



UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE
FACOLTÀ DI MEDICINA E CHIRURGIA

Corso di Laurea in Tecniche della Prevenzione negli Ambienti
e nei Luoghi di Lavoro

**FORMAZIONE ESPERIENZIALE IN
MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA
SUL LAVORO: APPLICAZIONE DI UN
NUOVO METODO BASATO SUL TATTO**

Relatore:
Prof.ssa Catia Pieroni

Tesi di Laurea di:
Luigi Aurino

A.A. 2021/2022

INDICE

INTRODUZIONE	3
CAPITOLO 1	5
LA FORMAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	5
1.1 L’EVOLUZIONE DELLA FORMAZIONE	9
1.1.1 L’ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI	10
1.1.2 I SOGGETTI DELLA FORMAZIONE E LE LORO RELAZIONI	11
1.2 LE PRINCIPALI METODOLOGIE FORMATIVE	13
1.2.1 CRITERI PER LA SCELTA DELLE METODOLOGIE	15
1.2.2 VALUTAZIONE DELL’EFFICACIA E DELL’EFFICIENZA DELLE METODOLOGIE	18
CAPITOLO 2	19
LA FORMAZIONE ESPERIENZIALE PER LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL LUOGO DI LAVORO	19
2.1 APPRENDERE DALL’ESPERIENZA	20
2.2. LE TECNICHE DI FORMAZIONE ESPERIENZIALE	23
2.2.1 I BUSINESS GAME	23
2.2.2 GLI EXECUTIVE OUTDOOR TRAINING	24
2.2.3 LE SMALL TECHNIQUES.....	25
2.2.4 I SERIOUS GAME	25
2.2.5 IL BRAISTORMING E NARRAZIONE AUTOBIOGRAFICA	26
2.3 I VANTAGGI E GLI SVANTAGGI DELLA FORMAZIONE ESPERIENZIALE	28

CAPITOLO 3	31
CASO DI STUDIO	31
3.1 MATERIALI E METODI	31
3.1.1 PROGETTAZIONE DELLA FORMAZIONE ESPERIENZIALE BASATA SUL TATTO	33
3.1.2 TARGET DEI DISCENTI	46
3.1.3 Costruzione del questionario di gradimento dell'esperienza.....	49
3.1.4 La raccolta dei dati	50
3.1.5 Analisi e commento ai dati raccolti	54
CONCLUSIONI	58
BIBLIOGRAFIA	60
SITOGRAFIA	63
INDICE DELLE FIGURE	65
ALLEGATI	67

INTRODUZIONE

Un'organizzazione per essere efficace si basa su lavoratori che operano in un ambiente lavorativo sano e sicuro. Per tale motivo è necessario innanzitutto individuare e gestire adeguatamente i rischi lavorativi ¹, agendo anche sulla consapevolezza in tutti i soggetti della prevenzione, dei rischi cui i lavoratori possono incorrere nell'ambiente di lavoro. Questa consapevolezza può essere realizzata tramite adeguati programmi di informazione e formazione, senza necessariamente passare per ulteriori interventi legislativi, ma semplicemente incrementando la collaborazione tra le parti, per giungere a soluzioni condivise ².

Il quadro normativo vigente impone obblighi in merito alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e le imprese operano attenendosi a queste prescrizioni legislative, ma, limitarsi a garantire i livelli minimi di sicurezza prescritti dalla legge è una scelta miope. A tal proposito, in materia di formazione dei lavoratori, il D.Lgs 81/2008 e s.m.i. ha richiamato in più articoli l'importanza di sottoporre i lavoratori a percorsi informativi e formativi finalizzati alla limitazione dei rischi nei luoghi di lavoro, derivanti dall'utilizzo di sostanze o di attrezzature.

Per incrementare la consapevolezza tra i lavoratori è ormai indispensabile creare esperienze significative da utilizzare come base di lavoro, mettendo al centro l'individuo ed il suo rapporto con il mondo che lo circonda, fare quindi un'esperienza che faciliti una riflessione con conseguente trasformazione della formazione in azione e, quindi in apprendimento.

L'intento del presente lavoro di tesi è quello di applicare ad un caso studio metodi formativi essenziali incentrati sul tatto.

Lo scopo è quello di valutare se a seguito di un'esperienza, in cui il discente è coinvolto fisicamente ed emotivamente, corrisponda una maggiore percezione del rischio, portando ad un miglioramento dei comportamenti in ciò che è in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

A tal fine, dopo una panoramica effettuata sul ruolo della formazione affrontando in un primo momento le diverse fasi che compongono il processo in costante evoluzione e le

¹<http://osha.europa.eu/en/topics/whp>; <http://www.ispesl.it>

² A. Montefusco, Sicurezza:dall'azione individuale alla consapevolezza collettiva, Dossier Adapt, 2008,vn. 5.

varie relazioni tra i soggetti coinvolti, verranno analizzate le principali metodologie formative sulla base dei criteri per la scelta da parte del formatore e di conseguenza come valutarne l'efficacia e dell'efficienza a seguito di un intervento formativo.

Il presente lavoro tratterà in particolare il nuovo metodo di formazione esperienziale basato sul tatto, soffermandosi sulla fase di progettazione e valutando le dinamiche che hanno contraddistinto tutto il processo.

Per un riscontro oggettivo sull'esperienza formativa realizzata dai lavoratori di una prestigiosa azienda italiana che produce cucine componibili e complementi d'arredo, i discenti sono stati sottoposti ad un questionario di gradimento così da poter acquisire spunti di riflessione direttamente dai partecipanti.

CAPITOLO 1

LA FORMAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro vanno costruite e mantenute mediante la creazione di una cultura della prevenzione, che si realizzi, in primo luogo, attraverso l'informazione e la formazione.

Con il D.Lgs 81/2008 e s.m.i., il legislatore ha richiamato in più articoli l'importanza di sottoporre i lavoratori a percorsi informativi e formativi finalizzati a contenere ulteriormente i fattori di rischio presenti nel luogo di lavoro. L'eliminazione o la riduzione al minimo dei rischi lavorativi può avvenire infatti sia con l'adozione di accorgimenti tecnici ritenuti più idonei in riferimento alla specificità lavorativa, sia organizzando la stessa sulla base dell'esperienza, adottando opportune procedure di lavoro che consentano di garantire la massima sicurezza ai lavoratori formati.

Con l'evoluzione della normativa, si è infatti passati da una normativa incentrata su un tipo di intervento sostanzialmente riparatorio, ad una normativa focalizzata sulla programmazione della prevenzione e sul concetto della sicurezza partecipata, trasformando la prevenzione da oggettiva a soggettiva, con il coinvolgimento di tutti i soggetti del processo di prevenzione aziendale: datore di lavoro, dirigenti, preposti, progettisti, fabbricanti, installatori, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, medico competente, lavoratori e loro rappresentanti. Un elemento essenziale del nuovo concetto di prevenzione³ è costituito dalla valutazione dei rischi lavorativi connessi alle mansioni svolte, che, insieme alla istituzione del servizio di prevenzione costituisce una importante innovazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro. E' infatti tra i compiti del servizio di prevenzione e protezione effettuare una attenta analisi

³ Dettato inizialmente dalla Direttiva CEE 89/391, recepita con il D.Lgs 626/94. In sintonia con l'impianto del "vecchio" D.Lgs. 626 e con le strategie comunitarie, il 09 aprile 2008, viene emanato il D.Lgs. n.81, in attuazione dell'articolo 1 della L. 3 agosto 2007 n. 123 e poi integrato e modificato dal D.Lgs n. 106 del 2009. Il D.Lgs 81/2008, ha coordinato, riordinato e riformato le principali norme previgenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

dei processi di lavoro, non solo al fine di valutare i rischi ma anche di proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori, così da individuare le misure di prevenzione e protezione più efficaci per eliminarli alla fonte o ridurli per quanto possibile.

Il ruolo centrale e portante del datore di lavoro, così come puntualmente definito dalla norma stessa, determina la necessità di considerare, la progettazione della sicurezza come parte integrante dell'intera organizzazione aziendale.

La norma prevede infatti che il datore di lavoro assicuri che:

“ciascun lavoratore riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di salute e sicurezza, anche rispetto alle conoscenze linguistiche, con particolare riferimento a: ⁴

a) concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza;

b) rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda.”

Nel nuovo modello di prevenzione introdotto prima dal D.Lgs. n. 626/1994 e ribadito dal D.Lgs. n. 81/2008, il principio della programmazione della prevenzione, deve far parte dell'intero sistema di gestione aziendale. Nell'azienda infatti, occorre non solo un'organizzazione tecnica, costituita da impianti, attrezzature e tecnologie produttive, ma anche un'organizzazione del lavoro relativa all'impiego del fattore umano, che va adeguatamente informato, formato ed addestrato secondo le definizioni introdotte dall'art. 2 del D.Lgs 81/2008.

I lavoratori vanno quindi considerati soggetti attivi che, mediante adeguate conoscenze e competenze, possono aumentare la consapevolezza delle condizioni dell'ambiente in cui operano ed intervenire dinamicamente nella valutazione dei rischi ed alla riduzione delle fonti di pericolo.

⁴ Decreto Legislativo n. 81/2008, Testo unico sulla salute e la sicurezza – Titolo I, art.37 “Formazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti”

La formazione, ed in primis il formatore, deve garantire un coinvolgimento da parte del lavoratore affinché non si limiti a svolgere in maniera meccanica determinati compiti, bensì comprenda come svolgerli in maniera corretta e sicura, in termini di salute e sicurezza sul lavoro. Ciò implica che i lavoratori siano adeguatamente formati e preparati per poter comprendere il proprio agire, in modo tale da eseguire i propri compiti in sicurezza, evitando l'insorgere di incidenti e infortuni. A tal fine è necessario formare verso un atteggiamento proattivo che consenta di acquisire comportamenti sicuri in funzione del valore interiorizzato durante la formazione.

Il D.Lgs 81/2008 ha ribadito, in più articoli, l'importanza della formazione come strumento essenziale della prevenzione e della tutela della salute sui luoghi di lavoro. Inoltre, il Testo Unico prevede che la durata, i contenuti minimi e le modalità della formazione siano definiti mediante accordo in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome, previa consultazione delle parti sociali.

Gli attuali accordi Stato Regioni disciplinano la formazione prevista dal D.Lgs 81/2008, nel corso degli anni sono stati siglati vari accordi:

Accordo stato regioni del 26.01.2006 (RSPP/ADDSPP esterno o interno)

- *Accordo finalizzato alla individuazione della durata e dei contenuti minimi dei percorsi formativi per i responsabili e gli addetti dei servizi di prevenzione e protezione (abrogato)*

Accordo stato regioni del 07.07.2006 (RSPP/ADDSPP esterno o interno)

- *Accordo finalizzato alla individuazione della durata e dei contenuti minimi dei percorsi formativi per i responsabili e gli addetti dei servizi di prevenzione e protezione interni ed esterni, ai sensi dell'articolo 32 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (Il testo contiene anche alcune modifiche a quanto sancito dagli altri accordi)*

Accordo stato regioni del 21.12.2011 (Lavoratori; Dirigenti; Preposti)

- *Il presente accordo disciplina, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, la durata, i contenuti minimi e le modalità della formazione, nonché dell'aggiornamento, dei lavoratori e delle lavoratrici come definiti all'articolo 2, comma 1, lettera a), dei preposti e dei dirigenti, nonché la formazione facoltativa dei soggetti di cui all'articolo 21, comma 1, del medesimo D.Lgs. n.81/08.*

Accordo stato regioni del 21.12.2011 (RSPP datore di Lavoro)

- *Il presente accordo disciplina, ai sensi dell'art. 34 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, i contenuti minimi e le modalità della formazione, nonché dell'aggiornamento per il Datore di Lavoro che intende svolgere, nei casi previsti dal decreto stesso, i compiti propri del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi (di seguito DLSPP).*

Accordo stato regioni del 22.02.2012 (Attrezzature)

- *Il presente accordo disciplina, ai sensi dell'art. 73, comma 5, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 l'individuazione delle attrezzature di lavoro per le quali è richiesta una specifica abilitazione degli operatori, nonché le modalità per il riconoscimento di tale abilitazione, i soggetti formatori, la durata, gli indirizzi ed i requisiti minimi di validità della formazione*

La Legge 17 dicembre 2021 n. 215⁵ introduce importanti novità in materia di formazione dei lavoratori andando a modificare i commi 2 e 7 dell'art. 37 del D.Lgs 81/08. Si prevede espressamente che la Conferenza permanente Stato Regione, adotterà un Accordo nel quale verranno accorpati, rivisitati e modificati, gli Accordi attuativi del Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro in materia di formazione⁶.

Certo è che la formazione ed il coinvolgimento dei lavoratori deve far parte dell'intero sistema di gestione aziendale.

⁵ Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 21 ottobre 2021, n. 146, recante misure urgenti in materia economica e fiscale, a tutela del lavoro e per esigenze indifferibili.

⁶ L'accordo sarebbe dovuto essere emanato entro il 30 giugno 2022

1.1 L'EVOLUZIONE DELLA FORMAZIONE

Nell'ambito della formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, le continue trasformazioni del mondo del lavoro sono un evidente segnale di un cambiamento generale che sta investendo il sistema organizzativo dei servizi per la promozione della salute. Tale cambiamento è dovuto all'esigenza di fornire servizi sempre più all'altezza delle aspettative in ambito della sicurezza sul lavoro e ciò richiede un incremento costante di capacità, competenze, tecnologie e metodi.

Gli elementi che guidano l'implementazione di un modello formativo centrato sullo sviluppo continuo della professionalità rinforzano alcuni criteri guida riconducibili ai concetti di:

- progettualità pedagogica,
- contestualizzazione della formazione,
- valore dell'esperienza,
- integrazione fra attese soggettive e obiettivi organizzativi.

I requisiti professionali dell'RSPP⁷ sono strettamente legati alla natura dei rischi presenti nel luogo di lavoro in cui svolgono la loro funzione. Egli è incaricato ai sensi dell'articolo 33 del D.lgs 81/2008⁸ di: gestire i processi formativi nelle aziende sanitarie, rilevare le esigenze peculiari espresse dai singoli lavoratori, individuare gli obiettivi specifici delle unità organizzative coinvolte a ipotizzare e implementare una proposta formativa, che possa rispondere al meglio alle attese espresse, ponendo al centro dell'attenzione il soggetto e la sua rete di relazioni.

