**Comportamenti (positivi e negativi)**

|  |
| --- |
| **Riepilogo degli obiettivi di questo modulo:**  Alla fine del modulo, i partecipanti:   * Capiranno che gli errori comportamentali possono avere conseguenze grandi (HIPO, incidenti,…). * Conosceranno il comportamento HSE atteso dai dipendenti Total. * Saranno in grado di identificare un comportamento positivo da incoraggiare ed un comportamento negativo sul quale intervenire all’interno di Total. |

Questo documento costituisce la guida del coordinatore. Dovete seguirlo poiché contiene tutti gli elementi che permettono di coordinare il modulo, ovvero le consegne per gli esercizi, i riferimenti al relativo Powerpoint e/o le varie risorse come i filmati, l’e-learning..., le domande da porre ai partecipanti, gli eventuali esercizi da svolgere.

**Stima della durata:** **1h20**

**Modalità didattiche:** Presentazione di persona.

**Prerequisito:** Nessuno

**Elementi di attenzione per preparare la sequenza:**

Prima di cominciare questo modulo, vi raccomandiamo di assicurarvi:

* del funzionamento del video "Death in the oil field".
* di avere copie sufficienti dell’opuscolo "RC - performance HSE guida alla corretta reazione” e distribuirne una copia per partecipante, possibilmente in formato tascabile.

**Accoglienza dei partecipanti:**

Benvenuti a tutti.

Prima di cominciare, osserviamo insieme gli obiettivi di questo modulo e il suo svolgimento.

# **Presentare la slide 2.**

Questo modulo ha come obiettivo che voi:

## Capiate che gli errori comportamentali possono avere conseguenze importanti (HIPO, incidenti,…).

## Conosciate il comportamento HSE atteso dai dipendenti Total.

## Siate in grado di identificare un comportamento positivo da incoraggiare ed un comportamento negativo sul quale intervenire all’interno di Total.

# **Assicurarsi che il contenuto sia chiaro per tutti.**

# **Rispondere alle eventuali domande.**

**5’** **00:05**

**Sequenza 1:**

***Lo scopo della sequenza:*** *i partecipanti hanno capito che la maggior parte degli incidenti è legata a problemi di comportamento.*

Vi propongo di cominciare con la visione di un video di feedback. Nel corso del video, annotate i problemi, soprattutto comportamentali, che identificate.

# **Proiettare il video "Death in the oil field" (6 '), slide 3**

Quali sono i problemi che avete identificato che hanno portato a questa catastrofe?

# **Fare discutere i partecipanti dei problemi individuati in quest’attività quindi fare precisare ai partecipanti la natura dei problemi rilevati (tecnici, di mezzi, procedurali, di comportamento…).**

# **Porre l'accento sull'importanza dei comportamenti umani e sugli impatti associati.**

**15’** **00:20**

# **Presentare la slide 4**

# **Per ogni pilastro, commentare la slide con i punti seguenti:**

# **- Gli equipaggiamenti/impianti sono concepiti per funzionare in condizioni specifiche.**

# **- Le regole e le procedure sono concepite per indurre le persone ad applicare le buone pratiche.**

# **- Non rispettare le regole e le procedure d'utilizzo degli equipaggiamenti può generare conseguenze che non avreste forse previsto, e che possono risultare gravi.**

# **Il rispetto di queste condizioni di funzionamento e di questi documenti è tuttavia strettamente connesso alle decisioni o alla comprensione delle persone.**

**5’** **00:25**

**Sequenza 2:**

***Lo scopo della sequenza:*** *i partecipanti conosceranno la definizione di un comportamento e hanno preso coscienza dell'importanza del riconoscimento dei comportamenti corretti in materia di sicurezza.*

Cominciamo col chiarire cosa copre la nozione di comportamento.

Chi può dirci in alcune parole che cos’è un comportamento?

# **Fare discutere i partecipanti.**

# **Lo scopo è di arrivare al concetto di comportamento come azione osservabile, concreta, e non un'idea o un'intenzione…**

# **Se necessario, incanalare la discussione verso il confronto fra comportamento ed intenzione.**

**5’** **00:30**

# **Presentare la slide 5 per chiarire la nozione di comportamento.**

Passiamo ora ad un esercizio. Per ogni caso seguente: si tratta di un comportamento?

