piaciuto veramente molto come hai ..
- Appare evidente il profondo impegno che ci hai messo. Risultati veramente eccellenti
- Diavolo di un Giovanni. Chi l'avrebbe mai detto che ...
- Bravo. Ti sei impegnato e questi sono i risultati

Rinforzo negativo R-

**A VOLTE È DIFFICILE
TROVARE LA MOTIVAZIONE**



**A VOLTE È LEI CHE
TROVA TE**



Conseguenze Punizioni (P+)



Punizioni: conseguenze che fanno diminuire il comportamento.

Ambiti scientifici e applicativi



- **Behavior analysis: scienza**

Applicazioni

- **OBM** (Organizational Behavior Management):
 - **Performance Management**
 - **Behavior Based Safety (B-BS)**



BRIEFING ROOM

ISSUES

THE ADMINISTRATION

PARTICIPATE

1600 PENN



HOME - BRIEFING ROOM - PRESIDENTIAL ACTIONS - EXECUTIVE ORDERS

Briefing Room

Your Weekly Address

Speeches & Remarks

Press Briefings

Statements & Releases

White House Schedule

Presidential Actions

Executive Orders

Presidential Memoranda

Proclamations

Legislation

Nominations & Appointments

Disclosures

The White House

Office of the Press Secretary

For Immediate Release

September 15, 2015

Executive Order -- Using Behavioral Science Insights to Better Serve the American People

EXECUTIVE ORDER

USING BEHAVIORAL SCIENCE INSIGHTS TO
BETTER SERVE THE AMERICAN PEOPLE

A growing body of evidence demonstrates that behavioral science insights -- research findings from fields such as behavioral economics and psychology about how people make decisions and act on them -- can be used to design government policies to better serve the American people.

Where Federal policies have been designed to reflect behavioral science



EMAIL



Le organizzazioni scientifiche di riferimento



Schema del protocollo Behavior Based Safety

**Presentazioni
circa 1-2 ore**



Direzione

Sindacato

**Lavoratori
(a tutti)**

Gruppi di lavoro

Comitato di Direzione

Gruppo di progetto

**Gruppo di attuazione
(Safety Leader)**

Osservatori



Progettazione: decisioni da prendere



- Quante, quali checklist
- I comportamenti nelle checklist
- Quando osservare; chi osserva, con che frequenza
- Budget R+, quali R+ e con quali criteri
- Chi sono gli osservatori; i safety Leader, i componenti del gruppo di progetto
- Con che frequenza tenere le riunioni di sicurezza
- Chi produce i grafici, come sono fatti ecc.
- Quando si celebra

Processo di osservazione & feedback



Un lavoratore (osservatore):

- **Osserva** i comportamenti dei colleghi con checklist (**senza nascondersi**)
- **Dice** ai colleghi ciò che ha scritto (**trasparenza**)
- Fornisce un **feedback** su ciò che ha visto
- Si **complimenta (FB+)** per i comportamenti sicuri
- Per i comportamenti a rischio **chiede la causa del comportamento** e la trascrive (analisi delle cause)

La squadra degli osservatori

Coordinata dal **Safety Leader**

- **Si riunisce** circa 2 volte al mese
- Vede **l'andamento dei propri grafici** della sicurezza.
- Gli **osservatori sono rinforzati R+**
- **La squadra celebra** il conseguimento degli obiettivi comportamentali

La potenza della B-BS deriva dalla «cilindrata» del processo

Confronto di due processi tra due aziende che hanno lo stesso numero di lavoratori.

