

Sicurezza Viaria

Impatto e gestione del fattore umano sulla
disponibilità dei mezzi, nelle aziende privatizzate di
trasporto collettivo.

di Lucia Caimmi – Global Service & Maintenance Srl

Sommario

Sicurezza Viaria _____	3
I dati sulla Sicurezza Stradale, i Fattori di Rischio, la Sensibilità ecologica e gli Eco-trasporti. ____	3
Impatto del Fattore Umano _____	6
Guida come Lavoro, il sistema Uomo-automezzo. _____	6
Gestione del Fattore Umano _____	10
Necessità di Rilevazioni, Misurazioni, Definizione di Problemi, Selezione e Formazione del personale. _____	10
Prospettive _____	12
La spinta verso una maggiore consapevolezza. Conclusioni. _____	12
Bibliografia _____	13

Milano, 7 Novembre 2001

Perché Sicurezza Viaria ?

La Sicurezza Viaria è un argomento di discussione che è oramai entrato a far parte di svariati ambiti scientifici, se ne parla in merito alla spesa sanitaria, alla progettazione e costruzione di autoveicoli sempre più tecnologici, al problema dell'impatto ambientale nella viabilità moderna.

Si rende quindi necessario definire l'ampiezza di questo particolare tipo di sicurezza che è così profondamente immerso nella nostra vita quotidiana.

Al primo approccio, relativamente alla sicurezza viaria, si incontrano subito statistiche molto precise sugli incidenti stradali: se mortali, se accaduti in aree extraurbane, se riguardanti pedoni, a causa della velocità, ecc.; soltanto in seconda istanza si trovano argomentazioni in merito alla condizione del traffico, allo stato delle strade, alla viabilità delle nostre città.

Non ultimo si parla di educazione stradale, pensando, in merito a questo, sempre alla giovani generazioni, sottovalutando categorie a rischio quali coloro che guidano come mestiere, come gli autotrasportatori, gli autisti del servizio pubblico, la polizia stradale, i vigili del fuoco, ed ovviamente gli autisti del trasporto collettivo.

Nell'era della privatizzazione, la forza lavoro, che era impiegata nel trasporto pubblico collettivo si trova ad avere una forte carenza di background culturale per l'aspetto del rapporto Servizio offerto da privati/utenza; quindi per tutto quello che è inerente ai costi del personale, all'immagine esterna dell'azienda, e alla gestione del fattore umano come parte imprescindibile del servizio offerto.

Sicurezza Viaria

I dati sulla Sicurezza Stradale, i Fattori di Rischio, la Sensibilità ecologica e gli Eco-trasporti.

Gli spostamenti veloci sono diventati parte strutturale della nostra vita, sia essa diurna o notturna; si pensi che nei tempi passati, anche un'azione soverchiante, come l'azione di guerra si fermava al calare delle tenebre.

Oggi è necessario spostarsi anche di molti chilometri per andare al lavoro, o per portare i bambini alle loro scuole, e la qualità della vita di chi può scendere a fare la spesa senza mettersi al volante è sempre più invidiata.

Il desiderio che gli acquisti sulla rete telematica si facciano sempre più sicuri, o che il tele lavoro si espanda sempre più, sono spinti dal desiderio di riuscire, finalmente, a diminuire l'impatto, che ha sulla nostra vita oggi la necessità di spostarsi.

