

LA SEGURIDAD, ¿SE APRENDE? PSICOLOGÍA Y FORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Safety: Can we learn about it? Psychology and training on safety in the workplace

Daniela Acquadro Maran

Giorgio Soro

Tania Zanotta

Universidad de Turín. Italia

Resumen

Diez años 10 años después de la entrada en vigor de las normas sobre comportamientos orientados a la seguridad en los lugares de trabajo (Ley N.º 626/94), los datos sobre los accidentes laborales indican una disminución de los eventos denunciados: Italia se ha ubicado dentro del promedio de los países europeos, pero todavía está lejos de aquellos países miembros en los que la seguridad es un valor fundamental de sostén de la cultura organizativa y social. Uno de los elementos que falta en la ley es la presencia de la psicología en los cursos de formación, como lo sugería la directiva europea. Para comprender la contribución que esta disciplina puede brindar, se presentan aquí los principales resultados de un estudio realizado en una realidad provincial paradigmática del contexto económico nacional. A través de entrevistas a formadores, expertos y responsables de la seguridad, reconocimos los elementos del context satisfactores para la adquisición de las competencias relacionales que puedan orientar las conductas de la persona y del grupo hacia la seguridad.

Palabras Clave: *Seguridad, formación, competencias relacionales*

Abstract

Some 10 years after the introduction of safety-oriented regulations aimed at the workplace (Bill 626/94), data on work-related accidents point to a reduction in the number of events reported: Italy is half the way up the list but is yet far from member states where safety is considered to be a foundation of the organizational and social culture. What the Bill fails to address is the need to include psychology in training courses, as suggested by the European directive. To highlight the potential contribution of this discipline, given hereunder are the major results of a survey conducted in a provincial environment representing a good example of the national economic context. Through interviews involving instructors, experts and company safety managers, the items of context were defined, promoting the acquisition and implementation of relational competences which bias individual and group behaviour toward safety.

Key words: *Safety, training, relational skills*

Correspondencia: Daniela Acquadro Maran, Giorgio Soro, Tania Zanotta. Dep. de Psicología, Universidad de Turín, Via Verdi 10, 10124 Torino (Italia).

Introducción

En Italia, desde 1994, rige la Ley N.º 626 que reglamenta las modalidades de prevención de los riesgos en los lugares de trabajo. La intención del legislador ha sido imponer normas para regular la utilización de materiales, maquinarias, sustancias, etc., a través del uso de protecciones individuales (por ejemplo, guantes) y ambientales (por ejemplo, la iluminación). La ley señala además la necesidad de identificar, dentro de los contextos organizativos, a los responsables de la seguridad que, con la finalidad de garantizar la correcta aplicación de las normas, deben estar adecuadamente formados para desempeñar ese papel.

Pero, el conocer los riesgos y los dispositivos/comportamientos a adoptar ¿es suficiente para disminuir la incidencia de accidentes?

Con respecto a esto la Unión Europea, en el ámbito de la calidad de vida laboral y a través de la Directiva Marco, recomienda a los países miembros ‘introducir, en los programas de estudio de los cursos profesionales, la seguridad en los lugares de trabajo y la promoción de la salud, la medicina del trabajo, la salud y la seguridad, la gestión de los recursos humanos’. Más específicamente, la formación resulta ser un factor fundamental para el desarrollo de iniciativas duraderas a favor de la salud en los lugares de trabajo, los cursos deberían abordar las funciones específicas de los grupos profesionales que operan en este contexto y concentrarse en el papel potencial de estos grupos en la promoción de la salud, así como también en cuestiones como, por ejemplo, la dirección de recursos humanos y la comunicación’ (cit. en Lentisco y Franco, 2001, pág. 18). Es clara la posible incidencia de la psicología¹, a la que tradicionalmente corresponde la tarea de diagnosticar la calidad organizativa y los efectos sobre el trabajador a través del análisis de cargas de trabajo, ambiente físico, seguridad de las maquinarias (Berra & Prestipino, 1996) y factores psicosociales (por ejemplo estrés, burn out, alteraciones emocionales, agresividad, mobbing) que están ligados por un carácter circular causal y dependen directamente de la gestión y organización del trabajo (Avallone, 1996; 1999; Depolo, 1998; Soro, 2003; Spaltro, 2003). Nuestro país no tiene todavía una disposición legislativa que incluya a la psicología en la formación para la seguridad (Piu, 2003). No casualmente, la literatura nacional indica que en el sector seguridad, la psicología está en crecimiento pero que todavía no es considerada un factor determinante para crear un contexto organizativo a favor de la adopción de comportamientos coherentes con la salud en el lugar de trabajo (Marzano, 2006). No obstante la exhortación de la Unión Europea, la inclusión de esta asignatura en los cursos de formación sobre seguridad en los lugares de trabajo ha sido iniciativa de quienes organizan los cursos.