⁷ Decreto legislativo n. 81/08 Testo unico sulla salute e la sicurezza – Titolo I, art.32 definisce le “capacità e requisiti professionali degli addetti e dei responsabili dei servizi di prevenzione e protezione interni ed esterni” e art.33 “Compiti del servizio di prevenzione e protezione”

1.1.1 L'ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI

La prima definizione di analisi dei bisogni è tratta dal lavoro di Quaglino e Carozzi⁹, i quali affermano che “L’analisi dei bisogni formativi è un’attività di ricerca finalizzata all’acquisizione di dati e informazioni utili e attendibili per proseguire o meno nelle tappe successive del processo di formazione: nella progettazione dell’esperienza formativa, ovvero nell’individuazione degli obiettivi didattici, dei contenuti e dei metodi di insegnamento da adottare, nonché nella realizzazione di tale esperienza attraverso un corso”.

In termini pedagogici la prima fase di un processo formativo è considerata l’analisi dei bisogni formativi che implica quattro tappe di lavoro:

- Fase 1. Analisi dei bisogni: L’ intervento di formazione deve rispondere alla rilevazione dei bisogni formativi, derivanti da aspetti di varia natura: personali, organizzativi, di ruolo e ambientali. Attraverso questa fase il formatore rileva indicazioni e dati precisi per progettare l’intervento formativo.
- Fase 2. Progettazione formativa: ideazione e realizzazione di un intervento formativo sulla base dei risultati ottenuti nella prima fase di analisi dei bisogni.
- Fase 3. Attuazione dell’intervento: Attuazione del processo formativo utilizzando i metodi più opportuni ed efficaci studiati nella fase di progettazione.
- Fase 4. Valutazione dei risultati: Consiste nel verificare quanto stato appreso dai soggetti coinvolti nel processo formativo attraverso opportuni strumenti.

⁹ Quaglino G.P., Carozzi G.P. , “Il processo formativo”, 1981

1.1.2 I SOGGETTI DELLA FORMAZIONE E LE LORO RELAZIONI

La normativa vigente prevede specifici requisiti del formatore, in particolare il Decreto Interministeriale del 06/03/2013 ha stabilito precisi requisiti che devono essere posseduto dai formatori in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Nel 2016 l'accordo Stato Regione del 07/07/2016 al punto 12.1 allegato A, ha precisato che in tutti i corsi di formazione in materia di salute e sicurezza del lavoro i docenti devono essere qualificati secondo il D.I. citato. Ciò determina la necessità di acquisire la qualifica di formatore sulla sicurezza, anche in riferimento agli altri accordi Stato Regioni come ad esempio quello sulle attrezzature di lavoro del 22/02/2012.

Il triangolo formativo pone il formatore, la committenza e i partecipanti come soggetti protagonisti nel processo formativo dal quale si formano tre interazioni fondamentali in cui ognuno si pone in relazione con l'altro attraverso un sistema di attese (figura 1.1) .

Il formatore è colui che gestisce il processo formativo e instaura un rapporto con la committenza e con i partecipanti. Su di esso ricade la responsabilità di instaurare una relazione costruttiva con ogni interlocutore che esprime un bisogno di formazione e di avviare un'indagine conoscitiva per costruire ipotesi risolutive rispetto la situazione descritta dal committente, ossia il soggetto che sostiene economicamente un particolare evento di formazione e ne attende i risultati.

L'essenza di un intervento di formazione consiste nell'attivare un processo di apprendimento che contempli i partecipanti della formazione come soggetti protagonisti. Tale processo è rivolto a persone adulte portatori di una storia personale e professionale, dal quale deriva un repertorio di sapere professionale, di competenze e di esperienza costruita nel tempo. Ciò arricchisce la relazione con il formatore in quanto permette a quest'ultimo di partire dal bagaglio culturale del partecipante per delineare un percorso di apprendimento.



Figura 1.1 Il sistema di attese del triangolo formativo (Fonte: Cartoccio, 1997)

In figura 1.1 sono riportate le attese tra i soggetti della formazione: la committenza nei confronti del formatore definisce gli scopi della formazione e coordina verso nuovi obiettivi i partecipanti, i quali si aspettano di acquisire autonomia professionale e organizzativa. Il formatore si occupa di stabilire gli obiettivi realistici in termine di apprendimento e cambiamento con la committenza e di creare un rapporto con partecipanti in cui, entrambe le parti hanno la necessità di essere riconosciute e comprese reciprocamente.

1.2 LE PRINCIPALI METODOLOGIE FORMATIVE

La pianificazione e la realizzazione di un percorso formativo è un momento importante sia per l'importanza che la formazione può avere nella prevenzione di infortuni e malattie professionali, sia per le scelte che ogni azienda e ogni formatore deve fare.

La scelta della metodologia è importante per evitare che i partecipanti al corso lo considerino come un vaso vuoto da riempire; è necessario mirare all'efficacia considerando le esperienze, le idee, i valori da rafforzare, integrare o correggere. Per fare ciò è innanzitutto necessario conoscere bene il contesto di lavoro in cui si svolge il percorso formativo.

Un incontro in cui è ricordato come prima di scegliere quali metodologie didattiche usare, occorra sempre prendere in considerazione una serie di variabili. E proprio perché le variabili sono numerose è necessario che il formatore padroneggi metodologie diverse in modo da poter scegliere, di volta in volta, le più aderenti alla situazione specifica.

Le principali metodologie e tecniche formative utilizzate per la progettazione e la realizzazione della formazione sono elencate nella normativa ECM¹⁰. Si riportano di seguito degli esempi di metodi utilizzati durante il processo formativo:

- **Lezione/discussione:** presentazione formale di un argomento a un uditorio attraverso l'utilizzo di dispositivi audiovisivi, al termine uno spazio per chiarimenti e/o domande.
- **Dimostrazione:** Illustrazione di procedure mediante l'uso di filmati, video o altri ausili didattici.

¹⁰ Linee di indirizzo per l'attivazione del sistema ECM (Educazione Continua in Medicina) in Lombardia, deliberazione n. VII/18576 del 05/08/2004, pp. 15-16

- Lavoro in gruppo: questa tecnica realizza una partecipazione diretta con i partecipanti, privilegiando il “saper fare” permette di ottenere un ampliamento sia di conoscenze che di comportamenti attraverso una forte interazione.
- Analisi dei casi: presentazione di casi preselezionati, a cui seguono interpretazioni individuali e confronto di soluzioni.
- Journal club: letture di articoli selezionati su temi specifici, revisione della letteratura, presentazione e discussione.
- Role-playing: tecnica che permette di esplicitare dinamiche interpersonali attraverso un’esercitazione che comporta l’interpretazione di ruoli determinati da parte di alcuni componenti del gruppo e l’istantanea osservazione di contenuti e comportamenti derivanti dall’interazione tra gli attori.
- Studio individuale: approfondimenti di specifici problemi con relazione e messa in discussione con il gruppo.

La metodologia di insegnamento ed apprendimento dovrà essere tale da privilegiare un approccio interattivo che comporti la centralità del discente nel percorso di apprendimento, pur garantendo un equilibrio tra lezioni frontali, esercitazioni teoriche e pratiche. Favorire metodologie di apprendimento interattive, basate sul problem solving, applicate a simulazioni e situazioni di contesto su problematiche specifiche, con particolare attenzione ai processi di valutazione e comunicazione legati alla prevenzione, rappresenterà il punto di forza nel cambiamento del discente.

1.2.1 CRITERI PER LA SCELTA DELLE METODOLOGIE

Le metodologie didattiche favoriscono l'apprendimento del soggetto come processo mediante il quale si origina o si modifica un'attività attraverso la risposta ad una situazione¹¹. Il formatore nella scelta delle metodologie formative tiene in considerazione diversi fattori: obiettivi di apprendimento, caratteristiche del contesto e dei partecipanti, logistica, caratteristiche del gruppo, profilo del formatore, tutor/referente per la formazione.

Gli obiettivi di apprendimento rappresentano il traguardo che si vuole raggiungere in termini di ampliamento delle conoscenze e di cambiamento. Si definiscono due tipi di obiettivi in stretta correlazione: gli obiettivi organizzativi con il quale si intendono gli scopi che il committente vuole raggiungere grazie al supporto del processo formativo, e gli obiettivi formativi che descrivono gli esiti di apprendimento che derivano dall'azione didattica, solitamente distinti nelle aree del sapere, saper essere e saper fare.

Le caratteristiche del contesto influenzano decisamente l'approccio didattico con cui si intendono: l'analisi dell'organizzazione, riguardante gli aspetti di tipologia e dimensione e l'analisi dei partecipanti che deriva da aspetti come il sesso, il numero, l'esperienze formative pregresse, ruolo professionale, problematiche lavorative e, di conseguenza, bisogni e aspettative. Per logistica si intendono gli spazi, i tempi e la strumentazione disponibile che sia adeguata all'ambiente.

Il profilo del formatore costituisce uno dei fattori più importanti che determinano la scelta delle metodologie in quanto, dopo aver individuato il metodo più adatto per raggiungere gli obiettivi formativi, egli deve padroneggiarlo con competenza passando quindi dalla teoria alla pratica in maniera efficace. Tale abilità si costruisce gradualmente attraverso l'esperienza sul campo, il confronto con i colleghi ed un feedback da parte delle figure professionali e dei partecipanti.

Il ruolo del tutor/referente è quello di affiancare il formatore in tutte le fasi del processo ed è particolarmente significativo durante la realizzazione di interventi formativi in quanto svolge l'azione di supporto sia sul gruppo che sul singolo, facendo fronte a

¹¹ Bellamio D., "L'apprendimento degli adulti", in AIF, Professione formazione, (1990, p. 64)

situazioni di disagio e conflitto, agevolando la comunicazione per la costruzione di un buon clima di lavoro.¹²

Le caratteristiche del gruppo sono di estrema importanza in quanto richiedono al formatore di orientare la propria azione a seconda delle particolarità presenti. Il formatore per i corsi di media e lunga durata deve tenere in considerazione le fasi della vita dei partecipanti¹³:

- Fase costituente: rappresenta il primo momento in cui avviene l'incontro con il gruppo di formazione, si parla di co-presenza fisica tra persone accumulate da spazi e obiettivi comuni.
- Fase di identificazione: il gruppo inizia a conoscersi , a stabilire relazioni valutando reciprocamente le competenze.
- Fase di coagulo: si avvia il confronto tra i partecipanti del gruppo, in cui le discussioni devono essere affrontate e risolte.
- Fase di maturità: senso di appartenenza al gruppo di lavoro che sviluppa responsabilità e lavora per il mantenimento di buone relazioni.
- Fase di morte: il gruppo è vittima della “sindrome di addio”, il partecipante si prepara alla conclusione dell'esperienza.

¹² Donnarumma M.L., “Il tutoring: obiettivi e strategie” in ISFOL, La personalizzazione di percorsi di apprendimento e di insegnamento. Modelli, Metodi e strategie didattiche (2001 p. 53)

¹³ Classificazione proposta da M.Castagna in “Progettare la formazione. Guida metodologica per la progettazione del lavoro in aula”. (1995, pp. 144-161)



Figura 1.2 Scelte metodologiche e fasi di vita del gruppo. (Fonte: S.Maioli, M.P. Mostarda, 2008)

La figura 1.2 mostra la relazione esistente tra i due fattori: le fasi di vita del gruppo nell'asse ascisse e le metodologie attive nell'asse delle ordinate. Incrociando le due variabili si ottiene una curva di Gauss che suggerisce l'utilizzo, nella fase costituente e di identificazione di metodologie in cui vi è poca interazione, come il brainstorming e le esercitazioni. Sono invece consigliate metodologie con maggior interazione durante la fase di coagulo, per permettere al gruppo di rafforzarsi e vivere delle esperienze significative attraverso giochi e simulazioni. Infine durante la fase di maturità e di morte, è utile focalizzarsi su metodi riflessivi e rielaborativi come i riepiloghi o i gruppi di discussione, in modo da concentrarsi su quanto appreso sulla base dei risultati ottenuti.

1.2.2 VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA DELLE METODOLOGIE

La fase di valutazione dell'efficienza e dell'efficacia del metodo formativo è fondamentale per valutare se gli obiettivi prefissati siano stati raggiunti. A tale scopo i metodi utilizzati sono:

- Misura del gradimento.

Consiste in un questionario assegnato ai partecipanti per valutare la soddisfazione sulla base di diversi fattori come il gradimento complessivo, il raggiungimento obiettivi, il rispetto dei tempi, l'ambiente formativo, il materiale didattico, la capacità del docente. I dati raccolti sono oggetto di riflessione da parte del formatore.

- Confronto tra obiettivi iniziali ed elaborati prodotti dai partecipanti.

Volta a valutare i lavori di gruppo e le esercitazioni proposte ai partecipanti; dai risultati ottenuti parte il confronto con gli obiettivi attesi che permettono al formatore di valutare l'efficacia di quanto proposto.

- Valutazione ex-post (follow-up).

Mirata a valutare l'efficacia complessiva del processo formativo, tornando a distanza di tempo all'interno dell'organizzazione per rilevare se quanto affrontato durante l'intervento formativo ha avuto un impatto positivo.

- Autoanalisi del formatore.

Si intende l'analisi critica e la riflessione da parte del formatore per una valutazione globale del proprio intervento tenendo in considerazione i risultati ottenuti nel campo dell'efficacia e dell'efficienza del metodo utilizzato.

CAPITOLO 2

LA FORMAZIONE ESPERIENZIALE PER LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL LUOGO DI LAVORO

La formazione esperienziale si basa sul concetto di far vivere la situazione al partecipante consentendogli ed obbligandolo, in alcuni casi, a superare i propri limiti, uscire dalla comfort zone e “buttarsi”. È questa la principale differenza con la formazione tradizionale d’aula dove si percepisce un distacco tra chi parla e chi ascolta. Come spiega il dottor Ravindra Stephen Goonetilleke nel TEDx dal titolo “*Make Impact with Experiential Learning*”: “*quando gli allievi si immergono in un’esperienza, questo tipo di apprendimento li motiva a riflettere su quanto stanno facendo per trasformare e creare nuove competenze, atteggiamenti e modi di pensare.*”

Una delle caratteristiche fondamentali dell’apprendimento esperienziale è la sua flessibilità, intesa come possibilità che esso venga applicato in contesti e situazioni differenti, per poter così perseguire molteplici obiettivi formativi:

- lo sviluppo di capacità trasversali;
- il miglioramento delle competenze relazionali;
- lo sviluppo di un comportamento proattivo;
- l’acquisizione di maggior sicurezza;
- lo sviluppo di abilità di problem-solving.

La formazione esperienziale, dunque, può risultare uno strumento molto valido e potente per incrementare le competenze, il coinvolgimento e la percezione dei lavoratori in materia di sicurezza sul lavoro.