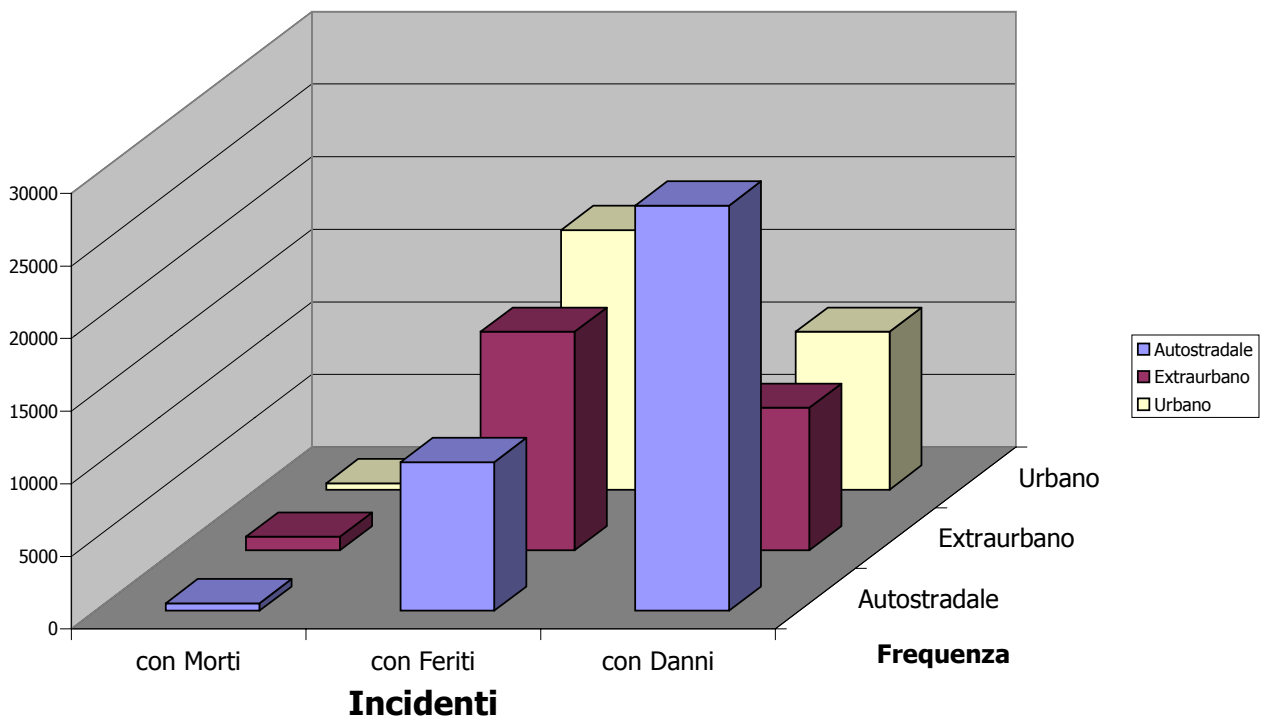


Figura 1 – Incidenti rilevati dalla Polizia Stradale in Italia nel 1999

Commentando i dati forniti dalla nostra Polizia di Stato, (vedi figura 1), nell'anno 1999, gli incidenti con danni a cose sono stati 27.002 in autostrada, come punta massima, mentre il numero di morti maggiore si è avuto nelle strade extraurbane, 927, contro i 520 delle autostrade e i 432 delle strade urbane.

Da questo semplice grafico si nota anche che la maggior parte di incidenti con feriti è avvenuta nelle strade urbane, 17.871, seguite dalle strade extraurbane, 15.048, percorsi dove il servizio collettivo presta la sua opera.

Da una statistica dello stesso anno della Polizia della Gran Bretagna emerge che su 1687 morti per incidente stradale, 11 erano occupanti di autobus o corriere.

Esistono poi statistiche che evidenziano come entrano a far parte delle vittime anche i pedoni, che sono più di un quarto dei morti della strada; ciclisti e motociclisti sono anch'essi insieme agli anziani sulla lista nera dei decessi.

Questi dati ci fanno riflettere sulla necessità di tutela delle categorie più deboli, riguardo alla viabilità delle nostre strade, per la corretta progettazione e ubicazione degli attraversamenti pedonali, di piste ciclabili, non ultimo una costante informazione e formazione di queste categorie.

I Fattori di Rischio

Le campagne di prevenzione degli incidenti, contro le "stragi del sabato sera", ad esempio, assieme ad un inasprimento dei controlli e della sanzioni, non hanno però sortito tutto l'effetto previsto, proprio a causa di una carenza strutturale dell'informazione e della formazione sulla "coscienza della sicurezza".

Qui entriamo di diritto nell'impatto che riveste il fattore umano sulla viabilità e sui costi economici e sociali ad essa connessi.

L'aspetto psicologico sulla coscienza della sicurezza, ha un peso tanto gravoso sui comportamenti stradali a rischio, che non è ancora comprensibile, se non pensando ad una lentezza verso il cambiamento culturale del nostro paese, la regione per la quale non si possano introdurre nella scuola, in ogni ordine e grado, da subito, materie di studio e attività extrascolastiche che prevedano l'educazione, e se necessario la cura, per la riduzione di tali comportamenti.

Le compagnie assicurative in quanto erogatrici di un servizio essenziale strettamente correlato all'utenza, sono le più importanti fonti di dati riguardo ai fattori di rischio in merito alla sicurezza viaria.

Parametri quali l'età, il sesso, la professione, la zona geografica, il comportamento stradale (tasso d'incidentalità), sono alla base dei conteggi, che necessitano per determinare l'ammontare di una polizza assicurativa.

Ulteriori statistiche ci illustrano che i giovani dai 18 ai 25 anni di sesso maschile, hanno una propensione agli incidenti 6 volte maggiore rispetto ai guidatori over 40; come pure la categoria di soggetti over 70, che una volta aveva un peso irrilevante, sta entrando nelle catalogazioni di maggiore incidentalità.

Le donne hanno meno incidenti, i soggetti che abusano di sostanze alcoliche o stupefacenti, hanno più incidenti; le, diverse città o le zone rurali con la loro viabilità specifica, hanno un peso differente come causa di incidenti.

Progetti di Eco Trasporti

Nell'abitudine allo spostarsi dobbiamo inserire anche i motivi di divertimento e svago: nell'andare in ferie molti di noi lasciano la propria città e si spostano verso località di villeggiatura.