	A	B
N° dipendenti operativi	100	100
% di osservatori	10%	40%
N° di osservatori	10	40
Frequenza di osservazione	2 volte/mese	2 volte/settimana
N° osservazioni/mese	20	320
N° osservazioni/anno	240	3.840
N° comportamenti in checklist	20	20
N° comportamenti osservati/anno	4.800	76.800



Analisi dei commenti del processo di osservazione & feedback per individuare le barriere che ostacolano il comportamento sicuro



BBS e SGSL: Una sinergia perfetta



SGSL è un **prerequisito** per poter implementare B-BS:

- Documentazione/formazione/procedure/DVR/conformità a posto
- Gestione del processo, sostanze, macchinario ecc.
- Ciclo del miglioramento già a regime

BBS crea motivazione:

- **fa fare** ai lavoratori, **ciò che dovrebbero fare**, ma spesso non fanno, anche se formati e in possesso di ciò che serve
- Il processo fittissimo di osservazioni & feedback misura a terra cosa succede, tramite i commenti indica cosa non funziona, alimentando SGSL di segnalazioni, AP, Near Miss ecc
- BBS: protocollo di eccellenza per la **gestione del fattore umano** che manca al SGSL

BBS e SGSL: Una sinergia perfetta



- SGSL si concentra sul requisito (cosa fare: ad esempio **consapevolezza**)
- BBS fornisce uno **strumento pratico per farlo**
- SGSL: molta carta, burocrazia e aspetti formali
- BBS: molto snella, poca carta, tantissimi dati di misura su comportamenti; focus sul **cambiamento culturale**

Riportare i NM non viene naturale



Segnalare un NEAR MISS raramente è una esperienza positiva per chi segnala

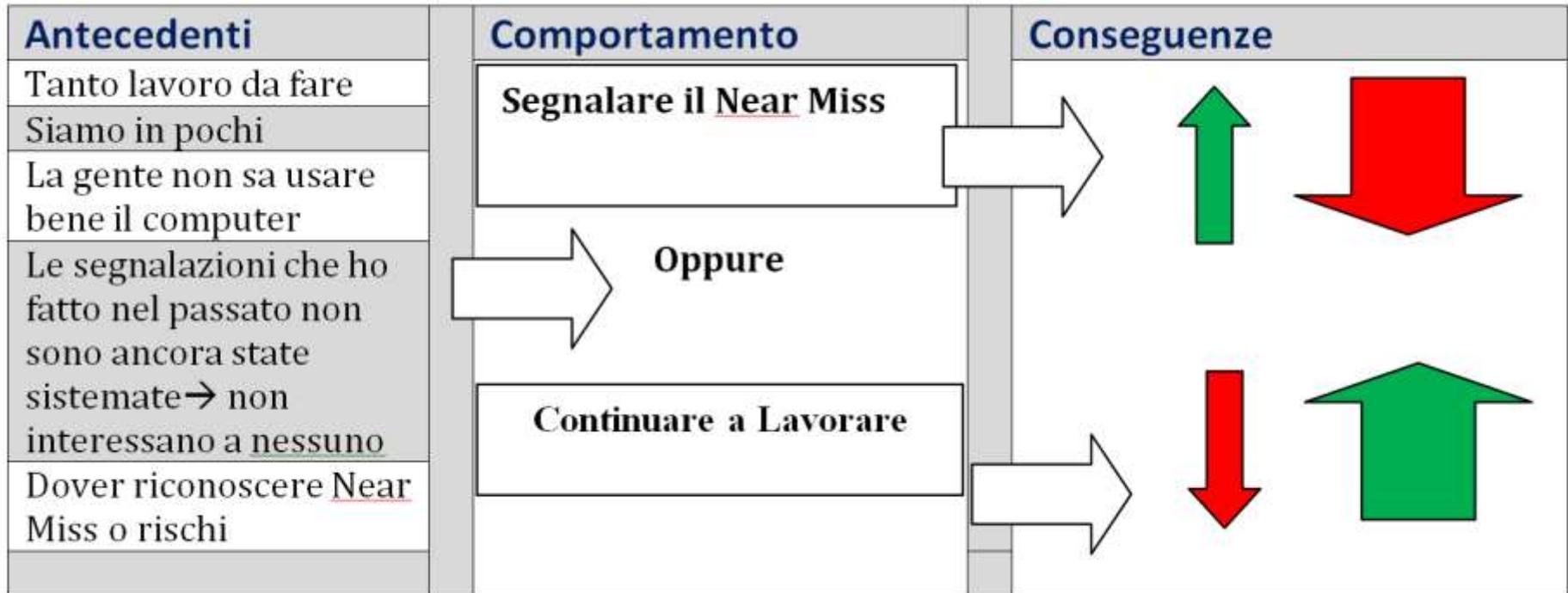
- Caso migliore
 - è una rottura di ..
- Caso peggiore
 - ti senti imbarazzato, denigrato, punito o licenziato