I risultati, di un suo primo utilizzo in questo ambito, stanno dando risultati incoraggianti che porteranno ad una sua diffusione sempre più importante. A tal proposito, nel terzo capitolo verranno esplicitati i risultati ottenuti dal questionario di valutazione svolto dai lavoratori di un’azienda specifica, proprio per valutare se la percezione del rischio, a seguito di questo particolare metodo esperienziale basato sul tatto, è maggiore e di

conseguenza provochi nel lavoratore una maggiore attenzione per ciò che è in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

2.1 APPRENDERE DALL'ESPERIENZA

In ambito accademico si parla di apprendimento esperienziale (*experiential learning*) di Jarvis (1996) per studiare tutti quei modelli, metodi e tecniche che escono dalla concezione classica di formazione e conferiscono un ruolo preponderante all'esperienza. Jarvis sosteneva che l'apprendimento degli adulti iniziava sempre dentro una esperienza vissuta ovvero una situazione della vita adulta¹⁴, individuando tre possibili vie di apprendimento:

1. il non-apprendimento si verifica quando il soggetto non è interessato o coinvolto per motivi quali: presunzione del sapere, scarsa fiducia nelle proprie capacità, timore di essere giudicato o semplicemente disinteresse alle tematiche affrontate;
2. l'apprendimento non-riflessivo avviene quando si acquisiscono tecniche standard semplici in cui vi è un apprendimento di abilità e memorizzazione;
3. l'apprendimento riflessivo che implica la riflessione che modifica l'esperienza e i comportamenti, inducendo l'individuo a cambiare.

Esistono diversi modelli di apprendimento esperienziale, il più diffuso è il ciclo di apprendimento di Kolb in cui vengono teorizzate le fasi che ogni partecipante percorre nel momento in cui: parte da una esperienza vissuta, vi riflette (grazie all'intervento di un setting formativo adeguato) e la utilizza per adottare nuovi comportamenti.

Le 4 fasi del cosiddetto "ciclo di Kolb" sono:

¹⁴ Secondo Jarvis lo studio dell'apprendimento umano risulta lo stesso del comportamento umano, che non avviene in contesti come laboratori o aule, bensì nello spazio e nel tempo dei rapporti sociali.

- Esperienza concreta.

Consiste nel simulare un caso specifico in cui i partecipanti mettono alla prova le proprie capacità e conoscenze. Rappresenta la fase del sentire, poiché il coinvolgimento diretto e personale, si sperimenta attraverso il corpo, attraverso il rapporto con gli altri e con la partecipazione emotiva.

- Osservazione riflessiva.

L'apprendimento si focalizza sull'interpretazione delle sensazioni e dei comportamenti emersi durante l'esperienza attraverso l'ascolto, il confronto e l'osservazione imparziale.

- Concettualizzazione e astrazione.

Si intende l'attività cognitiva focalizzata sull'organizzazione logica dei contenuti e sulla possibilità di individuare regole e dinamiche di processo volte a conferire un significato all'esperienza, permettendo di integrare sentimenti e pensieri.

- Sperimentazione attiva e nuova esperienza.

Incentrata sulla ricerca di opzioni per il cambiamento e per l'evoluzione, sulla base di ciò che si è appreso.

Ognuna di queste fasi fa capo a quattro stili di apprendimento individuati da Kolb (divergente, convergente, assimilatore, adattativo), che descrivono le differenze tra i vari partecipanti coinvolti, basate sulle preferenze individuali nelle diverse fasi del ciclo di apprendimento.

I partecipanti con uno stile convergente sono abili nell'applicazione pratica delle teorie e delle idee, in quanto sono orientati all'azione proponendo soluzioni il più rapidamente

possibile. Questo stile è definito “convergente” perché risponde al profilo di una persona che si trova a suo agio in quelle situazioni in cui si converge verso singole o limitate opzioni. Si tratta di un profilo efficiente nell’operatività ma rigido che apprende per prove ed errori e predilige, di conseguenza, un ambiente che favorisce la sperimentazione e non penalizza gli sbagli.

I soggetti con uno stile divergente preferiscono l’esperienza concreta e l’osservazione riflessiva, di fatto sono sempre alla ricerca di ulteriori approfondimenti ed hanno maggiore facilità ad uscire dagli schemi. Generano molte idee e prediligono il lavoro in gruppo, investendo molto sul piano relazionale ed emotivo.

Le persone con uno stile assimilativo comprendono le conoscenze raccogliendo dati e informazioni e sono abili nella sistematizzazione dei concetti e nell’elaborazione di modelli teorici costruiti attraverso ragionamenti induttivi. Manifestano un forte orientamento al compito e un basso orientamento alla relazione, individuando l’esperto come figura di riferimento in ottica di apprendimento.

Gli individui con uno stile adattivo (o accomodativo) hanno delle caratteristiche opposte agli “assimilatori” in quanto preferiscono l’esperienza concreta e sono in grado di adattarsi alle situazioni in modo intuitivo. Sono disposti a sacrificare l’efficienza di una soluzione per l’ottimizzazione del risultato, tendendo ad agire quindi per istinto più che per logica.

Come affermava L.Montari “ il sapere che viene dall’esperienza [...] non prende forma come semplice conseguenza del partecipare a un contesto esperienziale, ma presuppone l’intervento della ragione riflessiva, cioè l’essere pensosamente presenti rispetto all’esperienza. Costruire sapere partendo dall’esperienza significa sostituire alla logica del *top down*, cioè quella che ritiene esserci sempre disponibile una teoria entro la quale sussumere l’esperienza, la logica del *from the ground up* , che mira a fare della pratica il luogo in cui si elabora il sapere.¹⁵ L’esperienza prende forma quando il vissuto diventa

¹⁵ J. Watson, “A Meta-reflection on reflective practice and caring theory”, in C. Johns, D. Freshwater (eds.), “Transforming Nursing through reflective practice”, Blackwell Science, Oxford (1998, p.214)

oggetto di riflessione e il soggetto se ne appropria consapevolmente per comprender il senso di ciò che accade.”¹⁶

2.2. LE TECNICHE DI FORMAZIONE ESPERIENZIALE

Le metodologie formative che si andranno a trattare sono tra le più efficaci in termini di apprendimento in quanto, mettono in pratica il pensiero di Confucio: “se sento, dimentico; se vedo, ricordo; se faccio comprendo”.

I partecipanti sono protagonisti in prima persona dell’esperienza vissuta che permette loro di ricordare nel tempo i concetti affrontati. Queste tecniche partono tutte dalla premessa che si apprenda più nel fare, piuttosto che nel seguire una lezione o leggere un libro. Attraverso il processo di analisi della risoluzione del problema e dalla comprensione di esso si tracciano le linee per cambiare o migliorare il proprio comportamento al fine di tutelare se stessi e ciò che ci circonda.

2.2.1 I BUSINESS GAME

I Business Game rappresentano una tecnica di formazione esperienziale nel quale viene ricreata una realtà competitiva in cui il partecipante deve ricorrere alle proprie capacità per affrontare problemi e raggiungere il traguardo stabilito. Questo metodo è utile all’azienda perché permette di sviluppare delle attitudini ai dipendenti e ai vertici, quali il problem solving, la capacità di collaborare e anche la forza decisionale, Infatti, il gioco innesca un livello di competizione che oltre la dimensione mentale coinvolge anche quella fisica¹⁷. Risulta rilevante in corsi di formazione alla leadership o in interventi per lo sviluppo di abilità personali o dinamiche all’interno del gruppo, permettendo di rafforzare la collaborazione interna e sviluppare un maggior senso di appartenenza. Nelle attività formative una delle categorie più utilizzate, affrontate nel paragrafo 1.2, è il Role Playing utilizzata per lo sviluppo delle abilità che sostengono l’interpretazione efficace di un ruolo professionale, basata esclusivamente sul naturale

¹⁶ Mortari L. “Apprendere dall’esperienza”(2003, p.13)

¹⁷ Spaltro E., Morando S., “Giochi Psicologici” (1975, p. 7)

modo di essere e comportarsi di una persona che interagisce con un'altra persona. Per quanto riguarda la fase di progettazione del gioco è importante costruire uno scenario di apprendimento che permetta ai partecipanti di mettersi in competizione. Il formatore in principio deve individuare il tipo di gioco, descriverne le regole definendo limitazioni, materiali e tempi a disposizione ed infine identificare gli obiettivi in termini di apprendimento e strutturare la fase di debriefing¹⁸. Questa tipologia di formazione richiede grande abilità da parte del formatore sia in fase di progettazione che in fase di gestione, per evitare che il gioco diventi un momento di svago e divertimento che faccia venir meno la fase di apprendimento perdendo il valore della formazione.

2.2.2 GLI EXECUTIVE OUTDOOR TRAINING

L'Executive outdoor training rappresentano, uno strumento formativo in cui l'apprendimento coinvolge mente, corpo ed emozioni del partecipante, stimolando il raggiungimento di obiettivi individuali e comuni dal quale viene indotto un processo di apprendimento. I partecipanti sono messi di fronte a difficoltà e a situazioni reali complesse dove il rischio è emotivo e non reale. Grazie al coinvolgimento di altre persone nel vivere un'esperienza concreta, si rafforza lo spirito di squadra e di appartenenza e migliorano le capacità di lavorare e collaborare con il gruppo. Successivamente all'esperienza pratica vi è la fase di debriefing in cui i partecipanti sono spinti a riconoscere i fattori critici di successo sia a livello operativo che emozionale ed al termine vengono sintetizzati i punti di apprendimento da applicare in ambito lavorativo. L'efficacia di questo metodo deriva dalla misura dell'apprendimento del partecipante e, di conseguenza, come quanto appreso nelle attività quotidiane venga applicato.

¹⁸ Il debriefing rappresenta una fase del processo di apprendimento in cui il partecipante rielabora l'esperienza svolta sotto la guida del formatore. E' un "processo in cui le persone che hanno avuto un'esperienza sono condotte a una discussione intenzionale di questa esperienza" – Costigan Lederman L. "Il debriefing: verso una valutazione sistematica di teoria e pratica" in Marcato P., Del guasta C., Bernacchia M. (a cura di), "Gioco e doppiogioco" (1995, pp 155-165)

2.2.3 LE SMALL TECHNIQUES

In italiano le “tecniche brevi” sono delle attività semplici di breve durata che costituiscono un potente strumento a disposizione della formazione esperienziale per rompere il ghiaccio conducendo il gruppo fuori dalla "zona di comfort" e facilitare il processo di cambiamento degli schemi mentali, inteso come apprendimento e sviluppo delle competenze trasversali. Il lavoro in gruppo crea coinvolgimento attivo, favorendo il confronto e la discussione con i partecipanti, permettendo di sviluppare capacità di analisi dei problemi. Per lo sviluppo di questo metodo si individuano tre fasi principali:

1. La presentazione dell’attività in cui vengono rese note da parte del formatore le regole e le informazioni necessarie per lo sviluppo delle attività.
2. Lo svolgimento dell’attività tramite gli strumenti forniti dal formatore che può avvenire internamente o esternamente all’azienda.
3. La conclusione o debriefing costituita da un riepilogo dell’esperienza vissuta, favorita dal formatore e la riflessione di quanto svolto durante l’attività dai partecipanti.

Durante la seconda e la terza fase si creano dei ponti logici che concretizzano i contenuti teorici emersi nel contesto formativo. La brevità dell’attività permette che non si abbassi il livello di attenzione da parte dei partecipanti.

2.2.4 I SERIOUS GAME

Questo metodo sfrutta le tecnologie più nuove per presentare la simulazione di un ambito reale lavorativo basandosi su un modello didattico. Consente una migliore interiorizzazione delle situazioni e delle sensazioni provate seguendo un preciso processo (ciclo di Kolb) che passa dalla sperimentazione attiva all’ esperienza concreta, alla osservazione riflessiva e quindi alla concettualizzazione astratta.

In ambito sanitario, i serious game vengono usati per preparare i nuovi professionisti della salute alle situazioni di emergenza allo scopo di mettere in pratica ciò che hanno imparato e guadagnare esperienza prima di ritrovarsi in situazioni reali. Questa tecnica stimola maggiormente l'attenzione, l'interesse ed i processi cognitivi nel partecipante, garantendo il mantenimento della motivazione e della formazione nel tempo.

Di fatto:

- aumenta fino al 20% la fiducia in sé stessi;
- migliora dell'11% la conoscenza concettuale;
- aumenta del 90% la ritenzione dei contenuti appresi;
- raggiunge il 20% in più di conoscenza pratica;
- aumenta del 300% il numero di attività completate.

Inoltre, numerosi vantaggi sono stati riscontrati sia nello sviluppo delle soft skill, ovvero delle competenze trasversali personali, sia delle hard skill, ovvero delle competenze tecniche e verticali di un settore specifico.¹⁹

2.2.5 IL BRAINSTORMING E NARRAZIONE AUTOBIOGRAFICA

Questi metodi, nonostante non siano effettive tecniche di formazione esperienziale, risultano di notevole importanza per descrivere aspetti specifici da tenere in considerazione durante il processo formativo. Il brainstorming è una tecnica utilizzata per trovare una soluzione ai problemi, all'interno di un gruppo, risultando dunque, uno strumento per creare collaborazione e sinergia tra membri di uno stesso team, difatto, la condivisione libera di spunti e idee, genera nuovi pensieri creativi scaturiti

¹⁹ Da <https://vitecolearning.eu/il-ruolo-dei-serious-game-nella-formazione-aziendale/>, dati che derivano da vari studi e istituti scientifici, tra cui la Federation of American Scientists, che assicurano un miglioramento delle prestazioni degli adulti tramite il gioco.

dall'associazione di numerose idee di diverse menti pensanti. Il brainstorming si divide in tre fasi:

- la fase iniziale in cui viene spiegato dal formatore l'oggetto della discussione e il tema intorno al quale i partecipanti devono riflettere: il problema viene presentato, e vengono definite regole e modalità di svolgimento e risolti eventuali dubbi e incomprensioni da parte dei gruppi.

- una fase divergente o di svolgimento dove i partecipanti hanno chiaro il problema da affrontare e liberano il loro pensiero critico, esprimendo le proprie idee e soluzioni per far fronte alla questione da risolvere. Il ruolo del formatore è fondamentale per indirizzare, chiarire e suggerire idee, evitando giudizi o pensieri critici, stimolando il gruppo di lavoro per incrementarne la creatività.

- la fase convergente o di valutazione consiste nel selezionare le idee e le proposte, analizzarle da un punto di vista critico ed identificare le più brillanti ed efficaci per far fronte al problema da risolvere. Il formatore in questa fase guida i partecipanti verso la selezione di soluzioni migliori, stimolando una riflessione all'interno del gruppo.