Para comprender mejor el fenómeno de la presencia/ausencia de la psicología en la formación y el papel que podría tener en la creación del *grupo que trabaja en seguridad*, el equipo de investigación de la Universidad de Turín llevó a cabo una encuesta en una institución que dicta cursos en una ciudad industrial del norte de Italia, representativa de una realidad de pequeñas y medianas empresas que caracterizan el complejo social y económico de nuestro país. El objetivo era doble: por una parte, analizar los datos sobre accidentes con la finalidad de identificar posibles áreas críticas a tener en cuenta en los planes de formación; por otra, indicar elementos típicamente psicológicos sin la tutela de los cuales las intervenciones en

materia de seguridad pueden resultar de todos modos parciales y con riesgo de fracasar.

La investigación y sus principales resultados

La oportunidad para reflexionar e investigar el tema de la cultura de la seguridad nos fue dada por el encuentro con un médico laboral que solicitó nuestra colaboración para integrar los cursos de aptitudes psicológicas que consideraba importantes para la formación de responsables de la seguridad (RS), que en las organizaciones tienen que garantizar el respecto de las normas de la ley para guiar las conductas de la persona y de los grupos para que no haya riesgos para la incolumidad y danos a las cosas y al ambiente. Por lo tanto, el equipo preparó, en el 2004, un primer proyecto de exploración concluido en el 2006. En la primera etapa se procedió a la recopilación y análisis de la literatura con el objetivo de investigar cómo ha sido tratada la cuestión de la seguridad en los lugares de trabajo por la comunidad científica, desde el punto de vista de la psicología. Paralelamente fueron recuperados los datos de archivo de los accidentes declarados en Italia y en Europa con la finalidad de realizar una comparación con la situación en nuestro país. A continuación del análisis de la literatura y de los datos recogidos, se procedió a preparar la plantilla de la entrevista y a determinar la muestra para la encuesta con el objetivo de obtener información sobre la programación, el dictado y la evaluación de los cursos ofrecidos a los RS. En una última etapa se involucró a los propios RS con la intención de identificar y analizar las necesidades de formación de carácter típicamente psicológico.

A continuación se presentan los principales resultados surgidos a lo largo de la investigación.

Descripción y análisis de los datos de archivo

Como fue mencionado anteriormente, la literatura a nivel internacional ha mostrado un creciente interés en materia de psicología y seguridad. Bisio (2005) indica que en los últimos veinte años las contribuciones en materia de psicología y prevención de accidentes en los lugares de trabajo han aumentado a favor de aspectos del comportamiento y organizativos relacionados con el clima, la cultura, las conductas, los grupos, la dirección de recursos humanos; al mismo tiempo, parece haber declinado el interés por los aspectos fisiológicos, ergonómicos y las dimensiones ligadas al empowerment (por ejemplo, lugar de control, autoeficacia). El interés por los aspectos cognitivos, por ejemplo, la percepción del riesgo, es constante en el tiempo.

La literatura nacional refiere investigaciones, estudios, reflexiones afines a las descritas. Analizando las publicaciones hechas a partir de 1994, surge una particular atención por aquellos elementos de interacción individuo-organización que pueden determinar un contexto diferente y, por lo tanto, un comportamiento diferente (a favor de la seguridad o no) de los factores organizativos: estos elementos se proponen como indicadores de presencia o ausencia de patologías organizativas y hacen referencia al sufrimiento (por ejemplo, estrés, burn-out), a las vejaciones (por ejemplo, harassment), a la percepción del riesgo, a las modalidades de participación

en la vida organizativa (por ejemplo, sistema deliberativo, sistema de premios) (La Rosa y Stanzani, 1999).

En lo que se refiere a los datos relacionados con los accidentes, estos provienen del Inail, el Instituto Nacional de Seguros contra Accidentes de Trabajo. Hemos decidido utilizar los datos disponibles desde 1990 hasta el 2000 para subrayar el cambio ocurrido en los años 1994-95, es decir desde la introducción de la ley hasta sus primeras aplicaciones (tabla 1). A partir de 1995 el sistema de análisis de los datos fue modificado, lo cual ha permitido una comparación más precisa con los demás países miembros². En la tabla 2 se puede ver la situación italiana con respecto a la de sus pares europeos.

