

# **Position paper sulla Formazione in materia di Sicurezza, Salute e Ambiente (S,H&E)**

*(GdL CIIP-Formazione Efficace 21/01/2015)*

*Indice*

## **Sommario**

1. Scopo del documento e premesse sull'attualità della formazione .....	2
2. Legami tra responsabilità sociale e sostenibilità e la sicurezza, la salute e l'ambiente .....	2
3. Termini e definizioni .....	3
4. Sicurezza oggettiva e soggettiva .....	4
5. Nuove prospettive: benessere e resilienza .....	5
6. Cultura della sicurezza .....	5
7. Sicurezza e attribuzione di significato .....	6
8. Settori in cui la formazione si svolge .....	6
9. Quadro di riferimento internazionale, dell'Unione Europea e Nazionale sullo sviluppo della cultura della prevenzione .....	6
10. Quadro di riferimento normativo italiano e relativi profili di responsabilità .....	7
11. La disciplina tecnica e gli standard di settore .....	7
12. La formazione dei professionisti specialisti: la normazione italiana e il processo European Qualification Framework (EQF) .....	7
13. Descrizione dei singoli punti del processo di formazione secondo i punti previsti dall'ISO UNI 29990 e dalle migliori prassi .....	8
14. Analisi dei bisogni di formazione .....	8
15. Progettazione didattica .....	9
16. Realizzazione delle attività .....	9
17. Specificità della formazione alla sicurezza .....	9
18. Specificità della formazione in età adulta .....	9
19. E-learning .....	10
20. Realizzazione di principi di efficacia didattica .....	10
21. Valutazione delle attività formative .....	11
22. Importanza dei metodi innovativi .....	11
23. Importanza della formazione dei formatori .....	12
24. Elenco Componenti del Gruppo di Lavoro .....	12
25. Bibliografia .....	12

## **1. Scopo del documento e premesse sull'attualità della formazione**

Riteniamo che sia necessario riprendere con molta serietà ed impegno una riflessione congiunta tra tutti gli operatori ed i soggetti che operano nel settore della salute e sicurezza sul lavoro al fine di individuare un orientamento condiviso per lo sviluppo di una formazione che possa favorire l'applicazione di teorie, metodologie e prassi applicative atte a realizzare una prevenzione efficace ed efficiente nel mondo del lavoro.

Nel seguito si descrivono alcune tendenze attuali e alcuni principi che evidenziano l'importanza di uno sviluppo della cultura della sicurezza, salute ed ambiente orientato alla mutata realtà economica, sociale e politica, alla globalizzazione in atto che deve riflettersi anche nella formazione per la prevenzione dei rischi.

## **2. Legami tra responsabilità sociale e sostenibilità e la sicurezza, la salute e l'ambiente**

Poiché l'economia è nata come attività finalizzata ad aiutare le persone singole, le famiglie, i gruppi sociali, le comunità locali, nazionali e sovranazionali a soddisfare i bisogni tramite l'opera di altre persone, le recenti teorie sulla responsabilità sociale rappresentano solo il ritorno alle origini.

La rivoluzione industriale e la più recente rivoluzione tecnologica hanno messo a disposizione delle persone strumenti sempre più potenti nell'aumentare la quantità e la qualità dei beni e dei servizi necessari per migliorare il benessere fisico, psichico e spirituale delle persone. Tuttavia, come sempre è accaduto nella storia dell'umanità, anche per queste innovazioni insieme agli aspetti positivi si sono affermati aspetti negativi.

Strumenti e processi produttivi sempre più complessi che spesso richiedono l'utilizzo di materiali nocivi e impongono condizioni di lavoro pericolose hanno generato rischi per i lavoratori oltre che per i consumatori, come nel caso di prodotti che possono provocare traumi o danneggiare la salute.

Di conseguenza, la tutela dei lavoratori sui luoghi di lavoro, insieme alla tutela dei consumatori, sono diventati temi sempre più rilevanti, recepiti anche da normative specifiche nei Paesi più progrediti sul piano della garanzia dei diritti della persona.

Una azione importante è stata svolta dall'Unione Europea che, fin dal 1989, ha dato avvio ad una serie di direttive sociali riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro che nel recepimento legislativo nei diversi stati europei hanno contribuito ad un aumento delle azioni di prevenzione che trovano nella formazione uno degli elementi qualificanti.

Gli obblighi giuridici alla prevenzione e alla sicurezza sui luoghi di lavoro, presenti in Europa, ~~e~~ dovrebbero essere estesi al più ampio numero di Paesi anche per creare pari condizioni con riferimento al costo del lavoro e alla competitività e devono considerarsi necessari ma non sufficienti con riguardo alla finalità di valorizzazione della presenza delle persone nell'attività economica.

Negli ultimi anni si è imposta una linea di pensiero che correttamente ha portato a valutare la sicurezza, la salute e il lavoro in ambiente sano e confortevole non solo come diritti, ma anche come condizione per una maggiore economicità delle imprese.

Un numero crescente di ricerche empiriche hanno evidenziato che le imprese e le amministrazioni pubbliche che adottano efficaci programmi in questo campo presentano maggiori livelli di produttività, minore assenteismo, minori costi dovuti a infortuni e malattie professionali.

Tradotto in cifre, si parla di un rendimento tra 2,3 e 6 volte l'ammontare dei costi sostenuti per questi programmi, quindi un contributo rilevante alla sostenibilità economica.

Ulteriori studi hanno poi evidenziato che il livello di produttività dipende dal clima organizzativo e dalla qualità delle relazioni interpersonali che a loro volta sono favorite dalla buona salute dei lavoratori a tutti i livelli e dall'attenzione che le imprese, le amministrazioni pubbliche, le organizzazioni non profit dedicano agli ambienti di lavoro.

Si può infine ricordare che le strategie di responsabilità sociale delle imprese, delle amministrazioni pubbliche e delle organizzazioni non profit hanno introdotto il tema della sostenibilità di lungo periodo che viene correlata alla piena valorizzazione delle persone.

