



**A me non succede proprio niente!**  
Come impedire i comportamenti a rischio sul lavoro

# Indice

Siamo fatti così!	3
Rimuoviamo dalla coscienza i pericoli	4
Regole e divieti: che cosa odiosa!	6
Sbagliamo a valutare i pericoli	8
Le abitudini sbagliate: un circolo vizioso	10
Siamo distratti	12
Gli «errori umani»: un concetto abusato	14
«Sono loro che non vogliono!» Ma è proprio così?	16
I due volti della routine	18
Conclusione:	
Ricordiamoci di come siamo fatti. Ma non solo di questo!	20
Strumenti	22

## Siamo fatti così!

Nell'uomo è innato un forte bisogno di protezione e di sicurezza: ci teniamo lontani da serpenti e zecche, costruiamo case dove ripararci, stipuliamo un'infinità di assicurazioni.

D'altra parte ci esponiamo continuamente a rischi inutili, giochiamo a fare gli eroi e ci avventuriamo in sfide impossibili. Siamo convinti che non ci capiterà niente. Ma proviamo a dare un rapido sguardo oltre le apparenze ...

**Che cosa ci spinge a comportarci in modo rischioso? E come possiamo, in qualità di superiori o addetti alla sicurezza, contrastare un simile comportamento?**



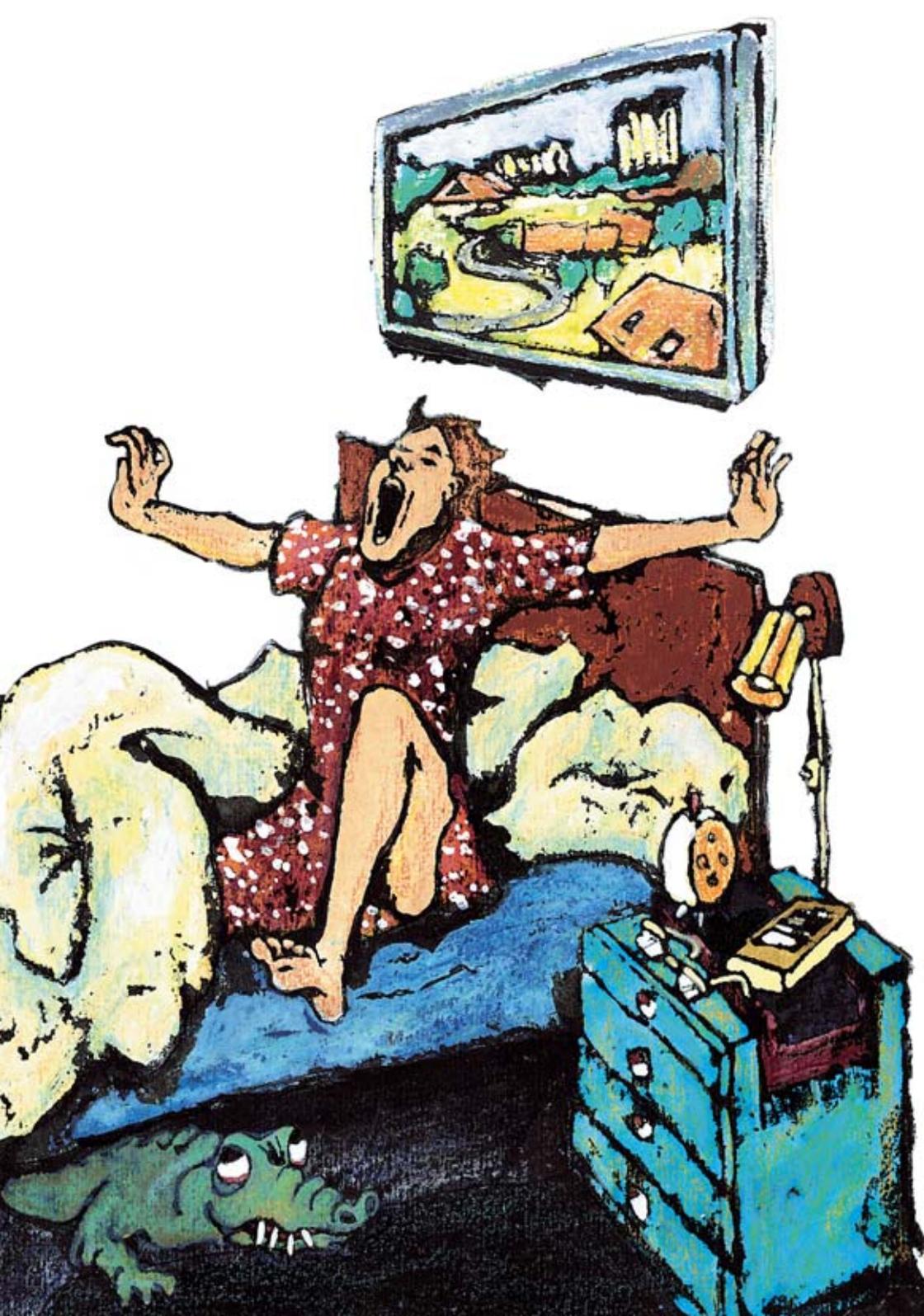
## Rimuoviamo dalla coscienza i pericoli