# **Esercizio:**

# **Proiettare la slide 6 e fate discutere i partecipanti, proposta per proposta, cioè se si tratta di un comportamento o meno.**

**5’** **00:35**

Adottare un comportamento corretto in materia di sicurezza non è così facile.

# **Presentare la slide 7 ed illustrarla con l'esempio nella slide 8.**

# **Lo scopo è che i partecipanti capiscano che il comportamento sicurezza non è sempre "naturale/innato", e, che rispettiamo un semaforo rosso solo perché abbiamo appreso questo codice/norma.**

I comportamenti sicurezza non sono così facili da adottare. A volte, è necessario cambiare le proprie abitudini, apprendere, evolvere… È dunque tanto più importante riconoscerli, dargli importanza per essere vicino ai colleghi. Vi propongo di guardare insieme il modo in cui sono trattati i comportamenti buoni e cattivi all’interno di Total.

Cominciamo con il trattamento dei comportamenti “buoni”.

# **Presentare la slide 9 (estratto dall’opuscolo "RC - Performance HSE alla corretta reazione" pag. 4).**

**5’** **00:40**

# **Distribuire l'opuscolo "RC - Performance HSE guida alla corretta reazione" e invitare i partecipanti a leggere le pagine 4 e 5.**

# **Lasciare 5 minuti ai partecipanti per leggerle.**

# **Invitare i partecipanti a chiedere precisazioni su queste due pagine o a fornire i loro commenti.**

Quali vantaggi vedete per incoraggiare i comportamenti corretti in materia di sicurezza?

Vi aspettavate questo tipo di riconoscimento del comportamento sicurezza?

# **Domanda rivolta a tutti. Fare discutere i partecipanti.**

**10’** **00:50**

**Sequenza 3:**

***Lo scopo della sequenza:*** *i partecipanti comprenderanno la differenza tra errore e inadempienza: diritto all’errore ma un’inadempienza è una violazione volontaria di una norma, da qui l'importanza di agire con discernimento. Qualsiasi cattiva condotta richiede una constatazione, una valutazione e quindi un’azione di conseguenza.*

Non tutti i comportamenti purtroppo sono positivi. Riprendiamo l'esempio del semaforo rosso:

“Secondo voi non fermarsi ad un semaforo rosso costituisce un errore o un’inadempienza?"

"Quale differenza c’è secondo voi tra errore e inadempienza?"

# **Domanda rivolta a tutti.**

# **Orientare verso il carattere intenzionale o meno dell'azione.**

# **In sintesi, presentare la slide 10.**

Vi propongo ora di fare un esercizio. Per ogni proposta, ditemi secondo voi, se si tratta di un errore o di una inadempienza, e argomentate la risposta.

# **Esercizio:**

# **Proiettare la slide 11. Fare rispondere ad un partecipante per ogni frase, e chiedere di giustificare le risposte.**

# **Fare precisare se, secondo le circostanze, una frase può essere sia un errore che un’inadempienza.**

# **Ad esempio, per la prima frase, se il conducente non è informato del limite di velocità, ciò può essere considerato come errore.**

**10’** **01:00**

Per il momento, abbiamo visto che è importante riconoscere i comportamenti (positivi o negativi). Riprendiamo la situazione del semaforo rosso:

Come reagireste se, in auto, uno dei vostri colleghi non rispettasse il semaforo rosso:

* Passando con il semaforo rosso per mostrarvi la potenza della sua auto?
* Passando con il semaforo rosso perchè, disattento, era occupato a discutere con voi?

# **Domanda rivolta a tutti.**

# Organizzare una discussione. **Assicurarsi che i partecipanti capiscano che, in entrambi i casi, è necessaria una reazione, ma che è diversa per ciascun caso.**

**5’** **01:05**

# **Fare leggere la pagina 7 dell’opuscolo "RC - Performance HSE guida alla corretta reazione".**

# **Proiettare la slide 12 per chiarire il logigramma d'aiuto all’analisi della cattiva condotta della pagina 7 dell’opuscolo.**

# **Proiettare la slide 13 e fare l’analisi con i tipi di reazioni della pagina 9 dell’opuscolo.**

# **Insistete sul fatto che la stop card è certamente uno strumento essenziale nella reazione alla cattiva condotta.**

Quali nuove domande vi solleva questo modulo?

# **Proiettate la slide 15 di sintesi.**

# **Rispondere alle domande**

# **Ringraziare i partecipanti**

**15’** **01:20**