L'efficacia di un processo di brainstorming deriva da quattro regole messe a punto da Alex Faickney Osborn, creatore del metodo, per svolgere una sessione creativa nel modo corretto:

1. non è ammessa alcun atteggiamento critico nel momento creativo in quanto la valutazione deve avvenire in un secondo momento;

2. l'istintività è fondamentale dato che le idee spontanee risultano le più creative e originali;
3. la quantità di idee espresse è fondamentale poiché più sono le idee, più sono gli spunti originali che potrebbero emergere;
4. l'unione delle idee differenti tra i vari partecipanti è un valore aggiunto e indispensabile per un buon brainstorming.

La narrazione autobiografica viene usata anche in ambito formativo, specie in quello medico, dato che consente di staccarsi dal classico schema delle lezioni frontali per addentrarsi sul significato di certe esperienze che riflettono valori, obiettivi e dinamiche (implicite ed esplicite) dell'ambiente di lavoro. L'attività di narrazione non è necessariamente individuale, in quanto, il racconto viene analizzato dal gruppo o costruito grazie agli apporti di più persone, diventando un'insieme di significati condivisi. Tale condivisione di esperienze permette di cogliere spunti e aspetti che una singola persona non sarebbe stata in grado di cogliere. Il compito del formatore è quello di favorire, attraverso l'autobiografia, lo sviluppo di uno spazio di riflessione che innesca un meccanismo sostenuto da tutto il gruppo grazie a un percorso di accettazione del progetto e delle sue difficoltà in vista di un obiettivo comune.

2.3 I VANTAGGI E GLI SVANTAGGI DELLA FORMAZIONE ESPERIENZIALE

In conclusione del secondo capitolo, vanno definiti quelli che sono i punti di forza ed i vincoli della formazione esperienziale. I vantaggi dei metodi più diffusi emergono durante la descrizione degli stessi nei paragrafi soprastanti, dunque riassumendo in generale i benefici concreti dell'apprendimento esperienziale rispetto ai metodi passivi tradizionali risultano:

1. I partecipanti vengono coinvolti in maniera totalmente attiva, a differenza dei corsi aziendali in aula o da remoto, che prevedono la presentazione formale di un argomento attraverso l'utilizzo di dispositivi audiovisivi, in cui il lavoratore svolgendo un ruolo passivo, si trova spesso distratto causando un calo del proprio livello di attenzione come illustrato nel grafico. Con la formazione esperienziale le persone si mettono in gioco completamente e non possono distrarsi facendo altro.
2. Coinvolgimento di più sensi insieme e non solo l'ascolto e la vista, ma anche il tatto e in caso di percorsi esperienziali all'aperto, anche l'olfatto è chiamato in causa. "Usare più sensi contemporaneamente permette ai dipendenti di fare un'esperienza di apprendimento a tutto tondo che ricorderanno più facilmente perché sia il contesto in cui hanno imparato che le attività svolte li aiuteranno a richiamare alla memoria quella competenza nel momento opportuno."²⁰
3. Con la formazione esperienziale si sperimenta pertanto si sbaglia, si comprende l'errore e si capisce come procedere nel modo più giusto. Ciò fa sì che, nel momento in cui si ripresenti la stessa situazione, le persone si ricordino dell'errore, lo riconoscano e sappiano come comportarsi di conseguenza.
4. Capacità di applicare subito le conoscenze acquisite in quanto i corsisti hanno l'opportunità di applicare fin da subito l'apprendimento di concetti e procedure, per risolvere le sfide lavorative quotidiane.
5. Sviluppo di abitudini organizzative e di pensiero efficaci che facilita lo sviluppo di un pensiero divergente, capace di analizzare i risultati, e a ideare soluzioni alternative.

²⁰ Citazione del dottor Ravindra Stephen Goonetilleke nel TEDx dal titolo "Make Impact with Experiential Learning"

6. Promozione del lavoro di squadra e miglioramento delle abilità comunicative permettono di costruire rapporti più solidi con i propri colleghi, grazie al confronto e al miglioramento dell'autostima. Inoltre, aiuta la comunicazione di squadra, facilitando l'esposizione delle proprie idee e la gestione dello stress e dell'ansia che possono nascere parlando in pubblico.

Tra gli svantaggi del metodo esperienziale è opportuno elencare:

1. Il rischio che le attività prettamente pratiche diventino motivo di divertimento e svago, poiché vivacizzano il gruppo annullando il processo di apprendimento. Per eliminare questo rischio è di fondamentale importanza il ruolo del formatore nella fase di gestione d'aula.
2. Alcune tipologie richiedono il sostegno di costi elevati come nel caso specifico delle executive outdoor training.
3. Vincoli derivanti dalle strutture richieste per applicare le tecniche di formazione o dalla possibilità che fattori esterni come la competitività e l'andamento del mercato dell'azienda in questione influenzino i risultati raggiunti.

Tuttavia, ad oggi , essendo una tecnica nuova che sta emergendo negli ultimi anni, l'applicazione del metodo esperienziale è di limitata diffusione nonostante in termini di coinvolgimento e apprendimento raccolga ottimi risultati da parte dei partecipanti.

CAPITOLO 3

CASO DI STUDIO

Nel presente capitolo verrà analizzato un nuovo metodo di formazione esperienziale basato sul tatto, applicato su n.37 lavoratori di un'Azienda italiana di cucine componibili e complementi d'arredo. Alla formazione attuata è seguito un questionario di valutazione, sottoposto ai partecipanti del corso per verificare il gradimento dell'esperienza.

Gli incontri sono stati divisi in tre giornate da 4 ore ognuna contando 12/13 partecipanti ogni evento, permettendo in tal modo al formatore di esaminare punti deboli e punti di forza, giorno dopo giorno, apportando correzioni e modifiche in modo da perseguire il risultato migliore in termini di efficienza.

3.1 MATERIALI E METODI

La tecnica utilizzata durante il processo formativo è il metodo esperienziale, che coinvolge attivamente il partecipante tramite un'esperienza che gli consente di uscire dalla propria zona di comfort e vivere personalmente una situazione. Tale metodo stimola una riflessione nell'individuo, fondamentale in termini di apprendimento che miri, in questo caso specifico, ad una maggiore sensibilità per ciò che è in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. I metodi ed i materiali sono a carico del formatore che tenendo in considerazione alcuni dei fattori indicati nel paragrafo 1.2.1, seleziona i più adatti per attivare un processo di apprendimento nel discente.

Ripercorrendo la formazione in questione, i partecipanti sono stati disposti in semicerchio per far sì che ognuno di loro sia sullo stesso piano e visibile in volto, così facendo, non vi è la disposizione in file in cui è facile che si perda l'attenzione, soprattutto delle ultime. Successivamente i formatori si presentano e raccontano qualcosa di sé partendo dal proprio profilo professionale fino ad arrivare alle proprie passioni o hobby. Viene poi chiesto ai partecipanti stessi, uno alla volta, di presentarsi, definirsi con un aggettivo e di dire brevemente cosa si sarebbero aspettati dal corso.

Questo step è fondamentale, sia per il formatore che per il discente, in quanto permette fin da subito di instaurare un rapporto confidenziale, mettendosi a proprio agio reciprocamente, rompendo una barriera di iniziale diffidenza, motivo per cui il formatore deve riporre l'attenzione a mantenere comunque un profilo professionale e guidare il gruppo verso l'apprendimento. Superato l'iniziale percorso "conoscitivo", il formatore tramite l'utilizzo di alcune semplici slides contenenti domande generiche, stimola una primordiale riflessione e risposta all'interno del gruppo su ciò che sono i temi che si andranno ad approfondire.

Il resto della formazione si è svolta coinvolgendo i partecipanti in piccoli gruppi (3/4 a gruppo) per affrontare esercizi proposti dal formatore. In un primo momento gli esercizi coinvolgevano l'esperienza individuale, per poi marcare l'importanza del gruppo come collettività di pensiero, per far fronte a riflessioni gestite dal formatore tramite alcuni esercizi che verranno trattati nel prossimo paragrafo. Il lavoro in gruppo permette il coinvolgimento di più persone verso un rapporto di reciproca interazione, con lo scopo di realizzare finalità comuni condivise da ogni membro, secondo una metodologia che richiede partecipazione attiva e responsabile da parte di ciascun componente.²¹ La divisione in piccoli gruppi viene proposta per creare coinvolgimento, lavorare in maniera sinergica con gli altri componenti favorendone il confronto tra i partecipanti, permettendo dunque di sviluppare una capacità di analisi dei problemi impostando un lavoro comune e condiviso.

²¹ Quaglino G.P., Casagrande S., Castellano A., "Gruppo di lavoro. Lavoro di gruppo", Raffaello Cortina, Milano (1992, pp.28-30)

3.1.1 PROGETTAZIONE DELLA FORMAZIONE ESPERIENZIALE BASATA SUL TATTO

La progettazione del processo formativo avviene a carico del formatore sulla base di dati riguardanti: gli obiettivi da raggiungere, il contesto, i partecipanti, i tempi e gli strumenti a disposizione. L'obiettivo della formazione è quello di suscitare un'apprendimento riflessivo partendo in maniera diretta dal danno, ossia dalla conseguenza di ciò che potrebbe malauguratamente capitare a seguito di un infortunio sul lavoro. Analizzando il contesto in cui operano i lavoratori, la parte del corpo maggiormente a rischio durante la fase di svolgimento delle mansioni tramite l'uso di macchinari specifici, sono le mani. Da ciò nasce l'esigenza, da parte del formatore, di far comprendere ai soggetti coinvolti, per quanto possibile, cosa volesse dire perdere parzialmente o totalmente le capacità d'azione del senso coinvolto: il tatto.

Successivamente alla fase primaria di presentazioni, all'inizio vero e proprio della formazione è stato presentato il titolo del corso: "Ma-io". Il titolo nasce sia per riprendere i due argomenti che verranno trattati: le mani e le macchine, che per porre un primo quesito ai lavoratori. Alla richiesta di continuare il titolo, alcuni spunti interessanti sono stati "ma io faccio sempre così", "ma io non lo sapevo", "ma io cosa sto facendo", centrate in pieno alcune delle problematiche per il quale la formazione viene garantita obbligatoriamente dal datore di lavoro, il resto del corso è concentrato step by step ad un percorso mirato a coinvolgere fisicamente ed emotivamente i partecipanti.

Primo step.

Porre interrogativi ai partecipanti in modo da renderli partecipi e creare un clima di condivisione nel rispetto reciproco. E' rilevante una conoscenza del pensiero precedente all'esperienza da parte dei lavoratori in merito alla formazione e alle tematiche che si andranno a sviluppare.

Secondo step.

Il formatore divide il gruppo in un numero di parti corrispondente alle attività programmate, in questo caso 4. Gli esercizi organizzati dalla guida formativa, come detto precedentemente, sono mirati a far riflettere il lavoratore partendo direttamente dal danno, ossia un handicap che non si propone solamente in ambito lavorativo ma che essendo permanente influenzerà le azioni quotidiane anche più semplici, entrando a far parte in maniera determinante, in negativo, della vita di tutti i giorni. Le attività svolte rientrano tra le small techniques (paragrafo 2.2.3) ossia tecniche di breve durata (2/3 minuti) volte a mettere alla prova i partecipanti per la risoluzione di problemi.

Il primo esercizio (Figura 2.1) consisteva nell'avvitare delle componenti utilizzando entrambi le mani di cui una in presenza di un handicap, simulato legando quattro dita un nastro adesivo. L'esercizio è utile per mettere alla prova il lavoratore facendolo riflettere sulla difficoltà provata nello svolgere una semplice attività lavorativa, consumando più energie impiegando nonostante ciò, più tempo.



Figura 2.1 Primo esercizio. Simulazione di un'attività di avvitamento con handicap

La seconda prova prevede la ricerca di alcuni materiali inseriti in una mystery box, come da Figura 2.2. Gli elementi riconosciuti unicamente tramite il tatto vengono appuntati su un foglio, al termine della prova, il discente apre la scatola e confronta la corrispondenza di quanto effettuato. La finalità dell'esercizio è quella di far riflettere il lavoratore sull'utilità di uno dei cinque sensi: il tatto.



Figura 2.2 Secondo esercizio. Riconoscimento di oggetti in una scatola chiusa tramite l'utilizzo del tatto

La terza attività mette alla prova i lavoratori attraverso una azione ~~attività~~ che viene normalmente svolta nel quotidiano come sbucciare un frutto, in questo caso una banana, utilizzando le posate con l'uso di una sola mano (Figura 2.3). L'esercizio permette di capire che anche le attività più semplici a seguito di un handicap sono compromesse, creando un danno fisico e/o psicosociale.



Figura 2.3 Terzo esercizio. Svolgimento di un'attività quotidiana senza l'uso di una mano

Il quarto (figura 2.4) test coinvolgeva ancora l'importanza del tatto attraverso una sfida posta ai partecipanti divisi in coppia. Il compito del primo partecipante è quello di toccare la schiena del compagno formando una sequenza di lettere componenti una parola, la quale una volta riconosciuta, viene trascritta su un foglio bianco per poi essere verificata. L'esercizio diviene utile per capire che il tatto svolge anche un ruolo comunicativo attraverso la propria sensorialità.



Figura 2.4 Quarto esercizio. Riconoscimento di parole tracciate sulla schiena dal compagno

Una volta effettuati gli esercizi da tutti i partecipanti, vengono ripresi i posti iniziali per procedere ad una frase di debriefing. Alla domanda da parte del formatore “Quanto un’infortunio incide sulla vita?” è intervenuto un silenzio generale. L’ambiente precedente all’esperienza, formato da persone che non hanno ben chiaro il motivo dell’incontro né aspettative in termini di apprendimento lascia spazio ad un’ambiente riflessivo in cui il partecipante è coinvolto fisicamente ed emotivamente a seguito dell’esperienza appena vissuta. A dimostrazione di aver raggiunto quello che era lo scopo delle prove, riflettere per comprendere quanto una disattenzione o una negligenza può costare caro non solo in ambiente di lavoro ma soprattutto nella vita privata.

Terzo step.

A seguito del momento di riflessione, viene richiesto ai partecipanti di elencare le attività pericolose per le mani, alla quale quest'ultimi hanno collegato gli strumenti correlati alle mansioni che svolgono nel proprio reparto. Per merito delle rassicurazioni da parte del formatore e del clima creato, ogni discente esprime la propria opinione, senza paura di sbagliare poiché non vi è risposta giusta o sbagliata. Successivamente agli argomenti e alle esercitazioni affrontate, vengono ripresi i gruppi delle esercitazioni per formare un messaggio riguardante l'importanza delle mani affiancato dalla presentazione di una composizione utilizzando i lego.