Tabla 1. Resumen general (Industria, Servicios, Agricultura) de los accidentes acaecidos en Italia en los años 1990-2000 y denunciados al Instituto Nacional de Seguros contra Accidentes de Trabajo (fuente: Inail)

Año	DENUNCIAS	
	número total de casos	casos mortales
1990	1.176.491	2.417
1991	1.177.004	1.941
1992	1.146.244	1.807
1993	1.011.951	1.469
1994	923.227	1.261
1995	1.014.733	1.359
1996	987.084	1.351
1997	949.425	1.435
1998	963.263	1.462
1999	985.735	1.415
2000	991.843	1.389

De los datos presentados en las tablas se concluye que Italia, debido a la adopción de medidas encaminadas a la prevención, ha verificado una disminución en el número de accidentes (tabla 2), sobre todo de aquellos con resultado mortal (tabla 1). Aun ubicándose dentro del promedio europeo, Italia todavía se sitúa lejos de los países del norte de Europa, que desde hace bastante tiempo han asimilado la cultura de la seguridad (Peticaroli, 2001).

Entrevistas a formadores y expertos en seguridad sobre los datos recogidos

Para comprender mejor el significado de la evolución de los accidentes registrada por los organismos nacionales y europeos, hemos involucrado a algunos formadores y expertos en seguridad que actúan en el ámbito de una realidad provincial del norte de Italia. En total, se realizaron 15 entrevistas (12 hombres – 3 mujeres; edad promedio 40 años, rango 25-53) principalmente con el objetivo de

describir cómo ha cambiado la situación de los accidentes con la introducción de la ley, los elementos que caracterizan el territorio en el que operan formadores y expertos, los elementos que caracterizan su propuesta formativa respecto a otras realidades territoriales/nacionales y cuáles elementos formativos pueden mejorarse.

Tabla 2. Tasas de incidencia estandarizadas para 100.000 empleados en la Unión Europea por Estado Miembro y por año – período 1995-2004 (Fuente: Eurostat – Inail)

ESTADOS MIEMBROS	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
UE – 15	4.266	4.229	4.106	4.089	4.088	4.016	3.841	3.529	3.329	3.221
UE – 12	5.061	4.966	4.826	4.801	4.764	4.665	4.426	4.035	3.783	3.698
Bélgica	5.616	5.059	4.933	5.112	4.924	4.213	4.242	3.685	3.456	3.300
Dinamarca *	2.621	2.704	3.217	3.203	3.031	2.866	2.876	2.630	2.443	2.527
Alemania	5.249	5.098	5.021	4.958	4.908	4.757	4.380	4.082	3.674	3.586
Grecia	3.468	3.783	3.309	2.936	2.740	2.595	2.530	2.441	2.090	1.925
España	6.021	6.217	6.225	6.546	7.027	7.052	6.917	6.728	6.520	6.520 (a)
Francia	5.123	4.964	4.992	4.920	4.991	5.030	4.819	4.887	4.689	4.397
Irlanda *	889	1.494	1.654	1.433	1.291	1.027	1.509	1.204	1.262	1.126
Italia	4.193	4.179	4.089	4.105	4.067	4.049	3.779	3.387	3.267	3.085
Luxemburgo	4.640	4.741	4.627	4.719	4.973	4.891	4.585	5.131	5.033	4.420
Países Bajos *	4.236	4.251	4.168	3.909	4.223	4.095	3.588	1.442	1.188	1.065
Austria	5.451	3.554	3.501	3.321	3.301	3.056	2.763	2.788	2.629	2.703
Portugal	6.007	5.995	5.523	5.505	5.048	4.863	4.986	4.054	3.979	3.979 (a)
Finlandia	3.628	3.372	3.374	3.435	3.137	3.046	2.973	2.914	2.847	2.853
Suecia *	1.012	1.217	1.074	1.329	1.425	1.475	1.500	1.347	1.252	1.148
Reino Unido *	1.806	1.550	1.535	1.512	1.606	1.607	1.665	1.632	1.614	1.333

Nota: * Países en los que los datos no provienen del sistema de aseguraciones y presentan niveles de denuncias por debajo de lo normal; (a) valores del 2003

Las personas entrevistadas fueron subdivididas equitativamente en las distintas figuras profesionales involucradas en la formación y en su evaluación: planificadores por cuenta del instituto que dicta los cursos de formación para la seguridad (N=5), asesores formadores (N=5) y expertos pertenecientes a las Empresas Sanitarias Locales³ (N=5) que tienen la responsabilidad directa de intervenir en caso de accidentes para evaluar la gravedad de la situación. Las entrevistas fueron analizadas a través del programa Alceste 4.6 que ‘tiene por objetivo analizar la estructura interna de un texto, a través del estudio de la distribución de las palabras y, en particular, de la asociación de las palabras, en las distintas partes del texto’ (Matteucci y Tomasetto, 2002, pág 306). La elección de utilizar este programa se debe a que permite identificar las palabras más utilizadas por grupo textual de análisis y las correspondientes frecuencias, tanto de palabras enteras, como de las formas reducidas (la raíz de las palabras⁴), indicando también