Subito ci può venire in mente, come si trasformano le località marittime, quando un serpentone di auto in fila, che procede a passo d'uomo, rende il lungomare simile ad una via del centro cittadino dove solo il panorama è diverso.

Se immaginiamo poi, ameni paesini di montagna, invasi dai rumori ed odori tipici di una grande città, ci rendiamo conto come è stato naturale lo sviluppo di una sensibilità ecologica ed un aumento della consapevolezza della qualità della vita.

Il consorzio turistico dell' Alta Val Pusteria, come parecchie altre comunità alpine, si è posto il problema della riduzione del traffico privato, orientandosi a trasformare questa valle, in una regione modello per un turismo a traffico ridotto.

Se da una parte, lo sviluppo viario rende più appetibile una zona turistica, l'aumento eccessivo del traffico poi diventare un punto a sfavore rispetto alla concorrenza.

Quindi se la mobilità fa parte integrante della qualità della vita, sia per gli ospiti che per i residenti, questa viene meglio garantita proprio dal miglioramento del servizio di trasporto collettivo.

Un'esperienza ulteriore viene dalla città di Jonkoping, di 100.000 persone nel sud della Svezia, dove lo slogan era "pensa al tram, usa l'autobus": con l'utilizzo della tecnologia più sofisticata, la collaborazione dell'autorità di trasporto pubblico e dell'amministrazione locale si è dato vita ad un servizio basato su due nuove linee di bus, che transitano per il centro e hanno tre interscambi con le altre linee; utilizzando automezzi articolati "low-floor", con un sistema di informazioni che dà il posizionamento di tutti i bus, il tempo reale di attesa alla fermata, l'onda verde per i bus.

Questo sistema di transito nel centro, denominato Comfort 96, è stato progettato per invertire la lunga tendenza al declino dell'utenza (1,2 % l'anno) dopo una riduzione del prezzo del biglietto del 50%, la diminuzione degli investimenti sui bus, e un centro cittadino che aveva perso molti dei suoi "core business".

La città ha deciso di rivitalizzare il centro cittadino: i negozianti hanno accettato di ospitare all'interno dei loro punti vendita alcuni monitor che mostrano gli spostamenti dei mezzi e i tempi di attesa alle fermate più vicine, ossia: meno tempo in attesa alla fermata, più tempo per lo shopping.

Durante il giorno la frequenza dei bus è pari a circa dieci minuti, il controller può seguire ogni viaggio sul monitor, e chiamare un altro bus in caso di guasto, comunque i guasti sono meno frequenti da quando i computer comunicano con i semafori, l'onda verde è chiamata dall'arrivo del bus.

Dal 1996 al 1998 i viaggiatori sono aumentati di più del 10%, i costi d'esercizio si sono ridotti di 4 milioni di Corone, e c'è stato un incremento di entrate per la vendita dei biglietti di 2 milioni di Corone.

A dispetto del basso costo del biglietto, queste due linee coprono più del 100% dei costi, gli stessi passeggeri considerano un successo il servizio.

Impatto del Fattore Umano

Guida come Lavoro, il sistema Uomo-automezzo.

Nel trasporto collettivo, sia esso urbano o extraurbano, i parametri di base per lo svolgimento del servizio sono:

- La collettività, cioè un'utenza che abbia necessità di spostarsi, non usando il mezzo privato;
- i mezzi di trasporto, che siano i più affidabili e sempre più tecnologici, per migliorare regolarmente il servizio;
- e com'è ovvio gli autisti.

Molto è stato analizzato nell'ambito dei mezzi di trasporto: la manutenzione preventiva, l'ingegneria, la prevenzione dei guasti, il costo del ciclo di vita, ecc.; sono sviscerati con dovizia di particolari tecnici, e con grande dispendio di energie e di investimenti, da parte delle aziende. Altre energie vengono impiegate per spingere la collettività all'uso dell'autobus o del tram, per migliorare la qualità della vita, ma pochissimo è stato ancora fatto per lo studio del fattore umano.

Questa arretratezza culturale è inerente ad un ambito psicologico specifico che è quello della "coscienza della sicurezza", argomento che abbiamo trattato a proposito dei "fattori di rischio", e che coinvolge non solo gli adolescenti, ma anche gli operatori del settore.

Nel campo della Sicurezza Viaria il contributo degli Psicologi, dovrebbe oramai orientarsi sia alla sensibilizzazione e alla promozione della cultura della sicurezza, sia all'individuazione dei motivi e delle cause degli incidenti.

Costituire una "coscienza" significa sia procedere ad una educazione continua, sia strutturare progetti di "manutenzione" del fattore umano; progetti cioè pensati, costruiti e integrati, relativamente alle situazioni generali delle collettività, oppure, pensati ad hoc, per ogni singola azienda di trasporto collettivo.