Le seguenti figure riportano alcuni dei messaggi provenienti dai lavori di gruppo:



Figura 2.5 Messaggio gruppo 1: "Senza mani sarebbe impossibile qualunque costruzione"

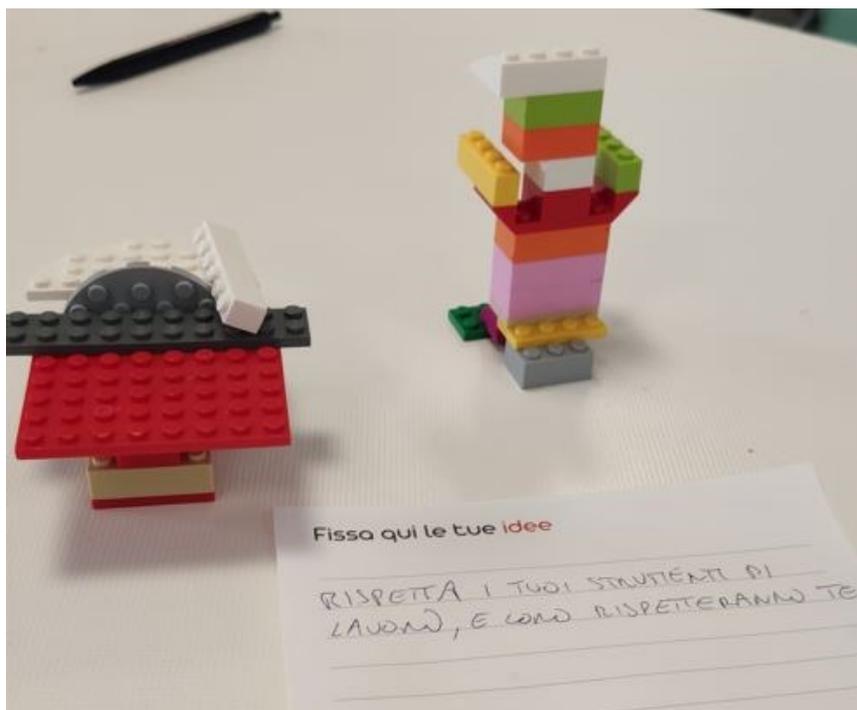


Figura 2.6 Messaggio gruppo 2: "Rispetta i tuoi strumenti di lavoro e loro rispetteranno te"

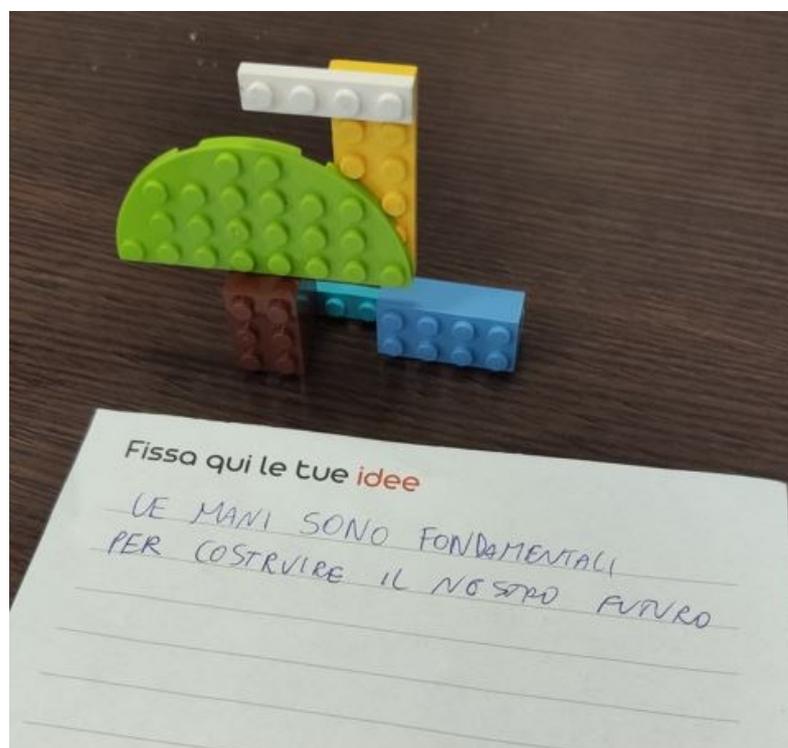


Figura 2.7 Messaggio gruppo 3: "Le mani sono fondamentali per costruire il nostro futuro"



Figura 2.8 Messaggio gruppo 4: “Le tue mani, un ponte per afferrare la tua vita”

I messaggi lanciati dai gruppi di lavoro affrontano temi importanti quali il rispetto per gli strumenti di lavoro, la tutela della propria vita e del proprio futuro e infine la possibilità di svolgere un’azione. E’ di fondamentale importanza sottolineare che i partecipanti sono giunti a tale considerazioni in completa autonomia e consapevolezza, attraverso lo scambio di opinioni e idee, il confronto e le riflessioni guidate dal formatore. Quest’ultimo ha difatto accopagnato il lavoratore verso le problematiche poste, senza mai svelare i risultati o gli obiettivi, ed il fatto che siano stati raggiunti lasciando i partecipanti in totale libertà di espressione, rappresenta un alto grado di apprendimento.

Partendo dagli spunti a seguito dei messaggi, i lavoratori riconoscono l’importanza di fare attenzione e lavorare in sicurezza ma come giustamente alcuni di loro sostengono: “Un conto è dirlo, un altro è farlo” oppure “C’è sempre da pensare due volte, nonostante la fretta” e ancora “Dobbiamo cambiare modo di ragionare, in azienda abbiamo fretta e rischiamo di farci male”.

Le ultime considerazioni permettono al formatore di rilevare e esaminare quelli che sono i problemi rilevati dai partecipanti, in particolar modo la fretta che l’ambiente

lavorativo sottopone ai partecipanti, che di conseguenza aumentano le velocità di lavorazione, aumentando drasticamente la probabilità che un evento dannoso si verifichi.

Quarto step.

Si sposta l'attenzione dal tatto alle macchine utilizzate per svolgere le mansioni lavorative. Vengono nuovamente ripresi i gruppi e ad ognuno vengono affidate due macchine da lavoro in cui andranno indicati:

- pericolo (taglio, abrasione, impigliamento, schiacciamento, ustione, proiezione materiale, urto e contatto elettrico),
- parti del corpo coinvolte (testa, occhi, braccia, mani, piedi, gambe, tronco),
- dispositivi di sicurezza presenti sulla macchina (azionamento con doppio pulsante, pedale protetto, protezione fissa, mobile interbloccata e immateriale della zona pericolosa, arresto di emergenza, bassa tensione sui comandi, messa a terra).

Sulla base di ciò che si è rilevato viene indicato il livello di rischio attraverso la formula PxD (probabilità per danno) e andranno indicati idonei dispositivi di protezione individuale e segnaletica di sicurezza. Al termine della tabella è presente la domanda "Quali comportamenti consiglieresti ad un nuovo assunto che inizia domani?", la risposta dei partecipanti è concorde in quanto viene suggerito di lavorare con calma, in sicurezza, prestando attenzione.

A seguito della compilazione, il gruppo viene trasferito nella zona di lavorazione dell'Azienda dove possono prendere visione in maniera diretta delle macchine assegnate. Gruppo per gruppo, vengono espone alla restante parte dei partecipanti, le criticità rilevate e gli idonei dispositivi di protezione e segnaletica di sicurezza da adottare, motivando le scelte. Ogni errore viene corretto dai gruppi stessi attraverso la guida del formatore, che come affermato precedentemente, non rivela i risultati bensì accompagna il lavoratore affinché egli stesso capisca l'errore e si applichi per risolverlo attraverso nuove soluzioni o accorgimenti. Si riporta di seguito un esempio di esercitazione compilata dai lavoratori sulla base dei rischi rilevati nella macchina da lavoro.

Nome macchina: SELCO EB-80 (matr.38232 - CE)



Descrizione
SEZIONATRICE

Pericolo	Parti del corpo coinvolte	Livello di RISCHIO $R=P \times D$																
<input checked="" type="checkbox"/> cesoiamento/taglio <input type="checkbox"/> abrasione <input checked="" type="checkbox"/> impigliamento/trascinamento <input type="checkbox"/> schiacciamento <input type="checkbox"/> ustione <input type="checkbox"/> proiezione materiale <input type="checkbox"/> urto <input type="checkbox"/> contatto elettrico	<input type="checkbox"/> testa <input type="checkbox"/> occhi <input checked="" type="checkbox"/> braccia <input checked="" type="checkbox"/> mani <input type="checkbox"/> piedi <input type="checkbox"/> gambe <input type="checkbox"/> tronco	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: yellow;">4</td><td style="background-color: yellow;">8</td><td style="background-color: red;">12</td><td style="background-color: red;">16</td></tr> <tr><td style="background-color: green;">3</td><td style="background-color: yellow;">6</td><td style="background-color: red;">9</td><td style="background-color: red;">12</td></tr> <tr><td style="background-color: green;">2</td><td style="background-color: yellow;">4</td><td style="background-color: yellow;">6</td><td style="background-color: yellow;">8</td></tr> <tr><td style="background-color: green;">1</td><td style="background-color: green;">2</td><td style="background-color: green;">3</td><td style="background-color: yellow;">4</td></tr> </table>	4	8	12	16	3	6	9	12	2	4	6	8	1	2	3	4
4	8	12	16															
3	6	9	12															
2	4	6	8															
1	2	3	4															
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Probabilità P</th> <th style="width: 50%;">Danno D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> 1 - molto improbabile 2 - improbabile 3 - probabile 4 - molto probabile </td> <td> 1 - lieve 2 - moderato 3 - grave 4 - molto grave </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$P = 7 \rightarrow 4$</td> <td style="text-align: center;">$D = 3$</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">$R = 12 \rightarrow 3$</td> </tr> </tbody> </table>	Probabilità P	Danno D	1 - molto improbabile 2 - improbabile 3 - probabile 4 - molto probabile	1 - lieve 2 - moderato 3 - grave 4 - molto grave	$P = 7 \rightarrow 4$	$D = 3$	$R = 12 \rightarrow 3$									
Probabilità P	Danno D																	
1 - molto improbabile 2 - improbabile 3 - probabile 4 - molto probabile	1 - lieve 2 - moderato 3 - grave 4 - molto grave																	
$P = 7 \rightarrow 4$	$D = 3$																	
$R = 12 \rightarrow 3$																		
Dispositivi di sicurezza presenti <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> azionamento con doppio pulsante <input type="checkbox"/> azionamento con pedale protetto <input checked="" type="checkbox"/> protezione fissa della zona pericolosa <input type="checkbox"/> protezione mobile interbloccata della zonapericolosa <input type="checkbox"/> protezione immateriale della zonapericolosa <input checked="" type="checkbox"/> arresto emergenza <input checked="" type="checkbox"/> bassa tensione sui comandi <input checked="" type="checkbox"/> messa a terra 																		

Figura 2.9.1 Esempio di esercizione sull'analisi dei rischi presenti nella macchina da lavoro- Parte 1

<p>DPI</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> casco <input type="checkbox"/> occhiali <input type="checkbox"/> mascherine antipolvere <input type="checkbox"/> mascherine prodotti chimici <input checked="" type="checkbox"/> otoprotettori 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> guanti in crosta / tessuto <input type="checkbox"/> guanti protezione chimico <input checked="" type="checkbox"/> calzature antiscivolo / puntale protetto <input type="checkbox"/> grembiule / tuta antistatico
<p>SEGNALETICA SICUREZZA (sulla macchina o visibile dalla macchina)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/>  Otoprotettori Protezione udito <input type="checkbox"/>  Occhiali Protezione occhi <input checked="" type="checkbox"/>  Guanti Protezione mani <input checked="" type="checkbox"/>  Calzature Protezione piedi <input checked="" type="checkbox"/>  Divieto di rimuovere protezioni <input checked="" type="checkbox"/>  Divieto di intervenire con organi in moto <input type="checkbox"/>  Divieto di spegnere incendi con acqua 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/>  Pericolo trascinamento organi in moto <input checked="" type="checkbox"/>  Pericolo taglio <input type="checkbox"/>  Pericolo ustione <input type="checkbox"/>  Pericolo ROA <input type="checkbox"/>  Pericolo LASER

Quali comportamenti consiglieresti ad un nuovo assunto che inizia domani?

LAVORARE CON CALMA E SICUREZZA
ED ESSERE SEMPRE ATTENTI,

Figura 2.9.2 Esempio di esercitazione sull'analisi dei rischi presenti nella macchina da lavoro- Parte 2

Questa esercitazione è molto utile per far sì che il lavoratore conosca le criticità delle macchine utilizzate quotidianamente in fase di lavorazione, inoltre prendere visione diretta con il macchinario (figura 3.0), analizzato in prima persona, ha riscosso l'interesse dei partecipanti poiché, conoscere il corretto utilizzo della macchina, consente loro di lavorare in sicurezza, ponendo attenzione alle componenti pericolose.



Figura 3.0 Presa visione delle macchine di lavoro da parte dei partecipanti

Una volta analizzate le macchine, i lavoratori vengono fatti rientrare per prendere visione di un video formativo che affronta l'importanza di perseguire la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro per tutelare noi stessi e le persone che ci circondano.

Al termine delle attività, i lavoratori passano alla compilazione di un questionario di gradimento della formazione utile ai formatori per avere un feedback da parte dei soggetti coinvolti. Le valutazioni del questionario, compilato in forma anonima, rappresentano un importante criterio al fine di migliorare il servizio, rendendolo più efficace per la sua crescita personale.

3.1.2 TARGET DEI DISCENTI

Lo studio in termini di gradimento del metodo formativo esperienziale è stato sviluppato coinvolgendo 37 lavoratori di un'Azienda italiana di cucine componibili e complementi d'arredo. L'esperienza ha coinvolto discenti per lo più di genere maschile (94,6%) di ogni fascia di età trovando maggior corrispondenza in coloro che hanno dai 46 ai 55 anni (29,7%), di poco più rilevanti rispetto ai partecipanti di età compresa tra i 26-35 anni (27%).

Genere:

37 risposte

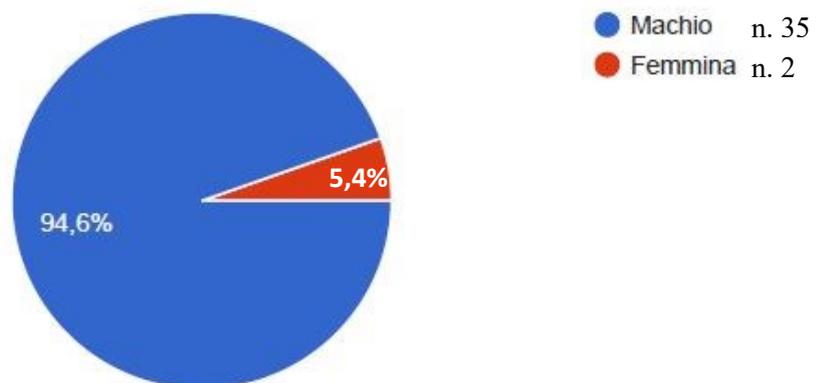


Figura 3.1: Genere dei partecipanti

Un dato interessante è la percentuale che risulta abbastanza equilibrata tra i ragazzi più giovani compresi nella fascia di età 18-25 anni (13,5%) quindi, probabilmente più inclini ad una maggior flessibilità mentale, forza fisica, e agilità rispetto a quella dei partecipanti con più di 55 anni (10,8%) che contano una maggior esperienza, sicurezza nelle procedure, capacità di giudizio e di collaborazione ma con un probabile limite derivato dall'età più avanzata riguardo cambiamenti nella vista o nell'udito, di capacità di reazione e di adattamento a nuove situazioni ambientali.