cuadrante *aziend*<, *valut*<, *temp*<, *questionari*+, *anni* se refieren a las especiales necesidades organizativas en las que el ente ha puesto particular atención al planificar los cursos: “evaluamos los riesgos, conocemos la empresa y una vez que hemos hecho la evaluación de los riesgos en la empresa, nos ocupamos, si el cliente lo solicita, de dictar cursos referidos a la formación de los trabajadores en los riesgos de esa empresa” (prog-42M). De este extracto de entrevista surge también que los planificadores están dispuestos a crear cursos ad hoc para responder a exigencias que caracterizan una realidad organizativa en particular. Las palabras *tessil*+, *mani*+, *cantier*+, *industri*+, *macchin*+ indican la especial naturaleza de las empresas que operan en el territorio, caracterizado por una tradición bicentenaria a favor del trabajo textil manufacturero. En materia de seguridad en las obras, el de la construcción es considerado un sector crítico para los accidentes: “un discurso aparte merece la construcción... puede verse la reducción de los accidentes de trabajo, sobre todo en nuestro territorio donde existe un mecanismo muy útil de acuerdo entre empleador y sindicato de trabajadores que brinda gran protección a los empleados” (prog-41M). No todos están de acuerdo con esta afirmación: “(los accidentes) permanecen inalterados o han aumentado en la construcción porque es el único sector que avanza en este momento y ello se debe al ingreso al mundo del trabajo de personas provenientes de otros países que tienen un concepto distinto acerca de la seguridad” (esp-38M). Estos párrafos reflejan claramente el debate actual sobre el análisis y la interpretación de los datos que provienen de los observadores nacionales. Otro término que encontramos en el cuadrante I es el referido a *medic*<. Esta figura se considera decisiva porque puede evaluar los posibles daños derivados por la exposición al riesgo y, por lo tanto, evaluar no solamente al trabajador individual sino a toda la empresa: “el problema es que las pequeñas empresas son muy características y no quedan siempre comprendidas dentro de los parámetros de los manuales... las visitas de control de seguridad no son de fácil realización... El médico competente es tal vez el único que logra evaluar los riesgos, hace lo que debe hacer” (esp-36M).

En el cuadrante II (debajo, a la derecha) están presentes los elementos correspondientes a la reflexión teórica sobre el fenómeno a nivel territorial y nacional; por lo tanto, se hace referencia a los aspectos críticos y a la evolución de los accidentes que lleva también a una reflexión crítica sobre los cursos dictados y la ley misma. Los términos que encontramos hacen referencia a los problemas todavía pendientes para los que el legislador aún no ha encontrado solución: “es necesario tener presente que en todos los sectores sobre 100 accidentes de trabajo, hay 20 que no se denuncian, que son los de los trabajadores que no están en regla y que son aconsejados por las empresas para no declarar al servicio de urgencias que el accidente tuvo lugar en ámbito laboral” (esp-47M); “si observamos los datos del Instituto Nacional de Seguros contra Accidentes de Trabajo, no surge con claridad, pero los accidentes de los extracomunitarios están aumentando representando el 35% del total de los accidentes en Italia.

De nuestros datos se desprende que un porcentaje de los accidentes de los extracomunitarios, pero también de las personas de nacionalidad italiana, no son contabilizados, porque no aparecen... en el sentido de que el trabajo en negro, salvo que el accidente sea mortal o muy grave, no se declara, nadie lo sabe” (esp-53M).

Debajo, a la izquierda – en el cuadrante III – encontramos los elementos atribuidos a las características críticas internas de la institución que dicta los cursos sobre seguridad en los lugares de trabajo. La cuestión que surge es la de la oportunidad de ofrecer un servicio que pueda incidir en la calidad de vida en las empresas presentes en el territorio, incluso a través de experiencias iniciales negativas: “hemos seguido de cerca la evolución del decreto N.º 626 y hemos visto rápidamente que allí podía haber por un lado, una oportunidad por parte de nuestra institución... para intentar brindar un valor agregado” (prog-41M); “al comienzo hemos situado la sede del servicio en el Instituto Nacional de Seguros contra Accidentes de Trabajo... los objetivos eran brindar información, dar publicidad a ciertas actividades, luego con el pasar del tiempo hemos cambiado la oferta en cuanto vimos que las personas no llamaban para pedir información. Entonces, comenzamos a hacer una investigación activa de quiénes podían ser las personas que tuvieran necesidad de contar con información correcta, para informarles sin esperar a que ellos se pusieran en contacto con nosotros” (prog-44F). El de la comunicación es un problema no resuelto en el territorio, donde la realidad provincial hace que funcione el boca en boca: “la mejor publicidad la hago yo mismo, el boca en boca es algo fundamental para la publicidad en el territorio, también porque vivimos en una realidad no muy grande. En una gran ciudad tener grandes espacios publicitarios en los diarios o revistas o carteles, puede ser útil, para nosotros no es el principal medio. La mejor publicidad es la que hace el cliente a quien has brindado un buen servicio... el trabajo bien hecho y sobre todo el comportamiento que tenemos nosotros frente a los clientes” (form-51M).