Un'azienda che opera in questo campo, situata nel Nord-est del nostro paese, che offre un servizio extraurbano, avrà problemi differenti, da una azienda di pari dimensioni che opera nel Tavoliere delle Puglie: come l'impatto ambientale crea un'usura specifica degli automezzi nella Provincia di Treviso, così gli autisti che operano in quest'area, che ha il più alto tasso di incidentabilità e mortalità d'Italia, avranno un onere psicofisiologico diverso dai loro colleghi, che viaggiano su strade più sgombre dove piove di rado.

Gli autisti in quanto essere umani sono portatori, spesso sani, di un apparato fisiologico e psicologico che nel corso del loro lavoro viene costantemente a contatto con variabili esterne che possono essere facilmente misurate.

Guida come lavoro

L'igiene del lavoro prevede, infatti, parametri di disturbo quali: le vibrazioni, il rumore, l'affaticamento visivo, l'esposizione agli inquinanti nel traffico, le posture prolungate, le condizioni microclimatiche sfavorevoli, e quindi lo stress psicofisico.

Anche se esistono tecniche di misurazione dello stress, di sicuro manca ancora la cultura necessaria, perché gli autisti siano sottoposti periodicamente, insieme alla visita medica, anche alla visita da uno psicologo, per la lettura diretta e costante dello stato emotivo del soggetto.

Per questa ragione è ancora oggi difficile quantizzare con modalità numeriche il peso del fattore umano nell'impatto di affidabilità sul lavoro dell'organismo "uomo".

Possiamo però con tranquillità continuare a fare riferimento alle categorie psicologiche che ci possono intanto rendere più chiaro, quanto il valore di questa variabile "uomo", abbia un peso preponderante nella possibilità di avere o no a disposizione dei mezzi meccanici che sono già stati accuratamente revisionati.

Lo stress che si accumula "lavorando" con un mezzo, più o meno vecchio, più o meno tecnologico, che ci fa da tramite con le nostre stesse prestazioni sul lavoro, rende spesso inevitabile l'insorgere di situazioni di stress.

Guidare come lavoro significa stare a stretto contatto con un veicolo, che ci trasmette nel corso del suo funzionamento tutte le sue prestazioni, siano esse carenti o eccezionali, pensiamo alla differenza di emozione che ci può trasmettere guidare una macchina sportiva o una vecchia 500.

Sistema uomo-automezzo

A questo primo livello di interazione, uomo-veicolo, che è diretto, dobbiamo sommare un secondo livello: la relazione in cui l'autista è immerso, cioè il traffico delle nostre città; con il loro carico di esseri umani (automobilisti; pedoni, ciclisti, motociclisti), e sommare inoltre gli ostacoli architettonici, (spartitraffico, marciapiedi sporgenti, corsie preferenziali invase).

Un terzo livello di interazione è quello con gli utenti, che proprio per la loro natura di soggetti paganti, che usufruiscono di un servizio, esprimono spesso in maniera colorita, le loro rimostranze e scontentezze.

Questi input entrano, nella "black box", uomo, andando a stimolare anche il senso di responsabilità del proprio lavoro. Questa responsabilità ha sia un impatto sociale (rapporto altri automobilisti, utenti), che uno psicologico, perché pone il soggetto nella condizione di prendere decisioni diverse a seconda degli stimoli (fermare il servizio per ingombro corsia preferenziale, o tentare un sorpasso invadendo la corsia normale con la possibilità di causare un incidente); e di caricarsi della responsabilità di portare persone anziane, (categoria in aumento quale utente del servizio e che ha normali "carenze propriocettive").

La stimolazione continua del senso di responsabilità, cioè dell'essere causa di quello che accade, sia di fronte ad estranei, che di fronte all'azienda, sulla base di tutte queste variabili, può dare l'avvio a sensi di colpa più o meno inconsci; a situazioni di allarme psicologico, che spesso generano ansia e procurano l'instaurazione di sintomatologia ansioso-depressiva quale tachicardia, sudorazione eccessiva, senso di spossatezza, apatia, insonnia, inappetenza.

La "black box", uomo, ha sistemi di funzionamento comuni a tutti gli esseri umani, di qualsiasi razza; ma ogni "black box" funziona a modo suo; per semplificare ogni motore a scoppio a 4 tempi è costruito più o meno nello stesso modo, ma ogni motore si usura, funziona e dà prestazioni che sono dissimili uno dall'altro; se trasferiamo questo concetto sulla persona, autista, possiamo renderci integralmente conto di quanto sia necessario attuare una manutenzione "ad personam" del parametro "uomo".

Gli input psico-fisiologici, e i relativi problemi, impattano sugli autisti in maniera molto differente, a seconda del percorso a cui sono assegnati.