Il processo di segnalazione NM di solito non funziona

Antecedenti	Comportamento	Conseguenze
Tanto lavoro da fare	Segnalare il <u>Near Miss</u>	
Siamo in pochi		
La gente non sa usare bene il computer		
Le segnalazioni che ho fatto nel passato non sono ancora state sistemate → non interessano a nessuno	Oppure	
Dover riconoscere <u>Near Miss</u> o rischi	Continuare a lavorare	

Il processo di segnalazione NM di solito non funziona



KPI NEAR MISS CONFRONTO TRA AZIENDE DEL SONDAGGIO

DOMANDE DEL SONDAGGIO		RISPOSTE ALLE DOMANDE DEL SONDAGGIO DELLE AZIENDE										Totale Aziende Sondaggio
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	
Quanti dipendenti ha la vostra azienda?		400	22	900	300	90	58	96	180	150	20	2216
Quanti sono i NEAR MISS registrati nell'anno 2018?		162	10	180	15	4	14	142	25	19	2	573
Quante sono le segnalazioni di situazioni a rischio (non Near Miss) nell'anno 2018?		14	15	60	52	3	108	129	10	6	0	397
Quanti sono i segnalatori ATTIVI* di NEAR MISS? <i>* Il "Segnalatore Attivo" è una persona che comunica almeno un near miss, anche informalmente per mezzo di altre figure, ad. es. i Preposti</i>		32	8	150	60	2	10	70	30	15	0	377
Quanti sono i segnalatori che hanno effettuato almeno 2 segnalazioni nell'anno 2018?		4	3	80	4	2	8	30	5	6	0	142
Quante sono le proposte di miglioramento in ambito HSE, nell'anno 2018?		80	2	30	3	6	98	20	10	55	20	324
Quale è la percentuale delle segnalazioni NEAR MISS ritenute UTILI* rispetto al totale nell'anno 2018? <i>* per "Utile" si intende che il contenuto della segnalazione è pertinente ed utilizzabile in chiave prevenzionistica. (Es. la segnalazione che manca la carta igienica non è "utile")</i>		50	2	30	100	100	100	75	40	100	0	59,7
ID	Indicatori - KPI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	Totale Aziende Sondaggio
1	N° medio di segnalazioni NEAR MISS per lavoratore	0,41	0,45	0,20	0,05	0,04	0,24	1,48	0,14	0,13	0,10	0,26
2	% segnalazioni NEAR MISS ritenute UTILI* rispetto al totale nell'anno 2018	50,0%	2,0%	30,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	40,0%	100,0%	0,0%	59,7%
3	Tasso di segnalatori attivi di NEAR MISS (in %)	8,0%	36,4%	16,7%	20,0%	2,2%	17,2%	72,9%	16,7%	10,0%	0,0%	20,0%
4	Tasso di segnalatori con almeno 2 segnalazioni NEAR MISS (in %)	1,0%	13,6%	8,9%	1,3%	2,2%	13,8%	31,3%	2,8%	4,0%	0,0%	6,4%

Azioni disciplinari

- In processi «comportamentali» non sono usate
- **Non possono** mai scaturire da processi osservazione e feedback tra colleghi **ma solo da parte del Management**
- Solo come ultima eventualità in situazioni di **rischio Grave** all'interno di procedure ordinarie (**no BBS**)



Scopo ultimo della BBS: AC4P Active Caring for people



Il processo di osservazioni e feedback periodico è **solo un allenamento** per intervenire quando il mio collega è a rischio



Perché la BBS ha successo nel mondo?