Questo approccio si basa su una concezione etica che va o dovrebbe andare oltre il semplice rispetto della legge e i calcoli di convenienza economica.

Le società progrediscono se tutte le persone vengono messe in condizione di esprimere al meglio le proprie qualità, quindi se esse hanno l'opportunità di trovare un lavoro (il grande problema della disoccupazione dell'attuale periodo storico) e se possono svolgere questo lavoro senza mettere a rischio la propria salute e le proprie relazioni familiari e sociali.

In questo contesto socio-economico laddove, ancor oggi, la maggior parte degli infortuni sul lavoro sono legati ai comportamenti, risulta sempre più attuale ed evidente come la formazione sia uno degli strumenti per attuare e sviluppare il loro cambiamento.

Una formazione che vuole essere di avanguardia deve quindi proporsi di diffondere nelle imprese, amministrazioni pubbliche e organizzazioni non profit questi tre livelli di consapevolezza che sono dati solo se i temi della sicurezza, salute e ambiente di lavoro sono affrontati congiuntamente sul piano tecnico-operativo (conoscenza dei processi produttivi e delle concrete misure per evitare incidenti e malattie professionali), manageriale (organizzazione del lavoro che diffonda la cultura del rispetto delle persone), etico o metamanageriale come qualcuno lo definisce (che significa considerare la sostenibilità non solo come una categoria dell'economia, ma come categoria più ampia della società).

Infine la formazione si inserisce nel contesto sociale e del mercato del lavoro dove, come nota il sociologo francese Touraine: "tutto si è rinnovato: orientamenti culturali, sistema di conoscenze, meccanismi di accumulazione, forme di organizzazione del lavoro, principi che regolano la gerarchia, nonché la definizione dei bisogni".

La formazione nella realtà di oggi è un fatto culturale e organizzativo che supera il concetto dell'istruzione indicandone la "formazione permanente" o "formazione continua" quale modello di sviluppo.

### 3. Termini e definizioni

Al fine d'identificare un linguaggio comune con termini aventi significati condivisi si ritiene opportuno inserire i seguenti termini con le loro definizioni:

<b>Lemma</b>	<b>Definizione</b>	<b>Fonte</b>
Salute	Stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia Il benessere è un fenomeno dinamico che dipende in primo luogo dalla soddisfazione dei bisogni dell'individuo e quindi si modifica al mutare delle esigenze delle persone . Questa condizione si verifica, ad esempio, passando da contesti socio-culturali diversi oppure prendendo in considerazione le diverse fasi di vita di uno stesso individuo	OMS  CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche -Italia)
Sicurezza	Stato in cui sono controllati i fattori di rischio in modo tale da giungere ad un livello di rischio considerate accettabile È anche la conoscenza che l'evoluzione di un sistema non produrrà stati indesiderati	Rielaborata da Wikipedia
Sicurezza oggettiva e soggettiva	La sicurezza soggettiva esiste quando la storia dell'andamento della sicurezza in una reale situazione è positiva, indipendentemente dal raggiungimento di standard La sicurezza soggettiva si riferisce al livello di comfort e di percezione del rischio da parte delle persone, senza considerare gli standard e la storia della sicurezza in uno specifico contesto	Rielaborata da Wikipedia
Cultura della sicurezza	E' il livello osservabile di sforzo di attenzione e di azione consentito da tutti i membri dell'organizzazione per migliorare la sicurezza quotidiana al fine di promuovere una cultura della segnalazione volontaria e della responsabilità	
Benessere	È un processo dinamico che dà alle persone il senso di come le proprie vite si stanno svolgendo, attraverso l'interazione fra le circostanze, le attività e le risorse psicologiche. È uno stato che	Rielaborato da Wikipedia

	coinvolge tutti gli aspetti dell'essere umano, e caratterizza la qualità della vita di ogni singola persona.	
Resilienza	La resilienza si applica sia alle organizzazioni che agli individui <i>Resilienza organizzativa</i> È la capacità di un sistema o di un'organizzazione di adattarsi alle conseguenze di un evento catastrofico; o in senso più generale la capacità di un sistema di fronteggiare il cambiamento <i>Resilienza psicologica individuale</i> È la capacità di adattarsi adeguatamente allo stress e alle avversità. Gli individui dimostrano resilienza quando sono in grado di fronteggiare esperienze difficili risollevandosi da esse con facilità	Rielaborato da Wikipedia
Responsabilità sociale	La responsabilità sociale delle imprese comporta l'azione volontaria delle aziende, al di là di quanto prescritto dalle disposizioni di legge, per conseguire obiettivi sociali e ambientali nel corso della loro della loro normale attività.	Sito Commissione Europea (CE)
Responsabilità sociale	Per soddisfare pienamente le loro responsabilità, le imprese dovrebbero dotarsi di un processo per integrare le istanze, sociali, ambientali, etiche, i diritti umani e le richieste dei consumatori nelle loro operazioni commerciali e nelle loro strategie, in stretta collaborazione con le parti interessate e con l'obiettivo di massimizzare la creazione di valore condiviso per i loro proprietari/azionisti e per le altre parti interessate e la società in generale e individuare, prevenire e mitigare possibili effetti negativi.	Comunicazione CE del 2011
Sostenibilità	È la caratteristica di un processo o di uno stato che può essere mantenuto ad un certo livello indefinitamente Con riferimento alla società, è l'equilibrio fra il soddisfacimento delle esigenze presenti senza compromettere la possibilità delle future generazioni di sopperire alle proprie" (Rapporto Brundtland del 1987)	Wikipedia

#### 4. Sicurezza oggettiva e soggettiva

Nella comunità dei professionisti della sicurezza si usa distinguere fra gli aspetti di sicurezza oggettiva e quelli di sicurezza soggettiva; i primi corrispondono agli aspetti impiantistici, al *layout*, ai dispositivi di protezione collettiva e individuale, agli aspetti di processo e procedurali, in una parola a tutto ciò che prescinde dalla presenza di persone o dalle loro differenze; i secondi corrispondono agli aspetti *comportamentali e sociali*, vale a dire in generale tutto ciò che ha a che vedere con gli aspetti culturali, i comportamenti, la comunicazione, le prassi effettive; in una parola, con la presenza delle persone e le loro differenze.