Quando ci svegliamo non pensiamo certamente ai pericoli o agli incidenti a cui potremmo andare incontro durante la giornata. Siamo convinti che «non ci succederà niente». E se, invece, dovesse succedere qualcosa, allora non toccherà a noi, ma a qualcun altro. «Tanto io sto attento», ci diciamo. Abbiamo bisogno di questo ottimismo per vivere perché, altrimenti, cadremmo in uno stato di depressione. Ma così non facciamo altro che rimuovere il pericolo. E se non siamo consapevoli dei rischi non siamo neanche in grado di affrontarli al momento giusto.

**Consigli** Ricordare ai collaboratori, attraverso degli esempi concreti, che il pericolo è sempre in agguato e spingerli a fare questa riflessione: «Poteva capitare anche a me. Ho proprio avuto fortuna. D'ora in poi lavorerò in modo sicuro!»

Sarà perciò utile informare tutti i dipendenti sugli infortuni, i danni alle cose o i guasti che si sono verificati in azienda.





# Regole e divieti: che cosa odiosa!

L'uomo considera le regole e i divieti come una limitazione della sua libertà. Ma cosa succederebbe se tutte le mattine dovessimo metterci d'accordo sulla precedenza agli incroci o se dovessimo ridefinire le mansioni in azienda? Le regole servono a semplificarci la vita e anche a prevenire gli infortuni.

**Ma dobbiamo poter capire il perché di una regola, altrimenti non la**

**rispettiamo:** «devo mescolare le sostanze chimiche secondo un determinato ordine, altrimenti provo un'esplosione!»

**Consigli** Limitare le regole al minimo indispensabile e, soprattutto, spiegare chiaramente il perché di una data norma.

La cosa peggiore che si possa fare è tollerare che si contravvenga alle regole: in tal modo perdiamo completamente credibilità.

Perciò, le regole vanno fatte rispettare!



# Sbagliamo a valutare i pericoli

Quando dobbiamo valutare un pericolo siamo proprio delle frane: solo il 64% di noi valuta correttamente il pericolo; il 18% lo sopravvaluta e il 18% sottovaluta i rischi. Valutiamo in modo errato alcuni lavori, in apparenza banali, ma in realtà molto pericolosi, come per esempio le operazioni di carico e scarico, i lavori di pulizia oppure quando usiamo il muletto come fosse un monopattino. Siccome sottovalutiamo il rischio d'infortunio ci comportiamo in modo imprudente!

Siamo molto meno ragionevoli di quanto pensiamo: la maggior parte di noi si illude di riuscire a scansare la merce accatastata che si rovescia, crede di fare in tempo a bloccare la macchina utensile quando la situazione si fa pericolosa. E si sbaglia, perché il carico e la macchina utensile sono più veloci e più forti di noi. Non facciamo in tempo a reagire e non riusciamo a metterci al riparo.

## Consigli

- 1. Eliminare i pericoli.**
- 2. Rendere sicuri con accorgimenti tecnici la merce accatastata, le macchine utensili e le zone di pericolo.**
- 3. Attuare corsi di istruzione e di addestramento.**

**Concretamente ciò significa:**

**far notare gli errori di valutazione;**

**spiegare, dimostrare e mettere in pratica i comportamenti corretti;**

**informare ad intervalli regolari sull'andamento infortunistico in azienda;**

**analizzare e divulgare le cause che hanno provocato un'interruzione del lavoro, un danno alle cose, un infortunio o un quasi-infortunio;**

**spiegare le conseguenze concrete di un infortunio: costi, sofferenze e danni permanenti;**

**discutere insieme ai collaboratori gli infortuni reali e quelli potenziali;**

**attuare una «caccia al pericolo» (ossia: quali sono i rischi, dove si nascondono).**



## Le abitudini sbagliate: un circolo vizioso

Quante volte abbiamo sentito qualcuno giustificarsi come la signora raffigurata sulla pagina accanto? E in effetti non ha poi tutti i torti: 99 volte su 100 non succede proprio nulla.