E' scientifica

- si basa su leggi scientifiche
- si basa su dati (evidence based)
- Esiste una comunità scientifica che condivide linguaggio, metodologia e dati

Funziona

- Riduce gli infortuni

Imposto dalla Globalizzazione

- «standard» per le grandi aziende che fornisce le stesse performance in tutto il mondo a prescindere da cultura, livelli di normazione ecc

Standard mondiale

R/D

BBS project

In the Name of God

Conditions of Contract for Execution of
Behavioral Base Safety
(BBS) project

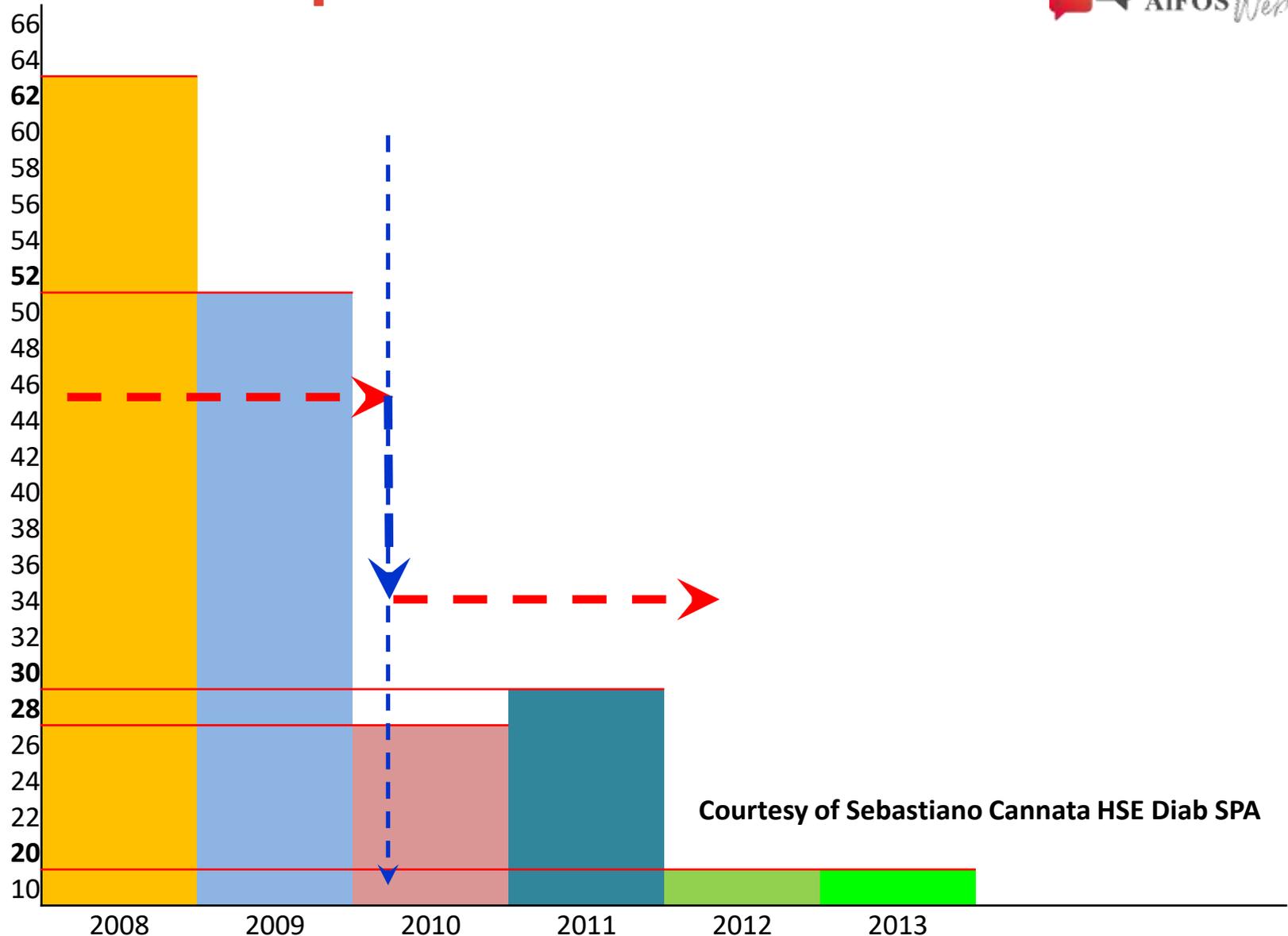
Contract No:

Between

And

La BBS funziona

...La Sicurezza dopo la BBS



Courtesy of Sebastiano Cannata HSE Diab SPA

Guida pratica alla gestione dei comportamenti di sicurezza e protocollo B-BS. Ridurre gli infortuni sul lavoro, migliorare le segnalazioni e near miss, potenziare il sistema di gestione sicurezza con tecniche comportamentali



SICUREZZA

Gestione dei comportamenti di sicurezza e protocollo B-BS

La gestione scientifica dei comportamenti applicata alla sicurezza sul lavoro (Behavioral Safety) ha dimostrato in quasi 40 anni di applicazione, la sua provata efficacia nel ridurre gli infortuni e migliorare il clima aziendale. Si è affermata come standard mondiale di riferimento per il miglioramento della sicurezza sul lavoro nelle grandi organizzazioni e nei siti produttivi ad elevato rischio. Chiunque voglia cimentarsi in un processo di sicurezza comportamentale: Datori di lavoro, dirigenti, HSE manager, RSPP, trova in questo libro un utile riferimento pratico. Il libro è progressivo. Dedica una parte importante alle basi teoriche della scienza del comportamento per arrivare gradualmente all'applicazione pratica del protocollo B-BS con esempi e riferimenti utili. Sono illustrati nel dettaglio i gruppi di lavoro, le interviste e l'assessment, la progettazione del processo, l'attività di osservazione e feedback, i vari tipi di rinforzi sociali e tangibili, le azioni per il mantenimento nel tempo del processo, la gestione del miglioramento, i requisiti del database. Il linguaggio utilizzato è semplice. Il libro spiega le tecniche per sviluppare un processo di sicurezza efficace, in grado di migliorare in modo significativo il clima aziendale, i rapporti interpersonali, la fiducia, la cultura della sicurezza, le segnalazioni, e ridurre drasticamente gli infortuni migliorando nel contempo la produttività.

Riccardo Borghetto, ingegnere, si occupa da circa 25 anni di sicurezza sul lavoro e da 12 di sicurezza comportamentale. È amministratore unico e direttore della Behavioral Division di Lisa Servizi S.r.l una delle società di consulenza in ambito sicurezza sul lavoro più premiate e innovative nel panorama italiano. Consulente di direzione per grandi organizzazioni ha progettato e implementato vari processi Behavior Based Safety. È esperto certificato in Behavior Based Safety.

www.epc.it
SEGUICI SU **facebook**



€ 23,00

GESTIONE DEI COMPORTAMENTI DI SICUREZZA E PROTOCOLLO B-BS



SICUREZZA

Gestione dei comportamenti di sicurezza e protocollo B-BS

Riccardo Borghetto

Guida pratica all'applicazione della Behavior Based Safety per ridurre gli infortuni sul lavoro, migliorare le segnalazioni e i near miss e per potenziare il sistema di gestione sicurezza con tecniche comportamentali



PREFAZIONE	13
------------------	----

capitolo 1

LA SITUAZIONE DELLA SICUREZZA	17
-------------------------------------	----

1.1. Il costo degli infortuni in ambito Europeo	17
---	----

1.2. Il limite dell'approccio giuridico normativo.....	20
--	----

capitolo 2

INTRODUZIONE ALLA BEHAVIOR BASED SAFETY (B-BS)	23
--	----

2.1. Cenni storici al protocollo	23
--	----

2.2. Diffusione della B-BS nel mondo	23
--	----

2.3. Diffusione della B-BS in Italia.....	24
---	----

2.4. Altri processi comportamentali	26
---	----

2.5. La certificazione dei processi BBS	27
---	----

2.6. La performance dei processi BBS	28
--	----

capitolo 3

ORGANIZZAZIONI DI RIFERIMENTO A LIVELLO INTERNAZIONALE IN AMBITO BEHAVIOR ANALYSIS	35
3.1. Organizzazioni di riferimento a livello internazionale e Italiano.....	35