Età:

37 risposte

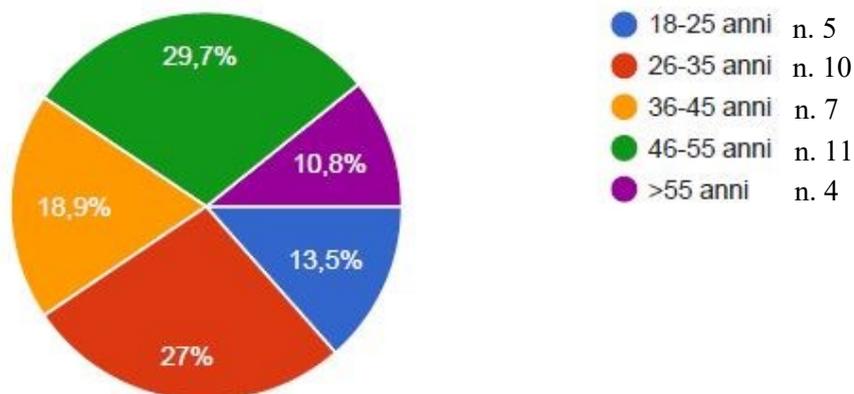


Figura 3.2 Età dei partecipanti

La formazione ha riguardato per la stragrande maggioranza operai dell'Azienda in esame (97,3 %) con titoli di studio diversificati in una buona percentuale tra licenza media (43,2%) e diploma di maturità (54,1%).

Qual è la sua qualifica ?

37 risposte

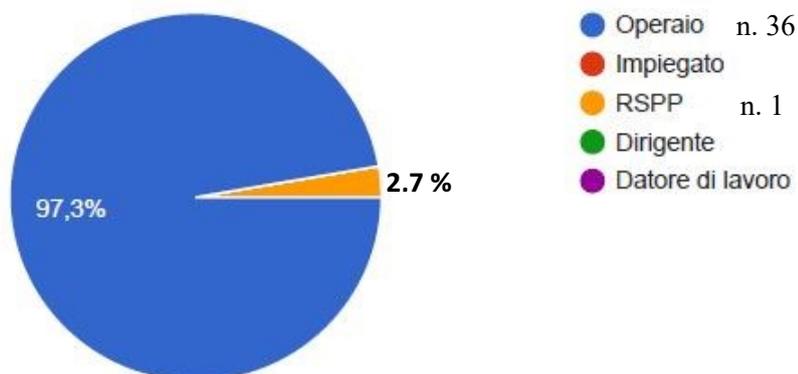


Figura 3.3 Qualifica dei discenti

Titolo di studio:

37 risposte

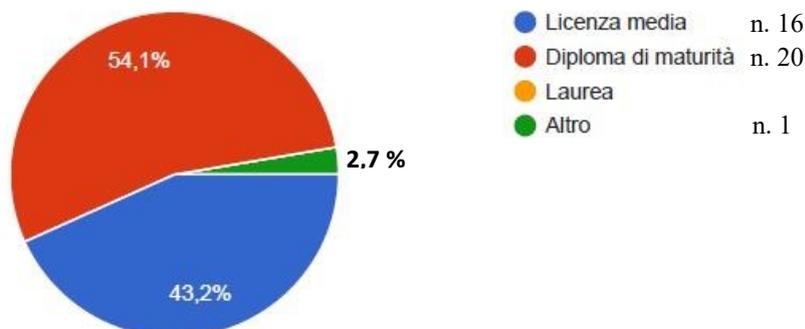


Figura 3.4 Titolo di studio dei partecipanti

Gli ultimi dati relativi ai partecipanti del corso riguardano il periodo dal quale lavorano in azienda posto a confronto con la durata di tempo in cui essi ricomprono la loro mansione. I dati nostrano che più del 50% dei partecipanti (56,7 %) lavorano presso l'Azienda da meno di 10 anni. Il secondo quesito è rivolto soprattutto per coloro che prestano servizio in azienda da una quantità di tempo relativamente importante per cui è necessario annettere la possibilità che ci sia stato un cambio mansione e differenziare i due periodi.

Da quanto tempo lavora presso l'azienda?

37 risposte

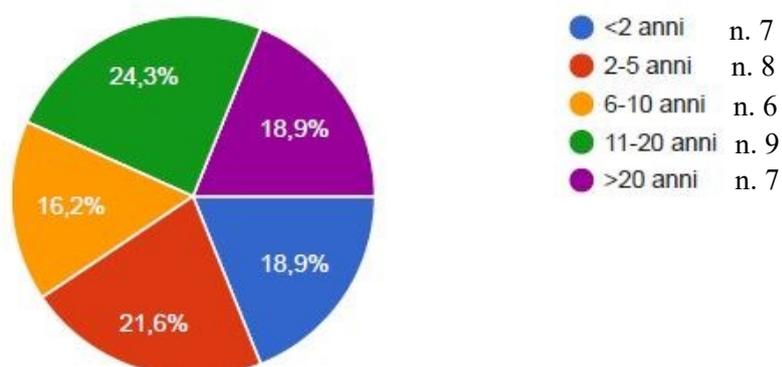


Figura 3.5 Tempo in cui il partecipante lavora in azienda

Da quanto tempo ricopre la sua mansione?

37 risposte

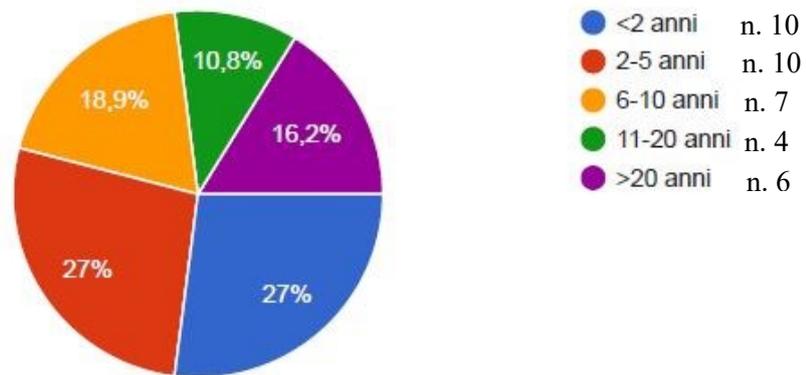


Figura 3.6 Periodo dallo svolgimento dell'ultima mansione

3.1.3 COSTRUZIONE DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ESPERIENZA

Il questionario di gradimento (riportato in allegato 2), è uno strumento utile per rilevare la soddisfazione o meno dei partecipanti riguardo il processo formativo attraverso la valutazione di alcuni fattori. E' importante evidenziare che è stato compilato in forma anonima dai soggetti coinvolti, affinché non si sentano influenzati durante la fase di valutazione, in modo tale da esprimere il proprio parere in libertà più assoluta di pensiero, positivo o negativo che sia. Le prime domande con risposte a crocetta multipla interessano informazioni sulle generalità del discente come l'età, il genere, il titolo di studio, la qualifica ricoperta ed il tempo di occupazione nell'azienda. A seguire sono state raccolte informazioni sull'importanza che il lavoratore conferisce a ciò che è in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, tali quesiti hanno un'influenza nel resto del questionario, in quanto, ad esempio, se un lavoratore dimostra disinteresse alle tematiche proposte si giustificerebbero eventuali risposte insufficienti in merito alle domande seguenti. Di fatto, quest'ultime, in cui il lavoratore rilascia un giudizio da 1 a 10, sono volte ad analizzare la soddisfazione da parte del lavoratore sulla base del

coinvolgimento fisico ed emotivo, stimolando una riflessione all'interno dell'individuo dal quale derivi una maggior sensibilità o un cambiamento sulla base di quanto appreso. All'interno del questionario sono riservate alcune righe in cui viene chiesto il motivo del voto espresso o un parere in più al giudizio rilasciato, in modo da comprenderne meglio la valutazione. I quesiti proposti sono utili per l'autoanalisi del formatore, poichè mirate a valutare il rispetto dei tempi, l'ambiente formativo, il materiale didattico e le capacità del docente. Come affrontato nel paragrafo 1.2.2., il questionario rappresenta un feedback da parte dei lavoratori, permettendo un'analisi critica da parte del formatore per valutare globalmente il proprio intervento sulla base dei risultati ottenuti nel campo dell'efficacia e dell'efficienza del metodo utilizzato. In allegato 2, il questionario di gradimento rilasciato ai partecipanti.

3.1.4 LA RACCOLTA DEI DATI

In questo paragrafo verranno riportati i dati ripetuti al termine della formazione attraverso un questionario di valutazione dei soggetti coinvolti in forma anonima. I risultati, espressi in percentuale, derivano dalle risposte a crocetta multipla e dal rilascio di una valutazione in scala 1 a 10, in cui i valori più bassi indicano una valutazione pessima a differenza dei valori più alti indici di ottimo gradimento.

In materia di sicurezza, si sente coinvolto dalla sua azienda?

37 risposte

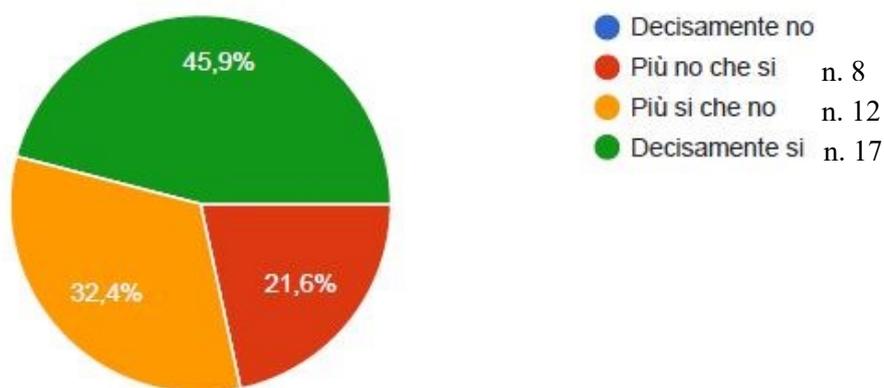


Figura 3.7 Coinvolgimento aziendale in materia di sicurezza sul lavoro

Quanto ritiene importante il fattore umano ai fini della sicurezza?

37 risposte

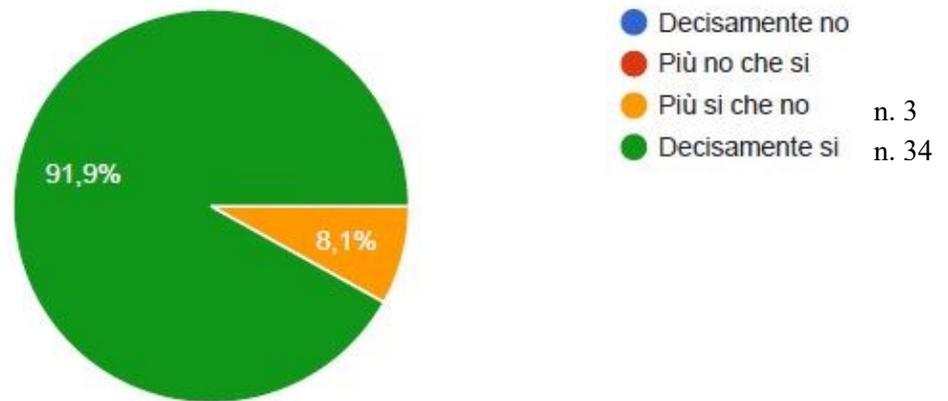


Figura 3.8 Importanza del fattore umano secondo i partecipanti

Quanto considera importante la formazione in materia di sicurezza sul lavoro?

34 risposte

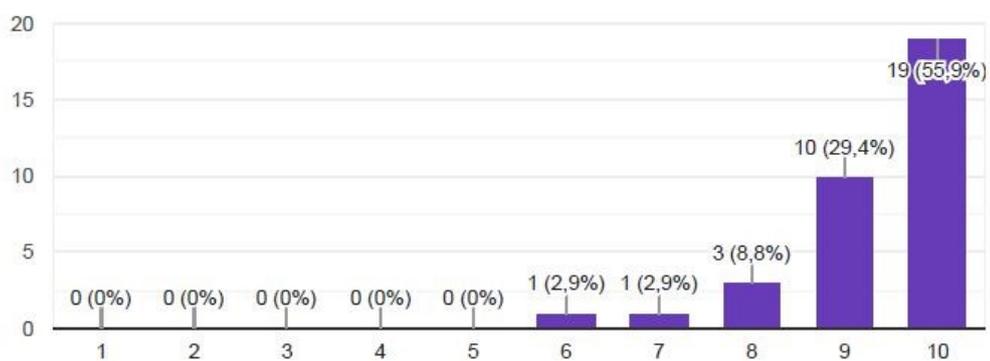


Figura 3.9 Valutazione dei discenti conferita all'importanza della formazione

Come valuta il corso effettuato oggi?

37 risposte

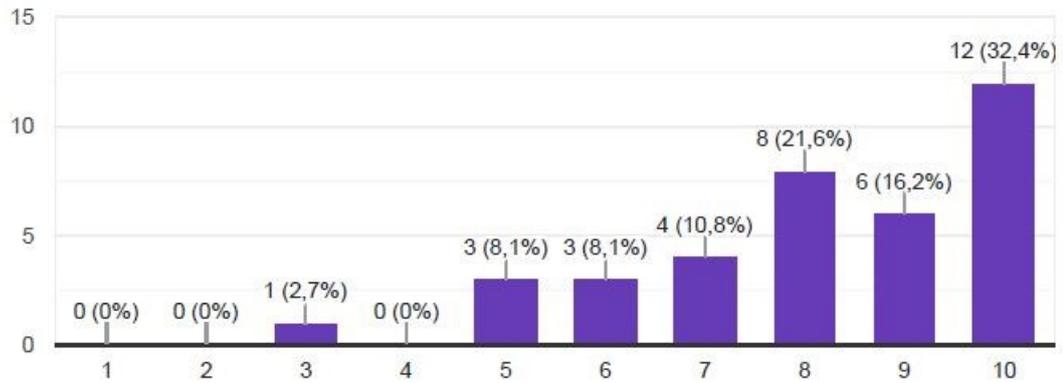


Figura 4.0 Valutazione del corso di formazione

Quanto l'ha sorpresa il corso?