**In questo caso, però, l'esperienza è una cattiva maestra:** «per pigrizia non sono andato a prendere la scala in magazzino, ho rischiato di farmi male inutilmente e ci ho pure «guadagnato»; infatti, il capo ha notato con piacere che ci ho messo poco a finire il lavoro e la mia collega mi ha guardato con ammirazione; e poi, sono stata attenta». Così si insinua in noi la convinzione che comportandoci in modo rischioso non si ha

nulla da perdere e acquisiamo così abitudini di comportamento sbagliate. Finché, arrivati alla centesima volta, cadiamo dalla sedia e riportiamo gravi lesioni! Solo allora capiamo di aver sbagliato e di aver danneggiato anche l'azienda (che deve assumere e istruire una persona che ci sostituisca, deve riorganizzare il lavoro con conseguenti ritardi nelle consegne e così via). Tutto sommato, dal nostro comportamento sbagliato non si è tratto alcun vantaggio, anzi i costi che ne conseguono sono molto più elevati.

**Consigli** Dare l'esempio di un comportamento sicuro, imporre il rispetto delle norme di sicurezza e premiare, con lodi o un piccolo gesto, chi le osserva.

**Se i comportamenti a rischio continuano ad essere tollerati e approvati, bisognerà intervenire e reprimerli, se necessario, anche per mezzo di sanzioni. Smascherare e combattere quegli atteggiamenti inconsci che incoraggiano i comportamenti a rischio (per es. l'ammirazione dei colleghi o la paura di non riuscire a soddisfare le aspettative).**

**Come controbattere la più classica delle giustificazioni: «Ma non è mai capitato nulla»? Rispondendo: «Finora ha avuto fortuna! La smetta di rischiare per nulla e, per favore, vada a prendere la scala. Non voglio che si faccia male».**

Non è la  
prima volta che  
lo facciamo e non  
è mai successo  
niente.



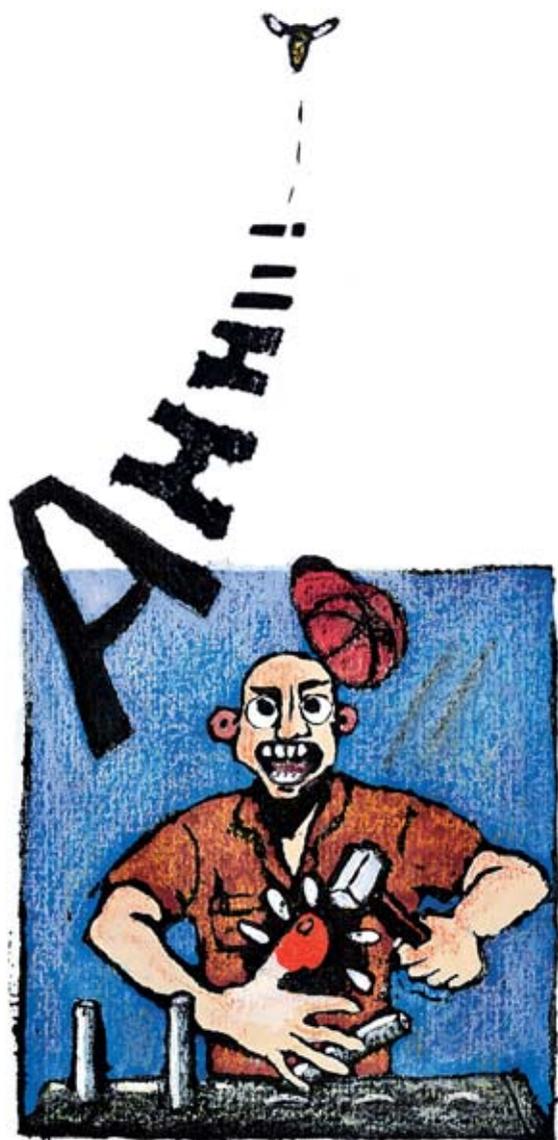
## Siamo distratti

Nessuno di noi riesce a rimanere attento e concentrato in continuazione. Dopo un po' la stanchezza, lo stress, la monotonia o un imprevisto ci distraggono e così ci capita di non vedere un segnale.