La formazione per la sicurezza ha impatti sugli:

- *Aspetti di sicurezza oggettiva, in quanto la valutazione e la gestione dei rischi dipendono in gran parte dalle competenze presenti di tipo tecnico, che costituiscono la regola dell'arte nel settore, scientifico, gestionale, e dalla condivisione di valori culturali riguardanti la sicurezza;*
- *Aspetti di sicurezza soggettiva, in quanto le competenze sociali e non tecniche contribuiscono alla comunicazione per la sicurezza, alla percezione del rischio, alla costruzione di una cultura di sicurezza.*

Il primo impianto giuridico della normativa italiana sui temi della sicurezza è costituito dai decreti emessi negli anni Cinquanta e sostanzialmente basati sul concetto della sicurezza oggettiva.

Il cambiamento, ovvero l'introduzione del concetto della sicurezza soggettiva ed allo strumento della formazione quale elemento di collegamento tra la sicurezza oggettiva e la sicurezza soggettiva è il risultato della direttiva europea CEE 89/391. Recepita, per la prima volta, nel D. Lgs. 626 del 1994 la direttiva

europea ha prodotto una osmosi tra sicurezza sul lavoro e formazione quale utile ed importante elemento della prevenzione.

Nella definizione che il concetto di formazione derivi da *formare* ovvero *dare una forma* sono differenti e molteplici i significati di formazione utilizzati in diverse e molteplici discipline. Certamente il concetto di spazio e tempo incidono profondamente per un sistema che “vuole essere” o “dare forma” in quanto è fondamentale per dare alla formazione una struttura organizzata ed organica.

La formazione richiede un “tempo tecnico” indispensabile per assimilare, apprendere, realizzare e, quindi, “formare”. Allo stesso tempo è determinante il soggetto che deve “dare forma”, cioè il formatore.

In questo contesto la sicurezza oggettiva e la sicurezza soggettiva caratterizzano la formazione introducendo due fattori indispensabili: a) il profilo strutturale e b) il profilo delle persone.

## **5. Nuove prospettive: benessere e resilienza**

Altra tendenza di rilievo degli ultimi decenni è stata quella di allargare l’oggetto di interesse dai più tradizionali concetti di rischio, di infortunio e di malattia professionale ai concetti di salute, di benessere e di resilienza.

Gli interventi formativi per il miglioramento della sicurezza non sono quindi ormai differenziabili da quelli rivolti al miglioramento del benessere e rivolti **all’empowerment** di persone e organizzazioni.

Essi sono rivolti alla loro crescita, basata su di un incremento della stima di sé, dell’autoefficacia e dell’autodeterminazione al fine di far emergere risorse latenti e portare gli individui, e conseguentemente le organizzazioni, ad appropriarsi consapevolmente di ciò che costituisce il proprio potenziale al fornire capacità di migliorare la gestione delle organizzazioni e la loro resilienza.

## **6. Cultura della sicurezza**

La prevenzione è una questione soprattutto culturale e trasversale ad ogni processo di vita e di lavoro e permane ancora un livello complessivo della cultura della prevenzione abbastanza debole.

L’attuale livello di osservanza delle norme è ancora troppo basso e ciò non è dovuto solo a ragioni economiche ma anche ad un deficit culturale.

La partecipazione “degli attori” al progetto del sistema sicurezza è ancora oggi più formale che reale.

Le migliori esperienze hanno evidenziato, invece, come la sicurezza nei settori produttivi o di servizi, in cui si identifichino rischi per la salute delle persone, è ormai considerata come una proprietà del sistema, più che una connotazione individuale.

Le organizzazioni che ottengono performance di successo in condizioni complesse con livelli estremamente bassi di fallimento, sono chiamate *organizzazioni ad alta affidabilità (High Reliability Organizations - HRO)*.

Si tratta, dunque, di organizzazioni in grado di operare in condizioni di elevata complessità operativa, spesso in ambienti definibili come *ostili*, mantenendo limitato il rischio di “malfunzionamenti” ed evitando conseguenze catastrofiche. Esse hanno come priorità la sicurezza, nella consapevolezza che i fattori organizzativi, gli approcci manageriali, i modelli di comportamento, il contesto cognitivo di riferimento, uniti ovviamente allo *human factor* individuale, sono tra le cause primarie di errore.

Esse vengono ancora prima dei fallimenti della tecnologia, come mostrato da alcuni studi (Weick, Sutcliffe, & Obstfeld, 1999), grazie ai quali si sta gradualmente sfatando la credenza che al crescere dell’automazione e del controllo corrisponda un incremento dell’affidabilità dei processi.

Un elemento chiave, in grado di contribuire in modo determinante alla affidabilità di un’organizzazione, è la cultura della sicurezza che permea quella organizzazione (Brusoni, Deriu, Panzeri, & Trincherò, 2009). Infatti, una positiva cultura della sicurezza consiste in una collaudata *reporting culture*.

Tuttavia la diffusione di una cultura di questo tipo, in cui è incentivata la manifestazione di dubbi ed errori, è un compito tutt’altro che facile. Di conseguenza se gli eventuali errori vengono percepiti come sinonimo di incompetenza, è ovvio che viene disincentivata l’ammissione degli stessi. Al contrario, una positiva cultura della sicurezza favorisce l’apertura nei confronti degli errori, sostenendo la fallibilità umana, a prescindere dalle esperienze e dalle competenze in possesso (Brusoni, Trincherò, & Vescia, 2014).

Inoltre è ben saputo che la probabilità di errore è influenzata da fattori, quali la formazione, l’interfaccia uomo-macchina, la qualità delle procedure, il carico di lavoro, pressioni temporali e produttive.