34 risposte

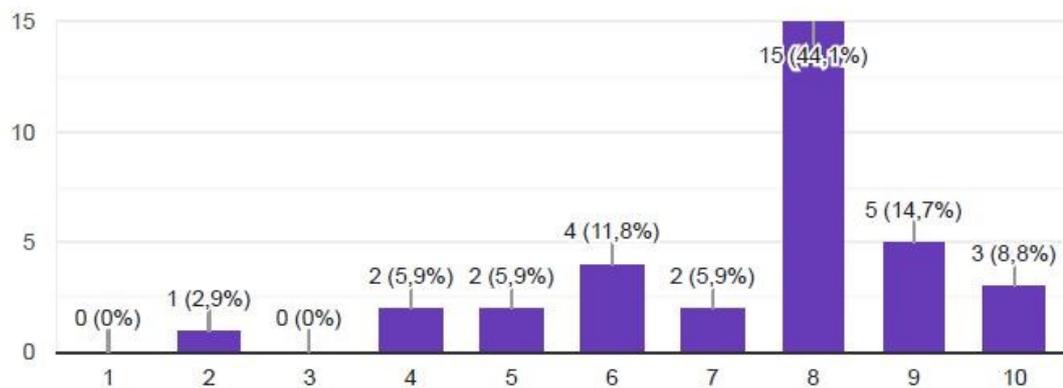


Figura 4.1 Percentuale del numero dei partecipanti sorpresi dal metodo di formazione

Consiglierebbe il corso con il metodo esperienziale?

37 risposte

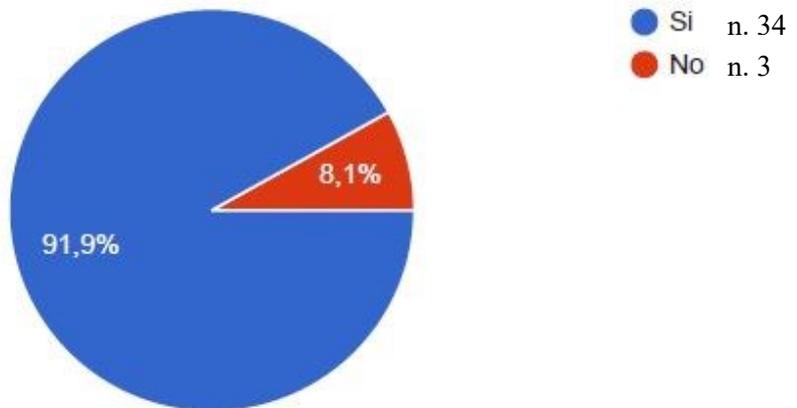


Figura 4.2 Numero in percentuale dei partecipanti che consiglierebbero il metodo di formazione esperienziale

Quanto lo consiglieresti?

34 risposte

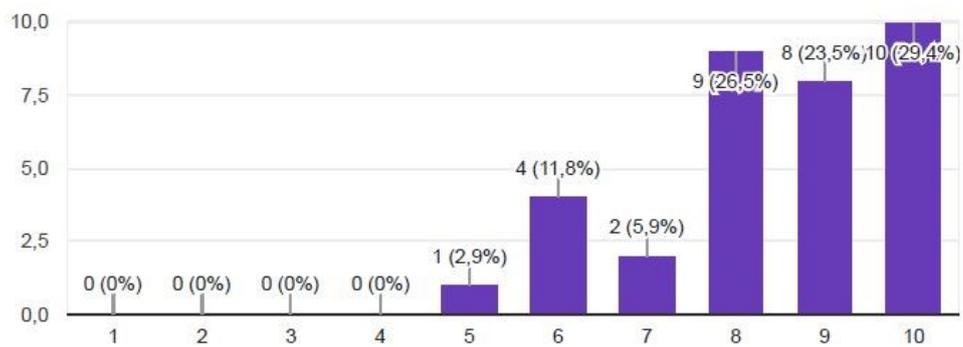


Figura 4.3 Partecipanti che consiglierebbero il metodo di formazione esperienziale

Quanto pensa che i suoi comportamenti miglioreranno a seguito di questo metodo esperienziale?

34 risposte

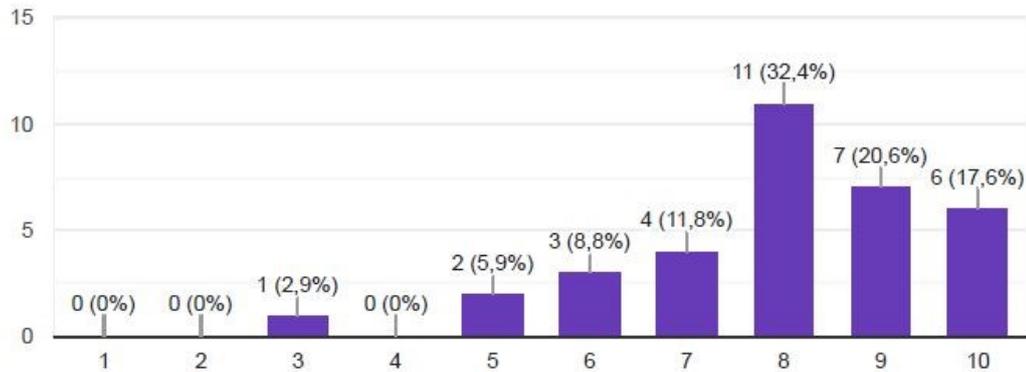


Figura 4.4 Percentuale dei partecipanti che pensa di cambiare le proprie azioni a seguito della formazione

3.1.5 ANALISI E COMMENTO AI DATI RACCOLTI

I primi risultati evidenziano in maniera positiva un coinvolgimento dei lavoratori da parte dell'azienda in materia di salute e sicurezza (78,3%) ed un'ottima consapevolezza personale dell'importanza del fattore umano²² ai fini della sicurezza (100%). Di fatto il 94,2% ritiene che la formazione abbia un ruolo fondamentale per conoscere i rischi legati alle proprie mansioni in azienda mentre la restante parte assegna comunque un voto sufficiente (5,8%). La maggioranza dei partecipanti (73,5%) è rimasta sorpresa dal metodo esperienziale, di conseguenza il 92% consiglierebbe il metodo, ed alla domanda "Quanto lo consiglieresti?" il 79,4 % ha assegnato una votazione, in scala 1 a 10, compresa tra 8 e 10. I lavoratori che hanno rilasciato giudizio positivo hanno apprezzato il modo di attirare l'attenzione da parte del formatore attraverso le attività, dichiarandosi

²² "L'Ergonomia (o scienza del Fattore Umano) è la disciplina scientifica che studia interazioni tra essere umano e gli altri elementi di un sistema applicando teorie, principi, dati e metodi per progettare allo scopo di migliorare il benessere umano e le prestazioni del sistema." – Definizione International Ergonomics Association

coinvolti fisicamente ed emotivamente, in maggior modo, nella parte iniziale del corso nell'affrontare esercizi con handicap.

Lo scopo del metodo si riassume attraverso le parole di due partecipanti: *“Ho assegnato 10 perché la formazione ha unito teoria e pratica in modo coinvolgente, anche utilizzando dei giochi che rendono tutto assolutamente interessante e non pesante”* e ancora *“Mi ha stupito maggiormente il percorso che induce un ragionamento sperimentando praticamente gli eventuali danni derivati da un comportamento irresponsabile”*. Queste testimonianze dimostrano l'utilità di partire direttamente dal danno derivato da un'azione sbagliata, per far capire le successive difficoltà sia in ambito lavorativo che principalmente nel quotidiano per svolgere attività oggettivamente semplici come quelle previste dagli esercizi formativi effettuati. Al di là del metodo è stata apprezzata la formazione in sé, per le informazioni fornite in merito ai rischi presenti, in particolar modo, delle macchine utilizzate per svolgere le proprie mansioni.

Alcuni feedback positivi:

“ Molto differente da altri corsi di formazione che ho svolto, lo ritengo più educativo e ti rimane più impresso.”

“Metodo alternativo di far consapevolezza sulla sicurezza, corso molto utile per far conoscere i pericoli a più persone possibili.”

“E' interessante il metodo utilizzato per farci capire l'importanza di lavorare in sicurezza, bel modo di attirare la nostra attenzione.”

“Il corso è coinvolgente e la visione diretta del macchinario fa capire meglio eventuali problemi, sono molto colpito e farò molta attenzione.”

“Ho dato questo voto perché sono molto interessato al discorso sicurezza e mi sono sentito parte integrante della discussione.”

“Ritengo molto importante, perché ci aiuta a lavorare meglio con la sicurezza ricevendo più informazioni possibili sui macchinari che io non valutavo.”

“Non si finisce mai di imparare, la sicurezza sul lavoro è importante. Mi hanno stupito maggiormente i messaggi sul lavoro molto chiari.”

“Molto toccante, rinfresca le idee sui rischi e sulle attenzioni da avere sul posto di lavoro, utile per conoscere meglio le macchine.”

Nonostante la maggioranza abbia rilasciato un giudizio positivo, è opportuno analizzare le fasce di voto sufficienti e insufficienti. Il 17,7% dei discenti ha assegnato una valutazione in decimi compresa tra il 6 e il 7, per quanto riguarda il consiglio del corso, trovando l'esatta corrispondenza al numero in percentuale di coloro che non sono risultati sorpresi dal metodo di formazione. I partecipanti in questione avrebbero preferito più conoscenze sugli specifici macchinari e un maggior approfondimento riguardo al fattore umano e per “ i dipendenti più datati ed i responsabili”.

Per quanto riguarda i partecipanti non sorpresi dalla formazione esperienziale (14,7%), l'8,1% non consiglierebbe il metodo. Il disappunto nasce per un'insoddisfazione legata alla durata della formazione ed in particolare al tempo di spiegazione pratica delle macchine, in quanto *“da lavoratore, sento più necessario un corso tecnico sull'utilizzo della macchina che uso nel quotidiano”*. Tuttavia c'è anche chi non si è sentito coinvolto durante l'incontro e chi ha ritenuto che il corso sia stato poco attinente alla sicurezza. Come si percepisce dagli spunti dei partecipanti sulle domande aperte dei questionari, non è sufficiente rispettare il decreto di riferimento affrontando concetti di rischio, di danno, di prevenzione e di protezione riferite alle mansioni, bensì è opportuno stimolare e coinvolgere il discente portandolo ad una riflessione dal quale possa scaturire un miglioramento delle proprie azioni al fine di tutelare se stesso e ciò che lo circonda in ambiente di lavoro. In relazione a questo, i partecipanti che pensano di cambiare i propri comportamenti a seguito dell'incontro, considerando positive le risposte superiori a 7 (compreso) in decimi, risultano essere l'82,4%. Del restante 17,6%, l'8,8% ha espresso una valutazione insufficiente riguardo al cambiamento a seguito dell'incontro, per una sottostimata percezione del rischio che può dipendere da fattori quali: età, genere, livello di istruzione, esperienza personale, atteggiamento ed

esposizione a rischi ai fattori di rischio. La percentuale di discenti che sottostima il rischio è relativamente bassa se si pensa che ad oggi circa il 90% degli infortuni sul lavoro dipendano da errori umani, e che la maggior parte di essi (l'80%) siano dovuti principalmente a due fattori: la scarsa consapevolezza e la cattiva organizzazione.²³ L'errore umano non può essere definitivamente eliminato, ma è bene individuarlo e minimizzarlo favorendo la diffusione di competenze non tecniche (Non-Technical skills²⁴).

Il metodo di formazione esperienziale è stato in grado di coinvolgere la stragrande maggioranza del gruppo innescando l'apprendimento riflessivo di cui parlava Jarvis. Ciò ha portato, in alcuni casi, a legare il concetto di salute e sicurezza a dei fattori esterni all'ambiente lavorativo, portando ad un'autoconsapevolezza dei propri comportamenti al fine di tutelare cose che per l'individuo sono beni primari come le passioni e la famiglia, in quanto compromesse dall'infortunio sul lavoro:

“Ogni volta che uso la sega circolare mi viene in mente, ciò che mi piace fare di più, suonare il pianoforte. L'incidente comprometterebbe la mia passione, ciò mi fa riporre più attenzione.”

“Il corso effettuato è importante per ricordare di lavorare in sicurezza, in modo da tornare a casa integri e sereni.”

“La sicurezza è importante. Finito il lavoro posso tornare sano dalla mia famiglia.”

“Non è una convenienza ripensare ai nostri comportamenti dopo l'esperienza di formazione, ma una necessità.”

²³ Fonte dei dati: <https://emergee.ch/infortuni-sul-lavoro-quanto-conta-il-fattore-umano/>

²⁴ con questo termine si fa riferimento ad "abilità cognitive, comportamentali e interpersonali che non sono specifiche dell'expertise tecnica di una professione, ma sono ugualmente importanti ai fini della riuscita delle pratiche operative nel massimo della sicurezza" (Prati G., Pietrantoni L., Rea A.)

CONCLUSIONI

Come evidenziato dalla “Commissione di inchiesta sul fenomeno degli infortuni sul lavoro con particolare riferimento alle cosiddette “morti bianche”²⁵, normativa adeguata e sanzioni severe, seppur importanti, non potranno bloccare i numerosi infortuni sul lavoro, in assenza di una vera cultura della prevenzione.

Resta il problema dell’effettiva applicazione delle norme da un punto di vista sostanziale e non solo formale che, ancora oggi condiziona i comportamenti concreti di chi opera nei vari contesti lavorativi, inibendo i veri interventi di prevenzione primaria. Certo è che serve una continua ed attenta attività di formazione, circa il tema della sicurezza nei luoghi di lavoro e non solo fare formazione in questo campo esclusivamente perché è un obbligo di legge. Al termine di questo elaborato possiamo concludere che il metodo di formazione esperienziale basato sul tatto è riuscito a raccogliere ottimi risultati in termini di apprendimento e coinvolgimento da parte dei lavoratori, ottenendo l’intento da parte di quest’ultimi di cambiare e migliorare, dove necessario, i propri comportamenti. Durante la stesura dell’elaborato viene evidenziata più volte, l’importanza del formatore riguardo la capacità di progettare e mettere in atto l’intervento formativo, guidando i soggetti coinvolti verso una riflessione interiore destinata ad una maggior consapevolezza per ciò che è in materia di salute e sicurezza sul lavoro. La particolarità del metodo nasce dal concetto di partire direttamente dal danno all’organo sensoriale interessato, utilizzando quest’ultimo per stimolare il pensiero dei discenti. Infatti le sensazioni provate dai partecipanti nell’affrontare delle attività oggettivamente semplici con un handicap, hanno permesso loro di proiettarsi in una possibile realtà in cui non vi è possibile tornare indietro. Questo aspetto ha consentito di ragionare sulle conseguenze che un comportamento errato potrebbe avere a discapito della propria salute coinvolgendo anche beni come la famiglia o interessi come le passioni. I risultati raggiunti in termini di apprendimento emergono dai messaggi dei partecipanti i quali affrontando temi come il rispetto dell’ambiente di lavoro al fine di tutelare se stessi e ciò che ci circonda, rappresentano l’obiettivo chiave che la formazione vuol perseguire. E’ importante ribadire che la consapevolezza nata a

²⁵ Senato della Repubblica: Commissione parlamentare di inchiesta sul fenomeno degli infortuni sul lavoro con particolare riguardo alle cosiddette “morti bianche”, relazione approvata dalla Commissione nella seduta del 15 gennaio 2013.

seguito dell'intervento formativo è avvenuta in maniera naturale e spontanea attraverso l'esperienza vissuta, poiché il formatore si è semplicemente occupato di portare i partecipanti al ragionamento, senza mai influenzarli in decisioni o mostrando loro direttamente soluzioni su cosa è giusto e cosa sbagliato.