En el cuadrante IV, arriba, a la izquierda, se ubican los elementos correspondientes a la práctica en el interior de la institución en la cual hemos hecho la encuesta. Estos elementos se refieren a la formación y a las modalidades de dictado: “la formación es un resultado muy positivo, porque cuando los responsables participan en un curso ... quiere decir que en la empresa se habla de seguridad” (form-38F). Los entrevistados describen también los cambios en el dictado de los cursos: “cuando entró en vigencia la ley, la formación se hacía por obligación... en los últimos años he terminado por creer en esto, por lo que, en consecuencia, los instrumentos formativos han cambiado. Ya no afronto la lección sólo de manera directa, he agregado pruebas prácticas, pruebas de verificación, ha cambiado el modo de dirigir el aula, incluso porque he participado yo mismo en cursos de formación sobre comunicación interpersonal... fundamentalmente cuando se hace un curso de formación es necesario creerle a alguien” (form-51M). Se encuentran también indicios de la misión de la institución, que es “proveer asesoramiento y asistencia para la redacción de los planes de seguridad, para el cumplimiento de todas las disposiciones legales” (prog-46M).

En lo que se refiere a los elementos posibles de ser mejorados, se subraya que uno de los que mayormente se indican es el de la representación del riesgo ligado a factores culturales y los consiguientes comportamientos que tienden o no a la seguridad: “una cuestión importante que ha faltado a los expertos en la atención al público ha sido una buena técnica de comunicación de los conceptos de riesgo y de prevención, no tenían una capacidad comunicativa con relación a los usuarios, muy variados desde el punto de vista cultural” (form-32F). Uno de los entrevistados ha

indicado como posible solución a favor de una mejora en la aplicación de la ley, el asesoramiento de gran alcance: “la institución debe desarrollar todavía más una red de asesoramiento ágil con costos reducidos... no lo veo como un refuerzo del servicio, sino como una red de asesores, de personas competentes que sepan intervenir rápidamente” (prog-33M).

Identificación y análisis de las necesidades formativas.

A los RS se los interrogó acerca de cuáles eran los elementos psicológicos necesarios para mejorar sus conocimientos en materia de prevención y seguridad. Las personas involucradas fueron 23 (14 hombres – 9 mujeres, edad promedio 34 años, rango 19-51), ya comprometidos en los cursos de formación del ente que fue sede de la investigación. A ellos se entregó una entrevista estructurada en la que al comienzo se solicitaba información personal y del contexto, es decir el papel en la empresa y el itinerario de elección/designación para la función de responsables de la seguridad. En una segunda parte se solicitaba que evaluaran los temas de psicología surgidos de la literatura con una escala desde 0 (para nada interesado) a 4 (muy interesado). Los temas fueron propuestos bajo la forma de cinco ítems descriptivos de cada uno de los argumentos sin recurrir al significante psicológico, como a su significado intrínseco. Esta traducción fue necesaria para utilizar un lenguaje que comunicara con los sujetos de la encuesta sin etiquetas que corrían el riesgo de desviar las materias en tratamiento.

Los datos referidos al itinerario elección/designación resultaron particularmente interesantes, en cuanto revelaron una polarización: para el 39.13% (26.08% hombres) el papel deriva de una delegación que realiza el grupo de trabajo; para el 60.86% (35.78% hombres) se trata de una tarea que se han dedicado a desarrollar por ausencia de otros, es decir, ‘nadie más quería hacerlo’ (M-19). Esto aparece especialmente para las personas más jóvenes a quienes se atribuye una mayor flexibilidad mental debida a la reciente conclusión de la etapa escolar. Por otro lado, siete mujeres sobre un total de nueve viven el papel como un premio, como una posibilidad/ocasión de adquirir aptitudes y de ‘hacer una cosa distinta de la rutina cotidiana’ (F-32). Los sujetos respondieron afirmativamente en un 56.52% (43.48% hombres) a la pregunta de si eran considerados de distinto modo respecto a antes del nombramiento como responsables. Más detalladamente, afirman que esta sensación está ligada a la información (por ejemplo, sobre la naturaleza químico/física de los materiales) que aportan al grupo de trabajo y a la mayor competencia con relación a los derechos/deberes en materia de accidentes laborales. Esta sensación no se percibe siempre como positiva, para el 13.04% de las personas (8.69% hombres) el hecho de ser responsables y la diferencia percibida en el grupo de trabajo son considerados como elementos de descontento.