**Consigli** Progettare i posti di lavoro secondo criteri ergonomici tali da «mettere in guardia» gli operatori di fronte alle situazioni di rischio (per esempio un segnale acustico che richiami la loro attenzione se sono distratti).

E, per maggiore sicurezza, sarà utile, ad esempio, integrare il segnale acustico con un segnalatore lampeggiante. Controllare i posti di lavoro in questa prospettiva. Fare una pausa ad intervalli regolari e prescritti contribuirà a ridurre il rischio da affaticamento.





# Gli «errori umani»: un concetto abusato

Non appena accade un infortunio ecco che spunta subito «l'errore umano». Una breve spiegazione per calmare gli animi e in breve tempo si è identificato il colpevole: «**Non è stato attento!**»,

«**È stato lento di riflessi!**».

E con ciò? Abbiamo forse ottenuto qualcosa? La causa è stata veramente identificata? Un incidente simile potrebbe accadere anche domani. Se analizziamo con serietà le cause, arriviamo quasi sempre alla seguente conclusione: prima o poi qualcuno avrebbe subito lo stesso infortunio per il semplice motivo che il lavoro non è stato adattato alle caratteristiche dell'uomo. Nessuno di noi riesce a rimanere ininterrottamente attento! Quando siamo sotto stress, per fare un esempio, non ci accorgiamo di molte cose. E poi, cosa significa «Ha i riflessi troppo lenti»? Forse l'operatore non ha fatto in tempo a premere il pulsante rosso per il semplice motivo che il pulsante si trova nel posto sbagliato.

**Conclusioni:** attribuire gli incidenti ad un «errore umano» spesso non è altro che una scusa di comodo.

**Consigli** Analizzare sistematicamente tutte le situazioni critiche, inclusi gli infortuni che sono stati evitati per pochissimo: come mai è potuta succedere una cosa simile, che cosa si può fare per rendere più sicuro il posto di lavoro?



# «Sono loro che non vogliono!»

## Ma è proprio così?

C'è una certa dose di rassegnazione in questa affermazione di molti superiori, a cui non di rado fanno seguito queste parole «troppa fatica! Si scocciano... ». È una spiegazione quasi sempre insufficiente, perché spesso ci sono dei validi motivi per cui il collaboratore non si comporta nel rispetto della sicurezza. Vediamo alcune ragioni:

### **non sa**

come ci si può tutelare da un pericolo che non conosce.

Non a caso sono proprio i «principianti» e coloro che lavorano temporaneamente in un'azienda ad infortunarsi più di frequente

### **non può**

forse il collaboratore non sa comportarsi in modo sicuro.

Oppure, a causa della forte luce, non è in grado di distinguere un segnale azzurro da uno verde

### **non vuole**

forse non usa gli occhiali di protezione perché crede che lo rendano brutto. Oppure non capisce perché debba usarli lui se non li usa nemmeno il capo.

**Consigli** Prima di intervenire dobbiamo capire quali sono i motivi reali che precludono un comportamento sicuro.

Alla mancanza di conoscenze si può ovviare con corsi di formazione, addestramento e aggiornamento.

Il «non potere» lo si può evitare con un'opportuna formazione e progettando i posti di lavoro in base a criteri ergonomici.

Se il motivo è il «non volere», allora il superiore dovrà riuscire a motivare i propri collaboratori. Nel fare questo è molto importante che capisca le motivazioni profonde dei collaboratori e che non si limiti a dare dei «buoni» consigli!

Sono loro che non vogliono!