Questi fattori sono stati denominati *performance shaping factors (PSF)*, un termine introdotto negli anni '80 dagli studiosi di *human reliability assessment (HRA)*. Nell'approccio HRA, sono identificati e analizzati diversi tipi di PSF, tra cui alcuni sono strettamente legati alla cultura della sicurezza.

Detto altrimenti, una buona cultura della sicurezza deve riflettere una profonda e condivisa comprensione dell'importanza di controllare i PSF, che potrebbero avere un'influenza negativa sull'affidabilità umana.

Infine, un'attenta e approfondita analisi della cultura della sicurezza può contribuire ad individuare i punti di debolezza nei comportamenti, attitudini e pratiche dello staff e nelle aziende nel loro complesso.

L'individuazione di questi punti deboli si rivela preziosa per pianificare e implementare programmi di intervento, diretti a facilitare le pratiche di lavoro del personale nel rispetto degli standard di sicurezza (Brunsoni, Trincherò, Marazzi, & Partenza, 2012).

Dunque la sicurezza si configura soprattutto come una *sicurezza agita*. La sicurezza, in questo senso, non è eseguire correttamente e passivamente le norme; la sicurezza è un sapere prevalentemente tacito, situato nelle pratiche lavorative, organizzative ed interorganizzative (Gherardi, Odella, & Nicolini, 1997).

La creazione di una forte e positiva cultura della sicurezza è uno dei compiti più difficili e critici da realizzare da parte dei leader di organizzazioni ad alto rischio (Roberts & Rousseau, 1989).

Tuttavia, anche quando i leader comprendono la necessità di sviluppare un'adeguata cultura della sicurezza, spesso questa non rappresenta la priorità dell'organizzazione, in quanto prevaricata da altri obiettivi di business come la produttività.

In questo senso si può affermare che la cultura non giunge agli artefatti, ma si arresta alla dichiarazione generica della sicurezza come valore, che non riesce così a trasferirsi nella *cultura in uso* (Bodega, 1996).

La formazione rappresenta sicuramente una delle principali leve organizzative a disposizione del vertice aziendale per influenzare e orientare la cultura organizzativa della sicurezza (Trincherò, 2008). L'investimento in formazione per la sicurezza rappresenta inoltre una proxy della rilevanza della sicurezza stessa a livello di vertice aziendale.

L'importanza di rendere la cultura della sicurezza un costrutto di rilevanza operativa è stata sottolineata anche dalla European Agency for Health and Safety at Work (EU-OSHA), la quale nel 2011 ha pubblicato un documento di lavoro dal titolo "Occupational Safety and Health culture assessment - A review of main approaches and selected tools".

## **7. Sicurezza e attribuzione di significato**

Il tema attuale della cultura di sicurezza è riconducibile alla condivisione di valori e di significati culturali.

Anche su diversi aspetti del benessere organizzativo e della prevenzione dello stress, la possibilità di attribuzione di significato al proprio lavoro è di grande importanza.

Un'impostazione del problema profonda ed organica del tema della formazione alla sicurezza è quindi quello che vede la formazione come una risorsa per facilitare le attribuzioni di significato, uno strumento per abilitare persone, gruppi e organizzazioni a costruire senso e nuovi significati alle prassi quotidiane, al lavoro delle persone, alla loro vita.

## **8. Settori in cui la formazione si svolge**

Il presente documento prende in esame la formazione per la sicurezza e salute in modo trasversale ai diversi settori.

Occorre riconoscere che in ogni settore – ad es. sanità, servizi, chimica, ecc. – esistono specificità di rischi, di cultura e di approccio alla formazione che vanno individuati e valorizzati nella conduzione di azioni formative.

## **9. Quadro di riferimento internazionale, dell'Unione Europea e Nazionale sullo sviluppo della cultura della prevenzione**

Sono state considerate le seguenti fonti all'interno del quadro di riferimento internazionale, europeo e nazionale.

- *The European Framework Directive on Safety and Health at Work (Directive 89/391 EEC), Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 settembre 2005 relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali*

- *Raccomandazione 2006/962/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente [Gazzetta ufficiale L 394 del 30.12.2006, pag. 10]*
- *Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente [Gazzetta ufficiale C 111 del 6.5.2008]*
- *Conclusioni del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri riuniti in sede di Consiglio, sulle priorità per una maggiore cooperazione europea in materia di istruzione e formazione professionale per il periodo 2011-2020 [GU C 324 del 1.12.2010]*
- *Linee Guida CEN 14:2010 elaborate dal CEN/BT/WG 192 "Qualificazioni delle professioni/del personale" adottata dal CEN Technical Board con la Risoluzione BT 2/2010.*

## **10. Quadro di riferimento normativo italiano e relativi profili di responsabilità**

Sono riepilogate le principali fonti normative italiane pertinenti alla formazione per la sicurezza:

- *D.lgs. 81/2008 e s.m.i., Accordo Stato Regioni ex art. 34 commi 2 e 3 del D.lgs. 81/08 del 21 dicembre 2011*
- *Accordo Stato Regioni ex art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/08 del 21 dicembre 2011*
- *Accordo Stato Regioni ex art. 73 comma 5 del D.lgs. 81/08 del 22 febbraio 2012*
- *L. 4/2013, D.lgs. 13/2013, Norme regionali per l'accreditamento delle strutture di formazione professionale*
- *D.lgs. 231/01, D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, Titolo III, parte II del Codice del Consumo; Art 2229 c.c. (Libro V: Del Lavoro – Titolo III: del lavoro autonomo – Capo II: delle professioni intellettuali)*

## **11. La disciplina tecnica e gli standard di settore**

Nel seguito le principali standard applicabili alla formazione per la sicurezza.

- *UNI ISO 9001 (Sistemi di gestione per la qualità)*
- *UNI ISO 14001 (Requisiti di un «sistema di gestione ambientale»)*
- *OHSAS 18001 (Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori)*
- *UNI ISO 29990*
- *Linee Guida UNI ISO 26000.*

Si ritiene che per le attività di formazione, il passaggio dall'UNI ISO 9001 () alla UNI ISO 29990 costituisca l'adozione di una norma specifica come elemento di garanzia per il committente, il discente, le istituzioni e sia propulsore per il miglioramento continuo.

