

Vivere la cultura dell'errore e migliorare

Se stessi il premio FSFP dell'innovazione 2018 va al Ticino – nella sua tesi di diploma Rosario Lazzaro si occupa della cultura dell'errore della polizia. In un'intervista, egli spiega perché la polizia ha messo a punto il miglioramento della propria immagine e qualità, nello studiare gli errori commessi e avere il supporto del Comando per la sua tesi di diploma.

TESTO: MICHELLE GUILFOYLE; FOTO: KURT GRAF

Innanzitutto congratulazioni per il diploma EPS e il premio all'innovazione. Ha mai pensato di vincere questo premio?

Grazie. Assolutamente non me l'aspettavo. Sapevo che il mio tema era certamente nuovo in Polizia, ma non pensavo di vincere su tutti i temi presentati.

Cosa rappresenta per lei questo premio?

Sicuramente una grande soddisfazione personale che mi onora e gratifica il mio impegno

Con quale tema si è sfidato lei per il lavoro di diploma?

«La cultura dell'errore in polizia», con il motto «segnalare, senza timore, ci aiuta a migliorare».

Il sistema proposto, in sostanza, parte da una segnalazione spontanea degli errori, che vengono analizzati da personale preposto, che identifica le misure correttive da adottare affinché si riduca la possibilità che ricapitino gli stessi errori. Ma non è solo questo, il sistema permette anche semplicemente di segnalare proposte di miglioramento e altro ancora. Per funzionare al meglio nella mia proposta ritengo necessario creare all'interno della Polizia un Servizio qualità. Infatti, è necessario predisporre una struttura adatta e definire un processo specifico. Il personale da dedicare si limita alla nuova funzione di responsabile del Servizio qualità.

Fondamentale l'accordo della Direzione di polizia a sostenere il progetto, in particolare impegnandosi a sottoscrivere una dichiarazione di «non punibilità» per gli errori minori segnalati spontaneamente, a dare un'informazione chiara e trasparente ai collaboratori sul progetto/concetto e a fornire una formazione specifica a tutto il personale.

La cultura dell'errore in Polizia si prefigge di portare un nuovo modo di lavorare, senza la paura di sbagliare e di venir puniti per lievi negligenze, così da poter lavorare in un clima più sereno, di poter rispondere alle avversità e ai suggerimenti di migliororia del personale, di aumentare la qualità del lavoro della Polizia e infine di migliorare l'immagine della stessa.

Ma per i dettagli invito gli interessati a leggere il mio lavoro di diploma, nella speranza che i corpi di polizia lo adottino quale sistema di lavoro.

Quale è stato il motivo che l'ha portata a scegliere questo tema?

Durante una discussione con un esperto di sicurezza e qualità dell'Ente Ospedaliero Cantonale, avevo appreso che da di-

versi anni avevano introdotto la cultura dell'errore con ottimi risultati. Ho dunque pensato che questo sistema poteva tornare utile anche alla Polizia, non avendo nulla di simile.

In che modo ha affrontato il lavoro di diploma?

Ho dovuto innanzitutto ricercare le informazioni sul funzionamento, visto che per me era materia completamente nuova. Oltre alle ricerche in materia, mi sono rivolto a degli esperti, che considerano la cultura dell'errore quale valore fondamentale della cultura aziendale. Sono riuscito a intervistare un pilota Swiss che ha lavorato anche per la sicurezza in volo e con la responsabile cantonale del Servizio sicurezza e qualità dell'Ente Ospedaliero Cantonale. Questo è stato fondamentale per riuscire ad apprendere il funzionamento del sistema e riuscire a trasferirlo il polizia.

Quali esperienze ha fatto nel corso del lavoro, esperienze che le sono rimaste?

Le esperienze sono state parecchie e tutte interessanti, in generale posso dire che la complessità delle attività da svolgere attorno a questo progetto mi ha insegnato parecchio e obbligato a organizzarmi al meglio su tutti i fronti. Da non dimenticare poi che questo lavoro viene svolto da candidati non proprio giovanissimi, come il sottoscritto alla soglia dei 50 anni, il che lo rende ancora più difficile.

Quale è stata la sfida più impegnativa?

Trovare il tempo necessario per portare a termine questo importante lavoro, cercando di non trascurare i miei compiti, sia in ambito professionale sia in quello privato.

Quale sostegno ha ottenuto dal suo datore di lavoro?

Inizialmente ho dovuto far presente al mio datore di lavoro che la mia attività, quale capo posto di gendarmeria del Posto principale di Locarno, con funzioni alla formazione (formatore di Polizia di prossimità), necessitava di un adeguamento di personale nel mio ufficio, come negli altri Reparti. Adeguamento fortunatamente ottenuto e senza il quale avrei avuto seri problemi per riuscire a portare a termine il mio progetto.

Quanto è stato importante il supporto datole dal suo datore di lavoro?

E' molto importante, penso che ognuno, a dipendenza della funzione ricoperta in polizia, debba riconoscere i propri limiti (e

**VSPB
FSFP**
INNOVATIONSPREIS
PRIX À L'INNOVATION
PREMIO ALL'INNOVAZIONE
2018

il lavoro ti porta a riconoscerli!), per non rischiare un burnout e avere il giusto sostegno che ti permetta di portare a termine questo lavoro.

Quali sono le cose più importanti che le rimarranno del lavoro di diploma?

Quando pensi che sei già capace di organizzare il tuo tempo e di saper delegare, ti accorgi poi che si può fare sempre di meglio!

Quest'esperienza mi ha anche permesso di capire esattamente cosa voglia dire «uscire dalla propria zona di comfort» per continuare a essere efficienti e a progredire, come nello sport. Sono infatti rimasto fuori dalla mia zona di comfort per parecchio tempo, ma per fortuna riuscendo a gestire nel modo migliore tutte le attività e l'inevitabile stress accumulato.

Se potesse, che consiglio, io vorrebbe dare alle sue colleghe e ai suoi colleghi?

Direi innanzitutto che sono fortunati quelli che hanno scelto o per la funzione esercitata devono svolgere questo Esame Professionale Superiore. Infatti, ritengo che tutti i quadri superiori dovrebbero svolgere un lavoro simile, importante per la crescita professionale e personale.

Il consiglio è quello di imparare meglio a delegare e a non mollare di fronte ai primi ostacoli. Forza! ■



Il vice presidente della FSFP omaggia con il Premio dell'innovazione 2018 Rosario Lazzaro (a sinistra).