A seguito di tali considerazioni si può confermare di aver raggiunto l'apprendimento riflessivo di cui parlava Jarvis e che il metodo utilizzato abbia realmente convinto il lavoratore a migliorare i propri comportamenti, avendo una maggiore percezione del rischio. Ciò si evince non solo attraverso i risultati raggiunti in termini di gradimento, ma propriamente da quel che emerge dai feedback rilasciati a fine esperienza dai discenti.

Possiamo concludere dicendo che conoscenza, cultura della sicurezza e formazione sono dunque tre aspetti che devono sempre più essere presi in considerazione ed essere sinergici tra loro, attraverso la creazione di esperienze significative da utilizzare come base di lavoro; certo è che ciò richiede risorse ed energie ma offre risultati significativi.

BIBLIOGRAFIA

D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, Testo coordinato con il D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106, Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro, Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

D.Lgs. n. 626/1994 “Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE, 90/679/CEE, 93/88/CEE, riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro”

Accordo stato regioni del 26.01.2006 (RSPP/ADDSP esterno o interno)

Accordo stato regioni del 07.07.2006 (RSPP/ADDSP esterno o interno)

Accordo stato regioni del 21.12.2011 (Lavoratori; Dirigenti; Preposti)

Accordo stato regioni del 21.12.2011 (RSPP datore di Lavoro)

Accordo stato regioni del 22.02.2012 (Attrezzature)

Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, seduta del 07 luglio 2016

Legge 17 dicembre 2021 n. 215, Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 21 ottobre 2021, n. 146, recante misure urgenti in materia economica e fiscale, a tutela del lavoro e per esigenze indifferibili.

Decreto Interministeriale 6 Marzo 2013, “Criteri di valutazione di qualificazione della figura del formatore per la salute e sicurezza sul lavoro”, entrato in vigore il 18 Marzo 2014

Quaglino G.P., Carrozzi G.P. , “Il processo di formazione. Dall’analisi dei bisogni alla valutazione dei risultati”, Franco Angeli, Milano, 1981

Linee di indirizzo per l’attivazione del sistema ECM (Educazione Continua in Medicina) in Lombardia, deliberazione n. VII/18576 del 05/08/2004

Cartoccio A., “Dispensa di didattica della formazione”, Manuscrittum, 1997

Bellamio D., “L’apprendimento degli adulti”, in AIF, “Professione formazione”, Franco Angeli Milano, 1990

Donnarumma M.L., “Il tutoring: obiettivi e strategie” in ISFOL, “La personalizzazione di percorsi di apprendimento e di insegnamento. Modelli, Metodi e strategie didattiche”, Franco Angeli, Milano, 2001

Castagna M., “Progettare la formazione. Guida metodologica per la progettazione del lavoro in aula”, Franco Angeli, Milano, 1995

Ravindra Stephen Goonetilleke nel TEDx “Make Impact with Experiential Learning”

J. Watson, “A Meta-reflection on reflective practice and caring theory”, in C. Johns, D. Freshwater (eds.), “Trasforming Nursing through reflective practice”, Blackwell Science, Oxford, 1998

Mortari L. “Apprendere dall’esperienza”, Carocci, Roma , 2003

Spaltro E., Morando S., “Giochi Psicologici”, Celuc, Milano, 1975

Costigan Lederman L. “Il diebrifing: verso una valutazione sistematica di teoria e pratica” in Marcato P., Del guasta C., Bernacchia M. (a cura di), “Gioco e doppiogioco”, La Meridiana, Monfetta (BA), 1995

Maioli S., Mostarda M.P., “La formazione continua nelle organizzazioni sanitarie – tra contributi pedagogici e modelli operativi”. Mc Graw Hill, Milano,2008

Quaglino G.P., Casagrande S., Castellano A., “Gruppo di lavoro. Lavoro di gruppo”, Raffaello Cortina, Milano, 1992

Alice Y. Kolb, Kolb and David A. Kolb, *Experiential Learning Theory: A Dynamic, Holistic Approach to Management Learning.*, Education and Development, Handbook of Management Learning, Education and Development, London, 2008

Jarvis P., “International Dictionary of Adult and Continuing Education”, Routledge, London, 1990

Jarvis P., “Adult and Continuing Education”, Routledge, London and new York, 1996

A. Montefusco, “Sicurezza:dall’azione individuale alla consapevolezza collettiva”, Dossier Adapt, 2008,vn. 5

SITOGRAFIA

<https://www.edenred.it/blog/cultura-aziendale/formazione-esperienziale-vantaggi-esempi/>

<https://www.puntosicuro.it/informazione-formazione-addestramento-C-56/sicurezza-sul-lavoro-si-puo-fare-formazione-giocando-AR-19053/>

<https://123dok.org/article/1-apprendimento-nelle-esperienze-david-kolb-peter-jarvis.1y9rvjyg>

<https://www.300grammi.it/formazione-esperienziale>

<https://qsfera.it/blog/formazione-esperienziale-cose-e-come-puo-aiutare-aziende>

https://www.playsicurezza.it/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=101

<https://goldtesoreria.it/business-game-lazienda-cresce-giocando/>

<https://www.puntosicuro.it/informazione-formazione-addestramento-C-56/le-metodologie-di-apprendimento-la-formazione-attraverso-il-gioco-AR-18171>

<https://www.olympos.it/formazione-formatori-formazione-esperienziale.html>

<https://www.olympos.it/formazione-online-corsi.html>

https://www.olympos.it/team_building_outdoor_training.html

<https://www.meta-comunicazione.it/small-techniques>

<https://formazioneesperienziale.wordpress.com/la-formazione-esperienziale/small-techniques/>

<https://www.puntosicuro.it/informazione-formazione-addestramento-C-56/formazione-alla-sicurezza-come-usare-la-tecnica-del-brainstorming-AR-19051/>

<https://www.axepta.it/brainstorming-tecniche/>

<https://www.crescita-personale.it/articoli/crescita-personale/psicoterapie/narrazione-autobiografica.html#>

<https://vitecolearning.eu/il-ruolo-dei-serious-game-nella-formazione-aziendale/>

<https://blog.insideout-training.it/formazione-esperienziale-consigli-per-efficacia>

<https://www.canaleformazione.com/formazione-esperienziale-la-guida-per-capirla-e-sceglierla/>

https://it.wikipedia.org/wiki/Apprendimento_esperienziale

<https://www.psychometrics.it/formazione-esperienziale-aziende/>

[_http://osha.europa.eu/en/topics/whp](http://osha.europa.eu/en/topics/whp)

<http://www.ispesl.it>

INDICE DELLE FIGURE

- Figura 1.1 *Il sistema di attese del triangolo formativo*
- Figura 1.2 *Scelte metodologiche e fasi di vita del gruppo*
- Figura 2.1 *Primo esercizio. Simulazione di un'attività di avvitamento con handicap*
- Figura 2.2 *Secondo esercizio. Riconoscimento di oggetti in una scatola chiusa tramite l'utilizzo del tatto*
- Figura 2.3 *Terzo esercizio. Svolgimento di un'attività quotidiana senza l'uso di una mano.*
- Figura 2.4 *Quarto esercizio. Riconoscimento di parole tracciate sulla schiena dal compagno.*
- Figura 2.5 *Messaggio gruppo 1: “Senza mani sarebbe impossibile qualunque costruzione”*
- Figura 2.6 *Messaggio gruppo 2: “ Rispetta i tuoi strumenti di lavoro e loro rispetteranno te”*
- Figura 2.7 *Messaggio gruppo 3: “Le mani sono fondamentali per costruire il nostro futuro”*
- Figura 2.8 *Messaggio gruppo 4: “ Le tue mani, un ponte per afferrare la tua vita”*
- Figura 2.9.1 *Esempio di esercitazione sull'analisi dei rischi presenti nella macchina da lavoro- Parte 1*
- Figura 2.9.2 *Esempio di esercitazione sull'analisi dei rischi presenti nella macchina da lavoro- Parte 2*

- Figura 3.0 *Presenza visione delle macchine di lavoro da parte dei partecipanti*
- Figura 3.1 *Genere dei partecipanti*
- Figura 3.2 *Età dei partecipanti*
- Figura 3.3 *Qualifica dei discenti*
- Figura 3.4 *Titolo di studio dei partecipanti*
- Figura 3.5 *Tempo in cui il partecipante lavora in azienda*
- Figura 3.6 *Periodo dallo svolgimento dell'ultima mansione*
- Figura 3.7 *Coinvolgimento aziendale in materia di sicurezza sul lavoro*
- Figura 3.8 *Importanza del fattore umano secondo i partecipanti*
- Figura 3.9 *Valutazione dei discenti conferita all'importanza della formazione*
- Figura 4.0 *Valutazione del corso di formazione*
- Figura 4.1 *Percentuale del numero dei partecipanti sorpresi dal metodo di formazione*
- Figura 4.2 *Numero in percentuale dei partecipanti che consiglierebbero il metodo di formazione esperienziale*
- Figura 4.3 *Partecipanti che consiglierebbero il metodo di formazione esperienziale*
- Figura 4.4 *Percentuale dei partecipanti che pensa di cambiare le proprie azioni a seguito della formazione*

ALLEGATI

ALLEGATO 1 – QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE M-FOR-07 REV. 01	
CORSO MANI - MACCHINE PER LAVORATORI		
DATA: 06/09/2022	DOCENTE: NANNI ALESSANDRO - PAOLA FELICETTI	
<i>Ci perdoni se rubiamo qualche MINUTO del suo tempo ma il nostro è un settore in continuo aggiornamento! Quindi per MIGLIORARE il nostro servizio, per renderlo sempre più efficace per la sua CRESCITA PROFESSIONALE, la preghiamo di rispondere alle domande in modo esaustivo. Sappia che il suo parere per noi è IMPORTANTE e per questo la ringraziamo anticipatamente.</i>		

1) Età:

- 18-25 anni
 26-35 anni
 36-45 anni

- 46-55 anni
 >45 anni

2) Genere:

Maschio

Femmina

3) Titolo di studio:

- Licenza media
 Diploma di maturità

- Laurea
 Altro (specificare) _____

4) Da quanto tempo lavora presso l'azienda?

- < 2 anni
 2-5 anni
 6-10 anni

- 11-20 anni
 >20 anni

5) Qual è la sua qualifica?

- Operaio
 Impiegato
 RSPP

- Dirigente
 Datore di lavoro

6) Da quanto tempo ricopre la sua mansione?

< 2 anni

2-5 anni

6-10 anni

11-20 anni

>20 anni

7) In materia di sicurezza, si sente coinvolto dalla sua azienda?

Decisamente no

Più no che si

Più si che no

Decisamente si

8) Quanto ritiene importante il fattore umano ai fini della sicurezza?

Decisamente no

Più no che si

Più si che no

Decisamente si

9) Dica la verità... consiglierebbe il corso con questo metodo pratico esperienziale a chi deve fare formazione in materia di sicurezza sul lavoro?

No

Si

Se sì, quanto lo consiglieresti?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per niente

Moltissimo

10) Come valuta da 1 a 10, il corso effettuato oggi?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

MOLTO IMPORTANTE PER NOI, per cortesia una riga per descrivere perchè ha dato questo voto:

11) Come valuta l'organizzazione del Corso?

Rispetto dei tempi:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Ambiente formative:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Materiale didattico:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Capacità docente:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12) Che cosa ci suggerirebbe per migliorare ulteriormente le qualità del docente che ha visto in aula oggi?

13) Rispetto a quello che pensava prima di iniziare il corso quanto l'ha sorpresa?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per niente

Moltissimo

Cosa maggiormente?

14) Quanto considera importante la formazione in materia di sicurezza sul lavoro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per niente

Moltissimo

15) Quanto pensa che i suoi comportamenti miglioreranno a seguito di questo metodo di formazione?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per niente

Moltissimo

Ci faccia sapere il suo parere con almeno una riga di descrizione

Ai sensi dell'art.13 del GDPR si informa che quanto da voi riportato nel questionario di gradimento potrà essere diffuso tramite siti internet, social, brochure, radio, televisione o giornali, al fine di concludere contratti per i servizi del Titolare. Titolare del trattamento è la Soluzioni S.r.l.s., società di servizi di consulenza con sede legale ed operativa in via I Maggio 50, CAP 60131, Ancona (AN), recapito telefonico 0712900473, indirizzo di posta elettronica info@soluzioni-azienda.it e posta elettronica certificata soluzioni-azienda@pec.it. Il titolare del trattamento può trasferire i dati personali a un paese terzo (cioè extra europeo) o a un'organizzazione internazionale. In particolare questo trasferimento può accadere nell'impiego di social network, indicizzazione nei motori di ricerca, piattaforme di diffusione di foto e video, piattaforme per l'invio automatizzato di newsletter. È stato garantito il livello adeguato di protezione dei dati personali come segue mediante una decisione di adeguatezza della Commissione (articolo 45, paragrafo 3, del GDPR) o alternativamente previo accordo con clausole standard sulla protezione dei dati (articolo 46, paragrafo 2, lettere c) d) GDPR). I dati personali a cui ci si riferisce nella presente informativa non saranno in alcun caso venduti a terze parti. Si comunica che i suoi dati saranno trattati solamente con il suo consenso che è libero e facoltativo. Il mancato consenso comporterà l'impossibilità di effettuare quanto riportato nella finalità. I suoi dati saranno quindi diffusi. Come interessato Lei ha diritto in qualsiasi momento di esercitare i diritti di cui all'art.15 del Regolamento UE 679 del 27 Aprile 2016 indirizzando la relativa richiesta al Titolare del Trattamento.

Do il consenso Non do il consenso