5

GESTIONE DEI COMPORTAMENTI DI SICUREZZA E PROTOCOLLO B-BS

3.1.1. <i>ABAI</i>	35
3.1.2. <i>CCBS</i>	36
3.1.3. <i>A.A.R.B.A.</i>	37
3.2. Ambito di applicazione della Behavior Analysis	37
3.3. La gestione dei comportamenti nelle organizzazioni	38

capitolo 4

SINERGIE TRA APPROCCIO INGEGNERISTICO E GESTIONE DEL FATTORE UMANO

39

- 4.1. Senza la corretta gestione del comportamento umano
la valutazione dei rischi è incompleta

43

capitolo 5

INTRODUZIONE ALLA GESTIONE DEL COMPORTAMENTO UMANO

47

- 5.1. Il comportamento umano cos'è e cosa non è
- 5.1.1. *Cosa non è comportamento*
- 5.1.2. *I valori non sono comportamenti*
- 5.1.3. *Atteggiamenti/etichette*
- 5.1.4. *Risultati*
- 5.1.5. *Categorie di comportamento umano*
- 5.1.6. *La modifica del comportamento umano*
- 5.1.7. *Cambiare il comportamento significa cambiare
anche la mente?*

47

50

51

51

52

53

53

54

capitolo 8

CONSEGUENZE CHE AUMENTANO I COMPORTAMENTI	81
8.1. Rinforzatori e rinforzi	81
8.1.1. Esempi di rinforzatori	83
8.1.2. I rinforzatori cambiano nel tempo e nelle situazioni	84

7



GESTIONE DEI COMPORTAMENTI DI SICUREZZA E PROTOCOLLO B-BS

8.1.3. Frequenza dei rinforzatori e crescita del comportamento	84
8.2. Il rinforzo positivo	85
8.2.1. Miglioramento del clima aziendale e della responsabilità	85
8.2.2. Aumento della produttività e della sicurezza	86
8.2.3. Motivazione e comportamento	86
8.2.4. Le persone cercano i rinforzatori positivi	87
8.2.5. Conta di più il denaro o i riconoscimenti sociali?	87
8.2.6. Rinforzo positivo e valori di una organizzazione	89
8.2.7. I rinforzatori sono individuali	89
8.2.8. I rinforzatori naturali	90
8.2.9. Le conseguenze naturali sui comportamenti di sicurezza	90
8.2.10. Le conseguenze naturali non sono sufficienti	91
8.2.11. Rinforzatori sociali	92
8.2.12. Rinforzatori tangibili	94
8.2.13. Combinazione di rinforzi tangibili e sociali	94
8.2.14. Differenza tra premi, regali e rinforzi	95
8.2.15. Token economy	95
8.3. Il rinforzo negativo	96
8.4. Schemi di rinforzo	99
8.4.1. Quando usare il rinforzo continuo	101
8.4.2. Quando usare il rinforzo intermittente	101

capitolo 9

LE CONSEGUENZE CHE DIMINUISCONO I COMPORAMENTI.....	103
9.1. La punizione P+.....	104
9.2. La penalità P-.....	104
9.3. Perché le punizioni e le penalità sono utilizzate così spesso?	105