## I due volti della routine

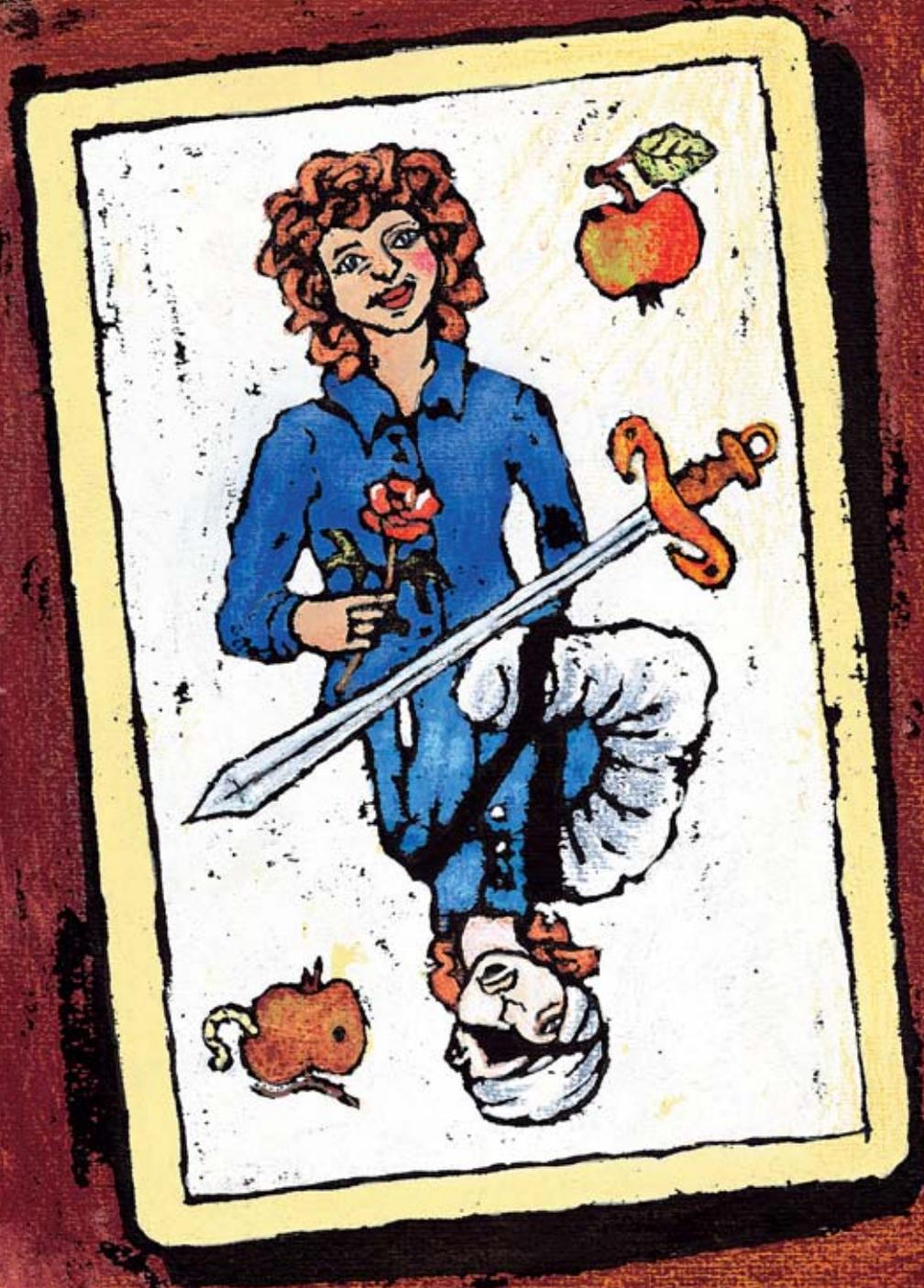
La routine è un'arma a doppio taglio: da un lato è positiva perché più conosco il mio mestiere più sono produttivo. Dall'altra è pericolosa, perché col passare del tempo la routine mi porta a dimenticare i pericoli e a comportarmi in modo imprudente.

### **Consigli** Non tollerare comportamenti

«menefreghisti» o imprudenti!

**Progettare delle iniziative in azienda, ad intervalli regolari, per rendere i collaboratori consapevoli dei pericoli, ad esempio proiettando dei video, attuando delle dimostrazioni o dei corsi d'istruzione, divulgando gli infortuni accaduti nella propria azienda o in aziende simili.**

**Effettuare periodicamente delle ispezioni di sicurezza.**



## Conclusione: ricordiamoci di come siamo fatti. Ma non solo di questo!

Davanti al pericolo chiudiamo gli occhi, la routine ci spinge a comportarci in modo imprudente, sopravvalutiamo le nostre capacità, la nostra attenzione è limitata. Se vogliamo promuovere la sicurezza nel lavoro dobbiamo accettare questo stato di cose e progettare i posti di lavoro – e gli impianti ricreativi per il tempo libero – in modo tale che le nostre «debolezze» non incidano negativamente sulla sicurezza. Oppure, detto in altre parole: dobbiamo prevedere un margine d'errore sufficientemente ampio quando progettiamo gli impianti e i posti di lavoro.