## **12. La formazione dei professionisti specialisti: la normazione italiana e il processo European Qualification Framework (EQF)**

Nella legislazione italiana il Decreto Interministeriale del 6 marzo 2013 definisce la figura del formatore-qualificato in materia di salute e sicurezza.

Si tratta di un primo approccio che sicuramente dovrà trovare una sua dimensione sia in relazione ai nuovi compiti della formazione e sia in relazione al sistema europeo della qualificazione.

Il processo di qualificazione EQF fornisce ai formatori professionisti nei campi della sicurezza e salute la possibilità di un riconoscimento UE.

Il percorso avviato dal Legislatore europeo e da quello italiano a "tutela del consumatore" in particolare nei confronti della qualità delle prestazioni professionali, con l'esplicito richiamo alle norme di qualità internazionali del "sistema ISO" e la valorizzazione delle competenze, abilità e capacità del professionista, è stato attuato anche attraverso le Associazioni professionali riconosciute.

L'obiettivo posto consiste proprio nel generare sinergia tra l'esigenza di tutelare il cittadino nella veste di consumatore e valorizzare l'attività del professionista.

A questo fine sono stati approvati strumenti legali innovativi che vanno letti in "collegato disposto" tra loro, e che incidono sulle attività professionali grazie alla recente normativa sulle libere Associazioni di professionisti riconosciute e sulla formazione ed apprendimenti formali, non formali e informali, validati e certificati grazie alla realizzazione di una "dorsale unica informativa" a livello nazionale.

Questi aspetti sono tanto evidenti che il Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) presenta la novità normativa della disciplina delle professioni non regolamentate come segue:

*“Per tutelare i consumatori, promuovere la conoscibilità e garantire la trasparenza del mercato dei servizi professionali, è stata adottata la **Errore. Riferimento a collegamento ipertestuale non valido.** n°4 del 14 gennaio 2013.*

*La legge in vigore dal 10 febbraio coinvolge tutte quelle professioni non organizzate in ordini o collegi, definite come attività economiche volte alla prestazione di servizi o di opere a favore di terzi, esercitabile abitualmente e prevalentemente mediante lavoro intellettuale, che però non risultano riservate per legge a soggetti iscritti in albi o elenchi”.*

Tali normative prescrivono che il professionista si qualifichi ad un determinato livello EQF tramite un percorso basato sul processo EQF che prevede, per singola figura professionale, l'individuazione della job description e del job profile con la precisazione delle conoscenze, abilità e competenze necessarie per acquisire la qualificazione professionale

Le organizzazioni formative devono tener conto, nella valutazione iniziale del partecipante al corso di qualificazione professionale specialistica, del suo apprendimento formale, del suo apprendimento non formale (attestati dei corsi di specializzazione conseguiti), del suo apprendimento informale (esperienza lavorativa fatta).

La valutazione porta a individuare gli eventuali crediti formativi dei quali il partecipante al corso può usufruire.

Una volta ottenuta la qualificazione professionale secondo il processo EQF, se tale professione è inserita nell'elenco delle figure professionali riconosciute dal centro EQF italiano, il professionista può andare a lavorare liberamente nei paesi dell'Unione Europea.

Inoltre su base volontaria il professionista può ottenere la certificazione professionale rilasciata da un Organismo di certificazione accreditato da Accredia.

### **13. Descrizione dei singoli punti del processo di formazione secondo i punti previsti dall'ISO UNI 29990 e dalle migliori prassi**

La formazione che tende allo sviluppo delle persone e delle organizzazioni si realizza, secondo numerose fonti di letteratura e buone prassi, attraverso un processo che prevede quattro fasi principali:

- *Analisi dei bisogni di formazione*
- *Progettazione didattica*
- *Realizzazione delle attività formative*
- *Valutazione del processo e dei risultati*

Tali fasi non sono strettamente legate ad un ordine cronologico nel processo avendo parecchie interrelazioni sistemiche.

Dove possibile, il processo di formazione è bene che corrisponda ad un processo che va oltre ad un singolo corso, e che può essere descritto nella forma di un *piano di formazione*. Un piano di formazione è un insieme organico di singole azioni formative, che complessivamente contribuiscono allo sviluppo delle professionalità e competenze.

Nel seguito si descrivono in sintesi alcune principali caratteristiche di tali fasi del processo.

### **14. Analisi dei bisogni di formazione**

Il concetto di bisogno di formazione nella formazione degli adulti in senso lato si riferisce alle necessità o alle opportunità che il processo formativo cercherà poi rispettivamente di colmare o di realizzare.

Un processo formativo secondo le migliori prassi si sforza in una prima fase di definire i reali bisogni, al fine di ottimizzare l'efficacia e il ritorno sull'investimento.

Si sottolineano i seguenti punti chiave:

- *Il bisogno non corrisponde sempre alla domanda; quindi basarsi soltanto sulle richieste dei destinatari o delle aziende non sempre porta a realizzare una formazione che colga il vero bisogno;*
- *Una visione del bisogno come “qualcosa che manca” è riduttiva; spesso le professionalità sono già complete sul piano delle abilitazioni e dell'aggiornamento, mancano piuttosto competenze trasversali o competenze o atteggiamenti collettivamente condivisi (ad es. in un Reparto produttivo) che consentano comportamenti sicuri o la crescita di una cultura di sicurezza;*

- *L'analisi del bisogno può prendere in esame una specifica figura professionale oppure i bisogni di una specifica azienda, di una sua parte (es. stabilimento o reparto) oppure ancora di una realtà più ampia ma omogenea, come ad esempio un settore di attività, una filiera produttiva o un territorio geografico;*
- *L'analisi dei bisogni può contribuire a evidenziare l'insieme dei rischi, non solo per la sicurezza degli operatori, ma anche ad esempio per la collettività o per i pazienti, alla cui riduzione possono essere utili adeguate conoscenze, abilità o competenze.*