Estos elementos surgen también en la evaluación de intereses que en la tabla 4 se sintetizan bajo la forma de macro-áreas.

Los temas relacionados con el ambiente organizativo, dirección de recursos humanos, participación y cultura han sido aquellos a los que los sujetos entrevistados han dado una preferencia/interés mayor. Con relación a estos temas, en el período 2005-06⁶ se propusieron módulos formativos dentro de los cursos dictados por el ente

organizador (Acquadro Maran, 2005), módulos que fueron evaluados entre los más interesantes y útiles a los fines de la adquisición de la competencia para desarrollar la función de RS.

Tabla 4. Macro áreas y evaluación de los representantes de la seguridad

Macro- área	Evaluación	
	Promedio	sd
Clima organizativo	2.26	1.17
Comunicación	2.04	.87
Cultura organizativa	3.08	1.20
Dirección de recursos humanos	3.13	.91
Diversidad (de género, etnia, etc.)	1.34	.64
Empowerment	1.52	1.03
Grupo de trabajo	2.04	1.10
Motivación	1.78	.73
Participación	3.69	.55
Vejeciones y patologías	2.17	1.46

Reflexiones finales

El objetivo del proyecto de investigación era comprender el papel de la psicología en los cursos de formación sobre seguridad llevados a cabo en nuestro país a la luz de la evolución de los accidentes que la ley del año 1994 ha intentado limitar. La literatura nacional e internacional ha mostrado cómo el interés por la psicología ha crecido en estos últimos años, sobre todo porque la disciplina psicológica pone a disposición instrumentos y métodos para interpretar los fenómenos del contexto social y organizativo y los correspondientes procesos que involucran individuos y grupos de trabajo. Aun cuando la normativa europea subraya esta competencia como necesaria a los fines de la formación de los RS, en Italia todavía no se ha aprovechado esta oportunidad/ocasión, delegando en el médico laboral la tutela y la transmisión de conocimientos referidos a elementos contextuales que a menudo no pueden más que estar ligados a la exposición al riesgo.

La investigación desarrollada en un ente de dictado de formación ha permitido investigar qué capacidades psicológicas advierten la necesidad los RS, así como los gestores, formadores y los propios evaluadores. Nos referimos en especial a las materias de comunicación, multiculturalidad y formación. En efecto, analizando las entrevistas surge que la comunicación ha sido un elemento problemático: el servicio ofrecido de información sobre la ley y sobre los cursos, no sólo era desconocido, sino también era poco aprovechable dado que no respondía a las necesidades de las empresas locales. Un segundo elemento sobre el cual reflexionar es la multiculturalidad.

Con frecuencia, los formadores, así como los RS han descrito situaciones en las cuales habría sido necesario tener aptitudes para la dirección de trabajadores provenientes de distintas realidades culturales. Si para las grandes ciudades la integración puede ser favorecida por la presencia de un mayor número de extranjeros y por el frecuente contacto con ‘el otro’, en las ciudades pequeñas y medianas puede resultar un problema, como surge asimismo de las investigaciones de carácter social en esta materia (Caponio, 2005). El tercer elemento se refiere a la formación de los formadores: los docentes son personas elegidas como expertos en su sector (química, física, mecánica, etc.) y no siempre han tenido oportunidad de adquirir instrumentos para la gestión del aula y el aprendizaje de los adultos. No casualmente, en términos de satisfacción y valoración de mayor aprovechamiento para la adquisición de cultura sobre la seguridad, el módulo que ha obtenido los puntajes más altos ha sido el de psicología: no solamente han sido valorados los contenidos, sino también el cuidado en el proceso de aprendizaje. Se recuerda que el objetivo era no tanto enseñar ‘la psicología’, sino más bien brindar la posibilidad de identificar fenómenos del individuo y del grupo relacionados con la seguridad, a partir de los casos propios presentados en el aula. Precisamente, la evaluación positiva de las macro-áreas relacionadas con el clima, la dirección de recursos humanos, la participación y la cultura organizativa permite comprender que los RS tienen necesidad de interpretar el contexto organizativo en el que se configuran sus roles y el tipo de contexto relacional que es necesario crear para orientar los comportamientos hacia la seguridad. Se trata, sobre todo, como ya señalaron Soro (2001a) y Spaltro (2003), de prestar atención a la presencia organizativa, es decir, a ese proceso dinámico que favorece la construcción de un contexto o *context* (en la acepción de Soro, 2001b), en el que sea posible apostar a la confianza en sí mismos, en el otro, en la función, en el grupo, en el proyecto y en el resultado (Soro y Acquadro Maran, 2003). Context en el que sea posible encontrar el sentido organizativo (Weick, 1995) de lo que se está realizando, sentido que se expresa a través de la presencia subjetiva, en la acogida del otro, distinto de mí, en la construcción del grupo. Si se piensa en lo difícil que es hacer aceptar una nueva norma, una nueva técnica o un nuevo instrumento, pero también en los requerimientos de cambio que provienen del mercado y que sufren los trabajadores, sobresale la importancia de acercarse al problema no desde una perspectiva de “aplicación de la ley”, sino más bien de “mayores conveniencias de prevención”.