8

SOMMARIO

9.4. Problemi di gestione delle organizzazioni con le punizioni.....	106
9.5. Le punizioni e le penalità non incrementano mai le performance	108
9.6. Linee guida per l'applicazione delle punizioni	109

capitolo 10

ESTINZIONE	111
10.1. Correzione del comportamento	112
10.2. Extinction burst.....	113
10.2.1. <i>Risorgenza di un comportamento estinto</i>	114

capitolo 11

SHAPING, MODELING E GOAL SETTING	115
11.1. Neuroni specchio e modeling	115
11.2. <i>Shaping</i> e goal setting	116
11.2.1. <i>Quali sono le linee guida dello shaping?</i>	117
11.2.2. <i>Definizione degli obiettivi (goal Setting)</i>	119
11.2.3. <i>Principali errori nelle politiche sugli obiettivi</i>	120
11.3. Che requisiti devono avere gli obiettivi?	120

capitolo 12

PROTOCOLLO B-BS	123
12.1. La presentazione del processo	126
12.1.1. <i>Presentazione alla direzione</i>	126
12.2. Presentazione al sindacato	127
12.3. Presentazione ai lavoratori	127
12.4. Le fasi dell'assessment	128
12.4.1. <i>L'analisi dei dati</i>	128

12.4.2.	<i>L'indagine anonima collettiva</i>	129
1.1.1.	<i>Il sopralluogo in sito</i>	130
12.5.	Struttura organizzativa e gruppi B-BS	130
12.5.1.	<i>Il comitato direttivo</i>	131
12.5.2.	<i>Il gruppo di progetto</i>	131
12.5.3.	<i>Gli osservatori</i>	132
12.5.4.	<i>I Safety Leader</i>	132
12.6.	La progettazione del processo B-BS	133
12.6.1.	<i>Requisiti dei consulenti B-BS</i>	133
12.6.2.	<i>La presentazione dei risultati dell'assessment</i>	133
12.6.3.	<i>La progettazione delle checklist</i>	134
12.6.4.	<i>Checklist generiche o specifiche?</i>	136
12.6.5.	<i>Il processo di sviluppo e taratura delle checklist</i>	139
12.6.6.	<i>L'intestazione delle checklist</i>	140
12.6.7.	<i>Il coinvolgimento degli appaltatori</i>	141
12.6.8.	<i>Il processo di osservazione e feedback</i>	142
12.6.8.1	<i>Anonimato</i>	142
12.6.8.2	<i>Effetto osservatore</i>	142
12.6.8.3	<i>Il motore della B-BS</i>	143
12.6.8.4	<i>Active caring for people AC4P e cultura della sicurezza</i>	145
12.6.8.5	<i>Chi sono gli osservatori</i>	146
12.6.8.6	<i>Cosa e quando osservare</i>	147
12.6.9.	<i>Il feedback</i>	148
12.6.10.	<i>Coaching al processo di osservazione</i>	149
12.6.11.	<i>La registrazione dei commenti e l'indagine sulle barriere di sicurezza</i>	151
12.6.12.	<i>Osservazioni e feedback multipli</i>	151
12.6.13.	<i>Osservazioni di comportamenti a rischio gravissimo o mortale</i>	152
12.6.14.	<i>Quando non osservare</i>	153

12.6.15.	<i>La progettazione del sistema incentivante</i>	153
12.6.15.1	<i>Identificazione dei criteri per i diversi livelli di performance</i>	155
12.6.15.2	<i>Identificazione premi e forme di riconoscimento</i>	156
12.6.16.	<i>Indagine sulle preferenze</i>	157
12.6.16.1	<i>Associazione criteri-premi</i>	159
12.7.	<i>Lo sviluppo delle competenze dei gruppi di lavoro</i>	162
12.7.1.	<i>La formazione del gruppo di progetto</i>	162
12.7.2.	<i>La formazione dei Safety Leader</i>	162
12.7.3.	<i>La formazione degli osservatori: tecniche di osservazione e feedback</i>	163
12.8.	<i>L'avvio del processo</i>	164
12.9.	<i>L'analisi dei dati</i>	164
12.9.1.	<i>Requisiti del Database</i>	165
12.9.2.	<i>L'inserimento dati nel Database</i>	165
12.9.3.	<i>Estrazione grafici</i>	166
12.9.4.	<i>Analisi dei dati per la rimozione delle barriere al comportamento</i>	170
12.9.5.	<i>Software predittivi</i>	171
12.10.	<i>Il follow up del processo</i>	172
12.11.	<i>Il reboot del processo</i>	172
12.12.	<i>Il processo di auto osservazione</i>	179
12.12.1.	<i>Processo di creazione delle checklist</i>	182
12.12.2.	<i>Pubblicazione dei grafici</i>	183
12.12.3.	<i>Rinforzi e celebrazioni</i>	183
12.13.	<i>L'importanza dei valori in un processo B-BS</i>	184
12.13.1.	<i>Come rafforzare i valori</i>	186
12.13.2.	<i>Dai valori alle prassi (comportamenti)</i>	186