Prendiamo ad esempio tre parametri di analisi cognitiva come l'attenzione, la concentrazione e la tensione; applichiamo queste grandezze a diversi tipi di percorso stradale, che per varietà siano specifiche del nostro territorio: urbano in città ad alta concentrazione di traffico, urbano in città con orografia difficile, extraurbano in percorsi su strade statali dense di paesi e attraversamenti, extraurbano su strade provinciali o comunali in cattivo stato di manutenzione, extraurbano non densamente popolato senza dislivelli. (vedi figura 2)

Percorsi	Processi Cognitivi				
	Attenzione	Concentrazione	Tensione	Effetti	Reazioni umane
Urbano città molto traffico	Molta	Molta	Molta per continua stimolazione degli apparati percettivi	Accumulo di stanchezza psicofisica, maggiore è il tempo di lavoro minore il grado di efficienza	Possibilità di reazioni aggressive o di chiusura tendente al mutismo, possibilità di instaurazione di sintomatologia ansioso-depressiva
Urbano città non molto traffico molte salite, discese, tornanti	Normale	Normale	Normale	Accumulo di stanchezza psicofisica, la concentrazione rimane buona se percorso conosciuto, ma si abbassa l'attenzione; per percorso nuovo aumento di tutte le variabili.	Possibilità di incidenti per calo attenzione Possibilità di reazioni di stress e di ansia
Extraurbano statale molto traffico	Molta	Molta	Molta	L'aumento della velocità nell'extra obbliga il soggetto ad alzare la soglia di attenzione e di concentrazione, causando molta stanchezza a causa dell'eccesso di stimoli	L'aumento della velocità è fattore di rischio di incidenti più gravi, questo causa più ansia
Extraurbano strade secondarie	Normale	Normale	Normale	Le tre variabili aumentano di peso per strade disconnesse e situazioni atmosferiche sfavorevoli	Reazioni basse se variabili normali, con variabili alte accumulo di stanchezza psicofisica
Extraurbano non popolato pianura	Normale	Normale	Normale	Normale stanchezza psicofisica	Normale reazioni alla stanchezza psicofisica

Figura 2 – Processi Cognitivi in relazione ai diversi percorsi stradali.

Il carico di questi processi cognitivi che grava sull'uomo, il quale può trattenerlo per una sua naturale tendenza al contenimento, (che genera spesso disturbi psicosomatici), o può scaricarlo, nel qual caso la modalità più accettabile è quella di prendersela con il mezzo, magari usando uno stile di guida che non tenga conto delle variabili del mezzo stesso (fuorigiri, uso esasperato dell'acceleratore e dei freni) e dei passeggeri (anziani che cadono per le frenate improvvise).

Queste reazioni saranno connessione diretta della struttura di personalità del singolo individuo, della sua età, del suo sesso, della sua appartenenza sociale, religiosa e di razza; perché ognuno di noi ha sue caratteristiche, di personalità, di appartenenza ad un gruppo etnico o religioso che entrano a far parte dell'espressione dei suoi bisogni e delle sue motivazioni.

Nell'era della globalizzazione la costituzione del "melting pot", cioè della miscellanea di razze e religioni dovuta alla facilitazione degli spostamenti, non ha semplificato o omologato quello che sono e resteranno differenze essenziali di approccio alla vita.

Se da una parte la globalizzazione ha portato l'espansione dell'influenza economica del mondo occidentale, (possiamo definire la scoperta dell'America, da parte di Colombo, un fenomeno antico di globalizzazione) sul resto delle popolazioni, non deve essere trascurata l'importanza sociologica di fenomeni di rigetto del nostro stile di vita.

La "black box", uomo, è la stessa ad ogni latitudine, ma lo stesso pezzetto elettronico costruito e messo al lavoro in Islanda o in Kenia, avrà prestazioni e necessità di manutenzione molto diverse; se con molto ardire trasportate questo presupposto su un essere umano, più permeabile e più adattabile all'ambiente esterno, vi risulterà più chiaro, che nascendo e crescendo ognuno di noi sceglie di vivere dove e di comportarsi come è meglio per se stesso, magari omologandosi al suo ambiente, o entrando in contrapposizione con esso, o scegliendo magari di emigrare dall'Islanda al Kenia.

Questi sono esempi estremizzati, per creare uno sfondo comprensibile al concetto di struttura di personalità, che non può in realtà essere definita unicamente con descrizioni psichiatriche, quindi patologiche, certo è che, per tornare alla "black box", i "nostri" autisti sono immersi nel nostro mondo, ma ognuno è diverso dall'altro.

Autista come investimento produttivo

Se un'azienda ha bisogno, come parte integrante del suo processo produttivo, di un macchinario "X", conoscendo le proprie esigenze, investirà tempo e denaro per trovare la macchina migliore nel rapporto qualità/prezzo, si rivolgerà a coloro che sono in grado di fornirgli e di prestare la migliore manutenzione affinché quel macchinario sia al massimo della sua efficienza.

Nessun imprenditore metterebbe, a scatola chiusa, una macchina fidandosi di un esame superficiale e non prevedendo una manutenzione fatta da esperti, eppure anche se strano ciò succede ancora oggi nel mondo del lavoro, dove la selezione per un lavoro stressante, a contatto con il pubblico, e che può produrre disturbi psicofisiologici, come quello dell'autista non viene mai operata.