Continuare a dire «Stai più attento» non serve a molto. Dobbiamo invece rendere i nostri collaboratori consapevoli dei pericoli concreti che corrono, facilitare loro il rispetto delle norme di sicurezza e pretendere che si comportino in modo sicuro. **Motivare alla sicurezza è un impegno che si rinnova ogni giorno.** Le pagine seguenti contengono un elenco di «strumenti» che facilitano questo compito.



# Strumenti

## 1. Informazione

Cartelloni, manifesti, video, bacheca, segnali di pericolo, giornalino aziendale.

Si vedano anche le nostre proposte sul sito Internet:

[www.suva.ch/waswo-i](http://www.suva.ch/waswo-i).

## 2. Formazione

Attuare in modo sistematico corsi di formazione e di aggiornamento, esercitazioni, dimostrazioni.

## 3. Statistiche sugli infortuni e sulle assenze lavorative

Di preferenza tratte dalla propria azienda. Rilevare le principali situazioni di pericolo in generale e quelle nei singoli reparti.

## 4. Analisi delle cause

Chiarire le cause degli infortuni e dei quasi-infortuni. Liste di controllo, schede.

## 5. Schede di infortuni tipici

Pubblicare degli esempi, tratti possibilmente dalla realtà aziendale, in modo da fornire un argomento di discussione ai collaboratori: «Al posto del collega ci potevo essere io; sarebbe potuto capitare anche a me».

## 6. Documentazione

La descrizione delle funzioni e delle mansioni e gli incarichi di lavoro devono prevedere anche delle istruzioni su come eseguire il lavoro in modo sicuro.

## 7. Colloqui sulla sicurezza

Discutere direttamente con i collaboratori la tutela della salute in azienda.

Creare un circolo di sicurezza.

## **8. Lodi e incentivi**

I comportamenti conformi alla sicurezza vanno incentivati e devono essere parte della qualificazione. Ricompensare con piccoli gesti (per esempio una colazione gratuita) chi rispetta le norme.

## **9. Ergonomia**

Adattare il posto di lavoro alle caratteristiche degli operatori, attuare provvedimenti di natura tecnica, collocare dei segnali di pericolo.

## **10. Dare il buon esempio**

I superiori devono essere un esempio da imitare anche nel campo della sicurezza.

## **11. Controlli di sicurezza**

Insieme ai collaboratori eseguire periodicamente delle ispezioni in azienda.

## **12. Interviste sulla sicurezza**

Chiedere ai diretti interessati perché non fanno una determinata cosa.

## **13. Concorsi**

Premiare i suggerimenti di miglioramento, incentivare la notifica dei quasi-infortuni e dei guasti avvenuti in azienda. Scoprire i pericoli nascosti.

## **14. Promuovere una buona cultura d'impresa**

Incoraggiare lo spirito e la coesione di gruppo e la comunicazione aziendale.

## Il modello Suva

### I quattro pilastri della Suva

- La Suva è più che un'assicurazione perché coniuga prevenzione, assicurazione e riabilitazione.
- La Suva è gestita dalle parti sociali: i rappresentanti dei datori di lavoro, dei lavoratori e della Confederazione siedono nel Consiglio della Suva. Questa composizione paritetica permette di trovare soluzioni condivise ed efficaci.
- Gli utili della Suva ritornano agli assicurati sotto forma di riduzioni di premio.
- La Suva si autofinanzia e non gode di sussidi.

#### **Suva**

Sicurezza sul lavoro  
Casella postale, 6002 Lucerna  
[www.suva.ch](http://www.suva.ch)

#### **Informazioni**

Tel. 041 419 58 51

#### **Ordinazioni**

[www.suva.ch](http://www.suva.ch)  
Tel. 041 419 58 51  
Fax 041 419 59 17

#### **Titolo**

A me non succede proprio niente!

#### **Autore**

dott. Ruedi Rüeegsegger, Suva, Team formazione

#### **Illustrazioni e progetto grafico**

Sarah Maria Lang, Lucerna

Stampato in Svizzera

Riproduzione autorizzata, salvo a fini commerciali, con citazione della fonte.

Prima edizione: novembre 1996

#### **Codice**

SBA 157.i