Para comprender mejor el alcance de los resultados, la intención del equipo es comparar los datos que surgieron a lo largo de la investigación con otros contextos organizativos. Particularmente ha sido preparado un proyecto que ve involucradas a dos organizaciones industriales de grandes dimensiones que actúan en un contexto ciudadano. El objetivo principal continúa siendo indagar acerca de la contribución que la psicología puede brindar a los RS para adquirir capacidades de relación útiles a los fines de orientar - siempre con mayor eficacia - los comportamientos orientados a la prevención y crear un contexto que favorezca al grupo que trabaja en seguridad.

Notas

¹ Una de las mayores contribuciones de la psicología en materia de seguridad y prevención en los lugares de trabajo ha sido brindada por el prof. Ivar Oddone, Universidad de Torino. Entre sus obras, recordamos “Ambiente di lavoro: la fabbrica nel territorio” [Traducción: *Ambiente de trabajo: la fábrica en el territorio*], Editorial sindical italiana, 1977; “Psicologia dell’ambiente” [Traducción: *Psicología del ambiente*], Giappichelli.

² Para profundizaciones de la normalización de las estadísticas de accidentes de trabajo de los países miembros, véase el sitio de Eurostat en el que se presenta el programa ESAW (European Statistics on Accidents in the Work): <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>

³ La Empresa Sanitaria Local se crea para proteger la salud, asegurando niveles uniformes de asistencia a todos los ciudadanos. Tiene la tarea de crear los distritos socio sanitario integrados, a través de los cuales provee todas las prestaciones de prevención, diagnosis, cuidado y rehabilitación, en conexión con la red de hospitales en el ámbito del sistema sanitario.

⁴ El programa emplea símbolos para indicar el tipo de raíz. Si a la palabra sigue el símbolo <, esto significa el reconocimiento sólo de la raíz de las palabras. El símbolo + indica, en cambio, el reconocimiento de la desinencia y de varias formas con la misma raíz. Un ejemplo del primer tipo es la palabra public< que indica publicidad, publicación, público; la palabra poter+ indica poder y poderes.

⁵ En efecto, como es evidente, el empleo de palabras específicas es advertido en el ámbito conceptual del discurso dentro del cual se introducen y de la situación en la que se pronuncian. Por lo tanto, si el uso de un vocablo específico es frecuente, significa que se atribuye una particular relevancia al concepto que subyace a esta palabra y, por el contrario, que un término sea poco usado puede significar que no es pertinente al tipo de discurso o también que quien habla no está predispuesto hacia ese vocablo. El análisis jerárquico descendente usado por el programa es un procedimiento de clasificación similar en algunos aspectos al cluster analysis comúnmente realizado con datos numéricos, que permite subdividir los enunciados que componen el corpus entero en clases cada vez más pequeñas y cada vez más homogéneas en su interior.

⁶ Hasta hoy son casi un centenar los responsables que han participado en los cursos en los que se prevén módulos de psicología.