### **15. Progettazione didattica**

La progettazione didattica, per corrispondere alle prassi più consolidate, dovrà corrispondere ai seguenti requisiti:

- *Saranno esplicitati obiettivi di apprendimento in termini di conoscenze, capacità, competenze da acquisire;*
- *Sarà presente una varietà di metodologie didattiche, che consenta di intervallare opportunamente momenti di presentazione ed altri metodi attivi; in ogni caso dovrà essere proposto al gruppo di partecipanti un caso di studio, oppure un'altra modalità attiva per l'apprendimento (solo a titolo di esempio si menzionano il role-playing, l'analisi e discussione di un filmato, la produzione di un progetto, una discussione in sottogruppi, ecc.; da scegliere in ragione del tipo di corso, del tempo a disposizione, degli obiettivi didattici individuati);*
- *Saranno descritti i principali contenuti che saranno trattati nelle diverse fasi delle attività didattiche;*
- *Saranno definiti modalità e momenti di autovalutazione che i partecipanti al corso saranno invitati a svolgere per consolidare gli apprendimenti o individuare punti su cui lavorare per ottimizzare il proprio guadagno dalla partecipazione alle attività formative;*
- *Sarà presente la descrizione degli strumenti necessari (es. videoproiettore, lavagna a fogli mobili, materiali a consumo, ecc.) e richieste particolari (ad es. uno specifico setting dell'aula, ecc.)*
- *Presenterà modalità di valutazione degli apprendimenti coerenti con gli obiettivi di apprendimento e integrate con le attività formative, e i relativi strumenti;*
- *Nel caso di formazione in e-learning, dovrà precisare quali saranno le modalità di interazione dei partecipanti con i tutor e fra di loro.*

### **16. Realizzazione delle attività**

Nella fase di realizzazione delle attività didattiche si metterà a frutto il valore delle fasi di analisi dei bisogni formativi e di progettazione didattica.

In particolare si sottolineano i seguenti punti salienti per la formazione relativa alla sicurezza sul lavoro.

### **17. Specificità della formazione alla sicurezza**

La formazione alla sicurezza, al di là degli specifici obiettivi di apprendimento collegati all'acquisizione di comportamenti sicuri, di stili manageriali capaci di gestire la sicurezza, deve sempre essere realizzata con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di una cultura di sicurezza nelle persone e nelle organizzazioni; ciò significa che l'obiettivo non è la pura ottemperanza, talvolta fine a se stessa, ma abilitare a modi di pensare e di fare sicuri negli ambienti di lavoro e di vita.

### **18. Specificità della formazione in età adulta**

Ci si occupa di formazione dei lavoratori o di professionisti in età adulta; occorre quindi manifestare una coerenza ai principi della formazione degli adulti.

I principi della andragogia di M. Knowles sono un esempio di quanto ci si dovrebbe sforzare di realizzare per un'efficacia della formazione di questo tipo.

Ad esempio, si tenga conto che l'adulto generalmente apprende meglio se un percorso formativo propone un approccio «per problemi» e non «per argomenti», e che apprende in modo più efficace se le attività formative valorizzano la sua esperienza passata.

## 19. E-learning

La formazione in e-learning è un'opportunità che le nuove tecnologie mettono a disposizione, e va utilizzata al meglio; accanto agli innumerevoli punti di forza di tale modalità di formazione (fra cui la possibilità di personalizzazione dei tempi di fruizione, la standardizzazione di percorsi, contenuti e prove di apprendimento, ecc.), che non vengono qui riepilogati in modo esaustivo, vi sono anche alcuni rischi che vanno tenuti presenti e arginati fin dalla fase di progettazione che:

- *La formazione in e-learning diventi nei fatti una formazione a distanza in cui una persona si trovi sostanzialmente in auto-apprendimento per tutto il percorso;*
- *L'architettura didattica della piattaforma sia orientata prevalentemente ad un apprendimento sulla base di collegamenti stimolo-risposta e secondo schemi skinneriani, trascurando quindi la complessità del fenomeno dell'apprendimento in età adulta, le sue necessità di creare collegamenti, di svolgersi nelle relazioni, di avere momenti di riflessione e di autovalutazione, ecc.;*
- *Vengano realizzate in e-learning parti di formazione per le quali gli obiettivi di apprendimento rendano piuttosto adeguate altre modalità di formazione.*

Per quanto riguarda la fase di gestione, in particolare, occorrerà realizzare esperienze di apprendimento secondo i seguenti punti:

- *Il tutor del corso curerà che avvenga una socializzazione prima dell'inizio del corso (ad es. inviterà i partecipanti a presentarsi e illustrare le proprie motivazioni e aspettative agli altri partecipanti, usando una modalità online);*
- *L'organizzazione del percorso e dei contenuti richiederà ai partecipanti di rielaborare le nozioni in via di apprendimento attraverso la presentazione e discussione di casi o altri metodi didattici;*
- *L'ergonomia cognitiva della piattaforma e dei prodotti sarà curata sia dalla ottemperanza alle norme internazionali volontarie sull'ergonomia cognitiva, sia, ove possibile, attraverso il contributo degli utilizzatori alla messa a punto della piattaforma o prodotto;*
- *Saranno identificati nel percorso formativo momenti e modalità per eventuali sessioni in presenza (percorsi "blended"), momenti di comunicazione sincrona del gruppo (ad es. chat), partecipazione a spazi virtuali anche per condivisione di documenti, costruzione di progetti a distanza e altre modalità per condividere fra partecipanti le acquisizioni fatte e costituire una comunità di pratiche;*
- *Saranno poste in essere modalità per intercettare tempestivamente eventuali problemi legati sia alla comprensione dei contenuti, sia alla scarsa motivazione e coinvolgimento dei partecipanti; azioni saranno intraprese a fronte di criticità di entrambe le categorie.*

## 20. Realizzazione di principi di efficacia didattica

Si ritiene corrispondente alle migliori prassi una formazione che si ispiri ai seguenti punti che:

- *Alterni opportunamente momenti di presentazione ad altri metodi attivi proponendo al gruppo di partecipanti un caso di studio, oppure un'altra modalità attiva per l'apprendimento (solo a titolo di esempio si menzionano il role-playing, l'analisi e discussione di un filmato, la produzione di un progetto, una discussione in sottogruppi, ecc.; da scegliere in ragione del tipo di corso, del tempo a disposizione, degli obiettivi didattici individuati);*
- *Comprenda ove possibile la visione e valutazione di uno o più casi reali per esercitare l'applicazione di conoscenze e metodi acquisiti nel processo formativo; e ove la formazione abbia anche un obiettivo di addestramento questo sia basato su applicazioni concrete a uno o più casi reali, con approccio di problemi solving e in un contesto di lavoro singolo o di gruppo;*
- *Eviti presentazioni lunghe non intervallate da altre (anche brevi) attività, quali ad esempio analisi di fotografie, di micro-casi, brevi questionari, discussioni guidate da una domanda, ecc.*
- *Valorizzi il contributo del gruppo di partecipanti e delle sue dinamiche; spesso un apprendimento più efficace e la condivisione di valori culturali come quelli relativi alla sicurezza si basa sulla comunicazione e sul confronto in un gruppo in apprendimento.*
- *Sviluppare le azioni derivanti dalle esperienze dei focus-group per la costruzione di una sequenza di attività logicamente connesse, volte ad esplorare, comprendere, diagnosticare e prevedere in tempi rapidi gli atteggiamenti presenti in un gruppo (formativo, socio-economico, organizzativo) relativamente a*

*qualcosa (focus o oggetto dell'intervista di gruppo) in vista di possibili azioni in merito (scelte decisionali).*

A tale fine s'ipotizza di sviluppare simulatori per alcuni rischi operativi specifici.

## **21. Valutazione delle attività formative**

In una prospettiva moderna e mirata all'efficacia del processo la valutazione prevede l'espressione dei punti di vista degli attori coinvolti a diverso titolo, in una prospettiva di costruzione partecipata di giudizi valoriali utili alla presa di decisioni; essa ha la funzione generale di contribuire alle attribuzioni di senso circa il processo di formazione e i suoi esiti.

L'apprendimento è la premessa per raggiungere gli obiettivi di cambiamento del comportamento sul lavoro, ha ripercussioni sull'organizzazione aziendale in base al grado di cambiamento comportamentale determinato dal processo di apprendimento.

Secondo l'ormai consolidata letteratura specialistica la valutazione delle attività formative può intervenire in diversi momenti del processo e con diverse finalità:

- *La valutazione della reazione dei partecipanti, o del gradimento, o della qualità percepita, hanno la finalità di monitorare e valutare gli aspetti soggettivi della partecipazione; questo aspetto non corrisponde ad una valutazione di efficacia, esso rivela in ogni caso elementi importanti per il miglioramento continuo;*
- *La valutazione degli apprendimenti produce dati e considerazioni circa il raggiungimento degli obiettivi didattici e degli altri guadagni che il processo formativo tende a produrre presso i partecipanti;*
- *La valutazione dell'applicazione degli apprendimenti in contesti diversi da quello formativo si occupa di valutare il trasferimento degli apprendimenti acquisiti in contesti professionali o comunque diversi da quello strettamente formativo; questo aspetto sta assumendo crescente importanza, sebbene su di esso influiscano molte variabili di contesto estranee alla formazione;*
- *La valutazione degli impatti organizzativi mette al centro della propria attenzione gli esiti non più individuali ma collettivi della formazione, che spesso si rivelano sotto forma di andamento di indicatori di prestazione (ad es. andamento degli infortuni)*

Al di là dei quattro aspetti sopra citati, ormai consolidati nella letteratura, sarebbe importante estendere la valutazione anche ad altri indicatori di outcome della qualità del processo formativo e del "sistema formazione" letto sia a livello micro (azienda) sia a livello macro (settore produttivo) elementi:

- *La qualità del processo formativo e della sua organizzazione, da monitorare attraverso specifici indicatori (Key Performance Indicators) per il miglioramento continuo (Plan Do Check Act), all'interno di sistemi di gestione;*
- *Gli impatti più profondi che la formazione ha sulle storie professionali, personali, familiari; ciò è più facilmente esplorabile attraverso analisi qualitative, e spesso sfugge ai tradizionali strumenti e metodi di valutazione;*
- *Lo sviluppo di una cultura della sicurezza pervasiva a livello aziendale, che consenta di passare da un'organizzazione basata sulla "blame culture" ad una learning organization, che promuova atteggiamenti resilienti e che sia capace di apprendere dai propri errori;*
- *La valutazione ex ante dei progetti formativi, utile sia al fine di valutare investimenti e finanziamenti sia al fine di garantire un predeterminato livello di qualità ai progetti prima che essi vengano realizzati;*
- *Il ritorno sull'investimento, dimensione di estrema importanza dal punto di vista gestionale, sebbene il suo calcolo comporti una notevole complessità.*

Quando si tratti di valutazione degli apprendimenti, le verifiche finali dovrebbero prevedere la soluzione di casi pratici con specifici richiami delle nozioni/conoscenze acquisite.

## **22. Importanza dei metodi innovativi**

La formazione in e-learning è un'opportunità che le nuove tecnologie mettono a disposizione, e va utilizzata al meglio.

L'innovazione nella formazione non consiste solo nell'adozione delle nuove tecnologie.

Modalità interessanti e nuove sensibilità sono presenti nella formazione odierna, e possono essere proficuamente utilizzate nei percorsi sulla sicurezza; ad esempio:

- *Utilizzo di tecniche teatrali;*

- *Adozione di metodi analogici come i business game applicati alla gestione della sicurezza;*
- *Assunzione come obiettivo dei percorsi formativi dello sviluppo di competenze trasversali e sociali, non tecniche, legate allo sviluppo individuale, sia fra i professionisti della sicurezza che fra i lavoratori;*
- *Tecniche di narrazione e autobiografiche;*
- *Una gestione efficace dell'alternanza formazione-lavoro per generare competenze situate e che vadano oltre alla conoscenza teorica;*
- *Sviluppo di simulatori per rischi operativi specifici.*
- *Sviluppo di azioni formative in ambienti laboratoriali in alternanza con l'aula*

E' opportuno sottolineare che anche la formazione condotta con metodi più tradizionali quali la lezione "frontale" può essere di grande impatto e qualità, se gestita con capacità comunicativa e un alto profilo dei formatori non solo sull'aspetto contenutistico ma anche didattico.