Per quantificare e controllare un costo è necessario misurarlo, e per farlo non bastano manager di gestione aziendale o esperti di amministrazione, se l'uomo influenza la prestazione del servizio che ci apprestiamo a vendere, dovremmo averne più conoscenza.

L'analisi del costo "uomo", nell'era della terzizzazione, non è possibile affidarla a chi non ha una preparazione più che specifica in ambito psicologico.

Questa figura professionale, oltre che una Laurea in Psicologia, dovrebbe avere delle competenze nell'area della testistica di personalità e di intelligenza; competenze e specializzazione nel Colloquio Clinico con il singolo e con i gruppi; competenze nell'ambito della Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, si comprende quindi che con tali cognizioni risulta più facile e più immediato scoprire e portare alla luce quantità e qualità di tutte le variabili di impatto sul fattore umano.

Gestione del Fattore Umano

Necessità di Rilevazioni, Misurazioni, Definizione di Problemi, Selezione e Formazione del personale.

Analizzando tutti questi valori che impattano sull'organismo "uomo" si può chiaramente comprendere, che la relazione del soggetto con il mezzo meccanico è spesso una via di fuga privilegiata di tutte le emozioni frustranti e negative che si sommano in entrata.

Sarà quindi difficile avere una relazione di "cura", rispetto del mezzo, attenzione alle sue carenze di prestazione, anche alle sue parti strutturali, a causa di tutte quelle ragioni, che abbiamo esposto nella tabella 2 , e di molte altre ancora.

Risulterà sempre più chiaro, che in assenza di osservazioni, rilevazioni, misurazioni, analisi, e successive progettazioni è pressoché impossibile quantificare l'impatto economico, del costo indotto "reale" del personale, che non sia già compreso in stipendi, malattia, ferie, recuperi ecc....

Nell'era della privatizzazione la carenza di questo background di conoscenza, di competenza e di controllo, trova le aziende di trasporto collettivo molto scoperte riguardo alla gestione del fattore umano, che rappresenta, come abbiamo detto, assieme alla collettività e agli automezzi, un imprescindibile fattore di produzione.

La ricaduta economica di questa sottovalutazione si riscontra in maniera grossolana nell'assenteismo, nei periodi di malattia richiesti, sulla qualità del servizio con l'utenza, nella incidentalità molto alta, nella mancanza di cura degli automezzi, nella mancanza di collaborazione tra autisti e addetti alla manutenzione.

Questo perché il disconoscimento di molte delle variabili stressanti che abbiamo sopra descritto, porta il soggetto ad atteggiamenti di fuga dalle responsabilità, di scarica aggressiva sull'automezzo e sulla clientela, sino alla fuga dal posto di lavoro.

Questo diventa un costo sociale elevato, perché assumere personale, che ha superato l'esame della patente E, è la prerogativa necessaria, ma non sufficiente per l'assunzione di persone, che impreparate e non a conoscenza dei tipi di peso psicofisiologico che andranno ad assumersi, si vedranno "usurati", cioè andranno in sindrome di "burn-out", spreco tempo e attitudini che li avrebbero resi più sereni con un lavoro dalle caratteristiche differenti, causando all'azienda un costo per il "turn-over" del personale.

Il primo passo per la gestione del fattore umano diventa quindi un'accurata selezione del personale.

Selezione del Personale: Qualità e parametri della selezione

Come per la visita medica di idoneità, comprendete a questo punto, la necessità di sottoporre i candidati ad un attento esame psicologico, che preveda un colloquio clinico, una batteria di test, una prova di guida con un autista "anziano" e uno psicologo.

Entrando nel dettaglio, dopo l'approccio clinico, in cui lo psicologo incamera i primi aspetti delle caratteristiche della personalità dell'individuo, la batteria di test, dovrebbe includere almeno un test proiettivo di personalità, e un test psicoattitudinale, di facile e breve somministrazione; sarà compito dello psicologo scegliere, da esperto, la batteria di test più adatti per le richieste dell'azienda e del tipo di lavoro che il soggetto è chiamato ad assumere.

Per avere un esempio delle variabili che possono essere lette ci sono: attitudine all'adattamento personale, alla perseveranza, all'aggressione, alla presa di responsabilità, al senso di associazione, alla protezione ed aiuto degli altri, all'esibizione.

Queste sono alcune delle variabili in assenza o in presenza delle quali è possibile aspettarsi affidabilità o mancanza di affidabilità da parte del soggetto valutato.

A seguito dei test, una prova pratica sul campo con l'automezzo, alla presenza dell'autista anziano, mette lo psicologo in grado di valutare attraverso l'analisi della comunicazione non verbale, quanto i comportamenti mostrati dal soggetto siano difese, o atteggiamenti psicologici di facciata.