Referencias bibliográficas

- Acquadro Maran, D. (2005). Formación de las personas adultas en los cursos para la seguridad. En R.A. Ruiz Fernández, F. Vicente Castro, A.V. Díaz Díaz, J.A. del Barrio del Campo, M.A. Fajardo Caldera (ed.), *Necesidades Educativas Específicas: hay respuestas?* (pp. 417-425). Santander: Psicoex.
- Avallone, F. (1996). *Giustizia, valori e leadership nelle organizzazioni*. Milano: Guerini e Associati.
- Avallone, F. (1999). *Conoscere le organizzazioni. Strumenti di ricerca e intervento*. Milano: Guerini e Associati.
- Berra, A. y Prestipino, T. (1996). *La sicurezza del lavoro, psicologia, prevenzione, organizzazione*. Milano: Franco Angeli.
- Bisio, C. (2006). Il contributo della psicologia del lavoro e dell'organizzazione agli interventi nella prevenzione degli incidenti sul lavoro. *Risorsa Uomo*, 3, 279-286.
- Caponio, T. (2005). Policy Networks and Immigrants' Associations in Italy: The Cases of Milan, Bologna and Naples. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 31(5), 931-950.
- Depolo, M. (Ed.) (1998). *L'ingresso nel mondo del lavoro. I comportamenti di individui e organizzazioni*. Roma: Carocci.
- La Rosa, M. y Stanzani, F. (1999). *Sicurezza, prevenzione e qualità del lavoro. Un'analisi comparativa a livello europeo*. Milano: Franco Angeli.
- Lentisco, F. y Franco, L. (2001). *La promozione della salute nei Paesi del Sud Europa*. Siracusa: Ispesl.
- Marzano, A. (2006). La cultura della prevenzione in Italia. *Inform*, 190, <http://www.mclink.it/com/inform>.
- Matteucci, M.C. y Tomasetto, C. (2002). Alceste: un software per l'analisi dei dati testuali. En: B.M.Mazzara (ed.), *Metodi qualitativi in psicologia sociale* (pp.305-328). Roma: Carocci.
- Perticaroli, S. (2001). La promozione della salute nei luoghi di lavoro e il National Contact Point italiano. En F. Lentisco y L. Franco L. (ed.), *La promozione della salute nei Paesi del Sud Europa* (pp. 29-32). Siracusa: Ispesl.
- Piu, S. (2003). Strategie europee per la salute e la sicurezza. *Psicologia e Lavoro*, 128, 56-59.
- Reinert, M. (1993). Les 'mondes lexicaux' et leur 'logique' à travers l'analyse statistique d'un corpus de récits de cauchemars. *Langage et Société*, 66, 5-37.
- Soro, G. et al (2001a). Multidimensional Leadership throughout presence and context. En *Book of Abstract*, The Tenth European Congress on Work and Organizational Psychology, Praga, 95.
- Soro, G. (2001b). Leadership ed Eccellenza. La Grande Orchestra Sinfonica come

- laboratorio per i manager. En D. Acquadro Maran D. (ed.), *Leadership e Immagine dell'Eccellenza*. Milano: Franco Angeli.
- Soro, G. (2005). Per una psicologia civile. En D. Acquadro Maran (ed.), *Sicurezza del lavoro e qualità della vita: quale ruolo della psicologia* (pp. 1-16). Torino: Dip. Psicologia.
- Soro, G. y Acquadro Maran, D. (2003). Leadership: una sfida per le organizzazioni. *Incontro nazionale degli Psicologi del Lavoro e delle Organizzazioni*, Roma, 17-18.
- Spaltro, E. (2003). L'idea di sicurezza. *Psicologia e Lavoro*, 128, 3-12.
- Weick, K.E. (1995). *Sensemaking in Organisations*. USA: Sage Publications, Inc.

Daniela Acquadro Maran ha obtenido su doctorado en Psicología del Trabajo y de la Organización con el prof. Enzo Spaltro, Universidad de Bologna. Es assistant professor en la Universidad de Turín. Sus investigaciones se dirigen a la producción de excelencia en los grupos, la presencia/ausencia de las mujeres en roles organizativos claves y la formación en la cultura de la seguridad en los lugares de trabajo. Entre sus publicaciones recordamos 'Leadership and Image of Excellence' (Angeli, Milán, 2001).

Giorgio Soro es catedrático de Psicología del Trabajo y de la Organización en la Facultad de Psicología, Universidad de Turín. Es coordinador de la investigación internacional: "The Image of Excellence – Leadership in Grand Symphony Orchestra". Ha publicado varios ensayos y libros, entre ellos 'Il soggetto senza origini' [*La persona sin orígenes*] (Cortina, Milán, 1991), 'Psicologia Lavoro Organizzazione' [*Psicología, Trabajo, Organización*], (Tirrenia, Torino, 2001) y 'Accendere gli animi – Dialogo sulle passioni nelle organizzazioni' [*Incentivar los ánimos – Diálogo sobre las pasiones en las organizaciones*] (Guerini, Milán, 2005).

Tania Zanotta ha obtenido su título en Psicología en la Universidad de Turín. Es Doctoranda en "Nuevos contextos de intervención psicológica en educación, salud y calidad de vida", Universidad de Extremadura, dirige investigaciones en el ámbito de la motivación para el voluntariado, formación para la cultura de la seguridad en los lugares de trabajo, producción de excelencia en los grupos.