### **23. Importanza della formazione dei formatori**

La formazione dei formatori risulta quindi strategica per la realizzazione di politiche e di azioni formative efficaci.

La formazione dei formatori per la sicurezza dovrebbe riconoscere le diverse componenti della professionalità del formatore:

- *La componente di presidio dei contenuti della formazione, collegabile agli studi e alle esperienze fatte sul campo dal formatore;*
- *Quella relativa alla capacità comunicativa, didattica e delle abilità sociali;*
- *Quella che pertiene al presidio del processo formativo, ad esempio saper progettare in modo efficace un percorso formativo e/o saperne valutare i risultati.*

Dal momento che la cultura della sicurezza è uno dei risultati più pregiati della formazione in questo campo, il formatore dovrebbe essere consapevole del proprio ruolo di esempio; difficilmente infatti avviene un'appropriazione di valori culturali presso i partecipanti alla formazione se i formatori non indicano con l'esempio un modo di pensare e di agire orientato alla costruzione della sicurezza e del benessere.

### **24. Elenco Componenti del Gruppo di Lavoro**

<i>N.</i>	<i>Cognome</i>	<i>Nome</i>	<i>Organizzazione</i>
1	Canciani	Norberto	Coordinatore del GdL - Ambiente Lavoro - Rappres. SNOP
2	Belloni	Riccardo	AIAS
3	Bianchi	Giancarlo	AIAS
4	Biazzi	Luisa	ANPEQ
5	Bisio	Carlo	AIAS Academy
6	del Vecchio	Antonella	AIFM
7	Finazzi	Piero	ANPEQ
8	Frassine	Maria	AIFOS
9	Milani	Dante	AIRP
10	Naviglio	Francesco	AIFOS
11	Occhipinti	Enrico	SIE
12	Ottenga	Franco	AIRM
13	Pedroli	Guido	AIFM
14	Terenzi	Federico	SIE
15	Zaffanella	Arnaldo	AIAS Academy

### **25. Bibliografia**

Aias Academy, Linee guida per la qualità della didattica, 2014

Bisio C. (2009), Psicologia per la sicurezza sul lavoro, Giunti, Firenze

Bisio C. (cur.) (2002), Valutare in formazione. Azioni, Significati e valori, Franco Angeli, Milano

Bruscaglioni M. (1991) La gestione dei processi nella formazione degli adulti, Franco Angeli, Milano.

- Colligan, M. J., Cohen, A. (2004) "The role of training in promoting workplace safety and health", *The Psychology of Workplace Safety*, 3, 204-223
- DTO AIAS del 04/2013 - Caratteristiche delle figure professionali operanti nella formazione nelle aree salute, sicurezza e ambiente in tutti gli ambiti di vita" prodotto dal GT F1 Formazione di APA Formazione
- Knowles M. (1978) *The adult learner: a neglected species*, Golf Publishing Company, Houston, Texas (trad. it. *Quando l'adulto impara*, F. Angeli, Milano, 1993).
- Le Boterf G. (1999), *L'ingénierie des compétences*, Éditions d'organisation, Paris
- Lichtner M. (1999), *La qualità delle azioni formative*, Angeli, Milano
- Lipari D. (1995), *Progettazione e valutazione nei processi formativi*, Ed. Lavoro, Roma
- Olsson P., Folke C., Berkes F. (2004), *Adaptive co-management for building resilience in social-ecological systems*, *Environmental Management*, 34, 75-90.
- Patton M.Q., *Utilization-Focused Evaluation*, 3<sup>rd</sup> edition, Sage, Beverly Hills, 1998
- Bodega, D. (1996). *Organizzazione e Cultura. Teoria e Metodo della prospettiva culturale nell'organizzazione di azienda*. . Milano: Guerini e Associati Editore.
- Brusoni, M., Deriu, P. L., Panzeri, C., & Trincherò, E. (2009). Un metodo di indagine sulla safety culture per la sicurezza dei servizi sanitari in Italia. *Mecosan*, 69, 63-85.
- Brusoni, M., Trincherò, E., Marazzi, L., & Partenza, I. (2012). Gestione, ritenzione e assicurazione del rischio: alla ricerca di una prospettiva integrata. In E. Cantù (Ed.), *L'aziendalizzazione della sanità in Italia. Rapporto Oasi 2012*. Milan: Egea.
- Brusoni, M., Trincherò, E., & Vescia, M. (2014). La gestione del rischio in sanità: elementi organizzativi e gestionali. In S. Aleo, R. De Matteis & G. Vecchio (Eds.), *La responsabilità in ambito sanitario: CEDAM*.
- Gherardi, S., Odella, F., & Nicolini, D. (1997). Learning in Communities of Practice and Learning in Traditional Formative Contexts; Apprendere nelle comunità di pratica e apprendere nei contesti di formazione tradizionali. *Sociologia del lavoro*, 79-98.
- Roberts, K. H., & Rousseau, D. M. (1989). Research in nearly failure-free, high-reliability systems: having the bubble. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 36(132-139).
- Trincherò, E. (2008). Rischi in sanità: è anche un problema di management. *Economia e Management*, 1, 37-38.
- Vitale R. (1999). *Controllo di gestione della sicurezza, EPC*, Roma
- Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (1999). Organizing for high reliability: Processes of collective mindfulness. In R. Sutton & B. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (pp. 81-124). Greenwich, CT: JAI.
- European Agency for Health and safety at Work (2011), *Occupational Safety and Health culture assessment - A review of main approaches and selected tools*