Nella valutazione finale redatta in una memoria, andrebbero a pesare gli "score" dei test e della prova pratica, assieme alla relazione del colloquio clinico; in questo resoconto lo psicologo può esprimere se le attitudini riscontrate nel soggetto, sono secondo lui compatibili oppure no, con un lavoro di guida di un mezzo adibito al trasporto collettivo.

Formazione del Personale

La formazione del personale diventa un fondamento essenziale assieme alla selezione nella gestione del fattore umano.

Dopo un'attenta selezione dei soggetti con caratteristiche sufficienti al lavoro di autista è necessario fornire loro un periodo di apprendimento del "know-how" necessario a dare il massimo sul lavoro, come "front-end" dell'azienda sulla strada, ma anche delle tecniche necessarie a sbrogliarsi nella vita lavorativa quotidiana di un autista.

In questa fase, sono utili, alcune lezioni teorico-pratiche da tenersi in gruppo per favorire la comprensione attiva della realtà lavorativa, sul contenimento e il controllo dello stress, sulla modalità di approccio alla clientela, sulla capacità di comunicazione sia con il pubblico che con gli addetti alla manutenzione.

Non è secondario l'apporto di coloro che hanno una storia alle spalle, cioè di nuovo gli autisti anziani, che in questa occasione rivestono il ruolo di "tutor"; essi devono essere in grado di dissipare alcune perplessità del giovane autista, nonché di trasferire maggiore consapevolezza e capacità di analisi dei problemi e delle situazioni.

Al termine del breve periodo formativo, si attua una misurazione delle variabili presentate per verificarne l'assimilazione; con questo piccolo investimento iniziale si struttura con il soggetto una relazione di "spirito di corpo" e si instaura un dialogo aperto alle osservazioni e alle critiche, tra soggetto e tutor. Questo rapporto può risultare molto utile all'azienda, attenua le tensioni che il soggetto deve assorbire non potendo trattare direttamente con una persona, ma con altri addetti o con l'entità Azienda.

Nel corso del periodo lavorativo, assieme alle visite mediche periodiche, sarebbe necessaria almeno una visita psicologica, con l'aspetto "manutentivo" del soggetto, con la possibilità, qualora se ne presenti la necessità, di operare un intervento psicoterapeutico individuale, visto nell'ottica della "revisione".

Prospettive

La spinta verso una maggiore consapevolezza. Conclusioni.

Il recupero del gap culturale, che ci separa da altre culture, più orientate a non trascurare l'aspetto dell'impatto del fattore umano, (vedi U.S.A.) non sarà di immediata attuazione, ma la terziarizzazione sarà una spinta molto forte a non trascurare tutti i costi indotti di cui abbiamo trattato.

Un aspetto ulteriore, che può fare da traino, a questa spinta verso una maggiore consapevolezza, è la crescita di una coscienza sempre più manifesta sulla qualità della vita, e su tutto quanto sia possibile operare per migliorare il nostro ambiente di vita e di lavoro.

E' importante sottolineare che scelte aziendali che rispettino e incrementino questi valori, se adeguatamente pubblicizzate, originano forti riscontri economici e di mercato perché colpiscono direttamente l'immagine aziendale, diventata nell'era della terziarizzazione il faro che ne illumina le strategie.

Conclusioni

L'attenzione sempre maggiore ai concetti di spreco, e di riduzione dei costi, l'aumento della coscienza del benessere, che include un incremento del rispetto dell'ambiente, e un'attenzione crescente ai problemi della sicurezza, sia nel posto di lavoro che nell'ambiente, sono i punti basilari su cui dovrebbe posare lo sviluppo economico della nostra società.

Il momento storico in cui si fa un'analisi psico-sociologica è importante, la cultura occidentale ha, in questo inizio di secolo, la predominanza economica sul resto del mondo, ma sta già rivelando molti dei costi sociali ed umanitari che questa cultura del benessere e del profitto porta con sé.

L'analisi dei bisogni basilari dell'uomo non può essere sempre messo in secondo piano rispetto al profitto economico, risulta ormai evidente, perché questa potenza economica porta al progresso e al benessere di pochi, non di tutti.

Se la coscienza civile ed umana estende il suo raggio di analisi ai bisogni basilari dell'uomo, la cultura per conseguenza potrà generare un maggior rispetto della vita e del suo valore.

Tutto ciò includerà una focalizzazione sul fattore uomo come centro del motore del benessere e non come suo strumento, per un'azienda il valore di un suo dipendente portatore di competenze specifiche e specialistiche, sarà tale da investire per creare un ambiente di lavoro che lo supporti nel miglior rapporto costo/beneficio possibile; al fine di prestare un servizio lavorativo più efficiente, al costo più basso, nel rispetto delle norme di sicurezza ambientali e lavorative.