12.14.	Esempio di un piano di intervento di un processo B_BS	187
12.15.	La funzione HSE in un processo B-BS	188

capitolo 13

SINERGIE TRA SISTEMI DI GESTIONE E B-BS		191
13.1.	Limiti dei sistemi di gestione sicurezza senza una gestione efficace dei comportamenti	194
13.2.	Sinergie tra sistemi di gestione e B-BS	195
13.2.1.	<i>Competenza consapevolezza e comunicazione</i>	195
13.2.2.	<i>Gestione delle non conformità</i>	196
13.2.3.	<i>Segnalazioni di incidenti, mancati infortuni e anomalie</i>	197
13.2.4.	<i>Procedure e istruzioni operative</i>	198
13.2.5.	<i>Audit ed effetto osservatore</i>	199
13.3.	B-BS e sistema di gestione: una sinergia perfetta	200
13.4.	Sinergie o conflitto tra 231 e B-BS	201

capitolo 14

IL POTENZIAMENTO DELL'ANALISI NEAR MISS IN UN PROCESSO COMPORTAMENTALE		205
---	--	------------

capitolo 15

SINERGIA TRA SICUREZZA E PRODUTTIVITÀ		219
--	--	------------

BIBLIOGRAFIA		221
---------------------------	--	------------

Lisa servizi s.r.l.

Servizi in ambito OBM



- Implementazione processi B-BS
- Modifica di processi non conformi
- Implementazione processi Performance Management
- Formazione osservatori/Safety Leader ecc
- Survey (interviste)
- Fornitura Software Easy BBS
- Change Management
- <https://www.lisaservizi.it/bbs-sicurezza>

Bibliografia



- 1) Aubrey Daniels and Jon S. Baley-Performance Management 5th edition
- 2) 1501 ways to reward People -Bob Nelson
- 3) The Value Based Safety -Terry MC Sween tradotto in Italiano da F. Tosolin e A. Bacchetta con il titolo di Scienza e Sicurezza sul lavoro: costruire comportamenti per ottenere risultati. Edizione A.A.R.B.A.
- 4) “A behavioral approach to occupational safety: pinpointing and reinforcing safe performance in a food manufacturing plant.” Agosto 1978 pubblicato su Journ Appl Psycol)
- 5) The Psychology of Safety Handbook di E. Scott Geller (2001)
- 6) Dominic Cooper Behavioral Safety Approaches which are the most effective? BSMS INC. White paper-Behavioral Safety Approaches 2007
- 7) Ing. Andrea Rotella -Igiene & Sicurezza sul Lavoro (*ISL n. 06/2019*) con il titolo «La burocratizzazione del rischio» .
- 8) Su Behavior Based Safety effetto di premi o sanzioni per migliorare la sicurezza - articolo sulla rivista Ambiente e Sicurezza del Sole 24 ore di R. Borghetto, F. Tosolin, M. Gatti 2011

Bibliografia



09) Behavior Based Safety: formazione e comportamenti per la sicurezza degli addetti-articolo pubblicato su rivista Ambiente e Sicurezza-Il sole 24 ore N° 13 del 19/7/2013 di R. Borghetto e F. Tosolin

10) <https://osha.europa.eu/en/publications/value-occupational-safety-and-health-and-societal-costs-work-related-injuries-and/view>

11) <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/2015/09/15/executive-order-using-behavioral-science-insights-better-serve-american>

Grazie per l'attenzione