Bibliografia

- AA. VV., "Dlg 626/94 Ambiente salute e sicurezza sul lavoro"
- Amthauer R., "TSI Test di Struttura dell'Intelligenza", O.S. Editore, Firenze, 1972
- Argyris C., Schon D. A., *Apprendimento Organizzativo. Teoria Metodo e Pratiche*, Guerini & Associati, Milano 1998 (ediz. Orig. *Organizational Learning II. Theory Method and Practice*, Addison Wesley Publishing Company Inc., New York 1996).
- Blumberg D. F., *Managing Service as a Strategic Profit Center*, McGraw Hill, New York 1991.
- Brusciaglioni M., Spaltro E., "La Psicologia organizzativa", Franco Angeli, Milano 1982
- Druker P. F. *Gestire il Futuro. Il management per gli Anni Novanta e oltre*, Sperling & Kupfer, Milano 1993 (ediz. Orig. *Managing for the Future*, Peter F. Druker, London 1992)
- Druker P. F. *La Società Post-Capitalistica. Economia, politica, e conoscenza alle soglie del Duemila*, Sperling & Kupfer, Milano 1993 (ediz. Orig. *Post Capitalist Society*, Peter F. Druker, London 1993)
- Druker P. F., *Adventures of a Bystander*, John Wiley & Sons Inc., New York 1997
- Druker P. F. *Le Sfide di Management del XXI Secolo*, Franco Angeli, Milano 1999
- Edwards A. L., "PPS Edwards Personal Preference Scheduler", O.S. Editore, Firenze, 1957
- Ey H., "Manuale di Psichiatria", Masson Editore, Milano 1981
- Fradette M., Michaud S., *Corporate Kinetics: Create the Self-Adapting, Self-Renewing, Instant-Action Enterprise*, Simon & Schuster, New York 1998.
- Freud S., "(1921) Psicologia delle Masse e analisi dell'Id", Opere Vol.9, Boringhieri, Torino
- Freud S., "(1901) Psicopatologia della vita quotidiana", Opere Vol.3, Boringhieri, Torino
- Gough H. G. e altri, "A.C.L. Adjective Check List", Consulting Psychologists Press, Palo Alto – California 1959
- Hathaway S. R., McKinley J. C., "MMPI-2 Minnesota Multiphasic Personality Inventory-2", O.S. Editore, Firenze, 1995
- Klein N., "No Logo", Baldini e Castaldi, Milano 2000
- Lucantoni C., Caimmi L., "Soddisfazione professionale e stress psicologico degli Operatori in Geriatria", in *Giornale di Gerontologia*, 1997 ; 45 865-870
- Maslach C., Jackson S., "MBI Maslach Burnout Inventory", O.S. Editore, Firenze, 1993
- Moss Kanter R. *Men and Women of the Corporations*, Basic Books, Perseus Books Lcc, New York 1993 (1977, 1st Edition).
- Moss Kanter R. *Quando i Giganti Imparano a Danzare*, Edizioni Olivares, Milano 1990 (ediz. orig. *When Giants Learn to Dance*, Simon & Schuster Inc., New York 1989).
- Nagera H., "I concetti fondamentali della Psicoanalisi", Boringhieri, Torino 1978
- Pascale R. T. *Il Management di Frontiera. Come le aziende più intelligenti usano conflitti e tensioni per essere leader*, Sperling & Kupfer Editori, Milano 1992 (ediz. orig. *Managing on the Edge*, Simon & Schuster, New York 1990).
- Passi L., Tognazzo D., "Il metodo Rorschach", Giunti Barbera, Firenze 1971
- Peters T. *Thriving on Chaos*, Vintage Book, Random House Inc., New York 1987.
- Peters T. *Tempi Pazzi Aziende Pazze*, Sperling & Kupfer Editori, Economia & Management, Milano 1996 (ediz. orig. *Crazy Times Call for Crazy Organizations*, Vintage Book, Random House Inc., New York 1994).
- Peters T. *Wow! Un Successo da Urlo*, Sperling & Kupfer Editori, Economia & Management, Milano 1997 (ediz. orig. *The Pursuit of WOW!*, Vintage Book, Random House Inc., New York 1994).
- Peters T. *The Circle of Innovation*, Vintage Book, Random House Inc., New York 1997).
- Peters T., Waterman R. H. Jr, *Alla Ricerca dell'Eccellenza*, Sperling & Kupfer Editori, Economia & Management, Milano 1984 (ediz. orig. *In Search of Excellence*, Harper & Row, New York 1982).
- Rogers C. R., "Psicoterapia e relazioni umane", Boringhieri, Torino 1970
- Rogers C. R., "Un modo di essere", Martinelli e C., Firenze 1983
- Semi A. A., "Tecnica del colloquid", Raffaello Cortina Editore, Milano 1985
- Spielberger C. D., "Tai Test Anxiety Inventory", O.S. Editore, Firenze, 1988
- Wechsler D., "WAIS-R Wechsler Adult Intelligence Scale – Revised 1997", O.S. Editore, Firenze, 1997