

## THE HUMAN CONTRIBUTION

**AUTORE: James Reason**

**CASA EDITRICE:** Hirelia Edizioni s.r.l.

**ANNO:** 2011 (gennaio)

**ISBN:** 978-88-905309-0-6

**EDIZIONE:** 1° - pag. 247 - Formato: *brossura, illustrato bianco e nero*

**PREZZO DI COPERTINA:** 21,00 euro

**RIF:** <http://www.hireliaedizioni.it/the-human-contribution>

<https://www.libreriauniversitaria.it/human-contribution-atti-insicuri-incidenti/libro/9788890530906>

### ■ BREVE PRESENTAZIONE DELL'AUTORE

**James Reason** è stato professore di psicologia dal 1977 al 2001 all'Università di Manchester lo stesso ateneo in cui si laureò nel 1962 ed ottenne il dottorato nel 1967. Dal 1964 al 1976 divenne Lecturer e in seguito Reader in psicologia all'Università di Leicester. Ha lavorato anche alla RAF Institute of Aviation medicine di Famborough (Hampshire-UK) e al US Naval Aerospace Medical Institute di Pensacola (Florida USA). I suoi interessi di ricerca hanno riguardato principalmente lo studio dei fattori umani e organizzativi che contribuiscono al collasso dei sistemi complessi ed affidabili. Ha scritto diversi libri sulla distrazione, sull'errore umano, sul ruolo del fattore umano nell'aviazione, sulla gestione dei rischi legati agli incidenti organizzativi e più recentemente sulla gestione dell'errore nelle operazioni di manutenzione. Ha condotto ricerche e osservazioni nell'ambito dell'aviazione, del sistema ferroviario, della generazione dell'energia nucleare, della sicurezza navale, dell'esplorazione e produzione di petrolio, dell'estrazione mineraria, dei processi dell'industria chimica, della sicurezza sulle strade, del sistema bancario e dei sistemi sanitari. Ha ricevuto il Distinguished Foreign Colleague Award dalla US



Human Factors and Ergonomics Society (1995), il Flight Safety Foundation/Airbus Industrie Award per i successi nello studio dei fattori umani legati alla sicurezza del volo (2001), la Roger Green Medal della Royal Aeronautical Society per i contributi all'analisi del fattore umano legato al sistema aerospaziale (2001), e il Flight Safety Foundation/Boeing Aviation Safety Lifetime Achievement Award (2002). È socio della British Academy, della Royal Aeronautical Society e della British Psychological Society. Ha ricevuto un titolo onorario all'Università di Aberdeen nel 2002 e gli è stato conferito il titolo di CBE nel 2003 e per i suoi contributi nell'ambito della sicurezza dei pazienti ricoverati in ospedale. Nel 2006 è stato nominato socio onorario della Royal College of General Practitioners.

### ■ BREVE PRESENTAZIONE DEL LIBRO

In questo libro James Reason esplora il contributo in una prospettiva nuova. Invece di trattare l'essere umano come rischio, un componente del sistema in cui atti insicuri sono implicati nella maggior parte degli incidenti con conseguenze catastrofiche, considera l'uomo come eroe, un elemento del sistema in cui adattamenti e compensazioni possono salvare le organizzazioni dall'orlo del disastro in numerose

occasioni. Il libro argomenta lucidamente questa visione e utilizza molti esempi descrivendo queste abilità ricollegandosi alla teoria dei fattori latenti.

Che cosa avevano in comune questi eroi?

Queste abilità possono essere incanalate e trasmesse agli altri?

Elegantemente e in modo divertente questo libro costituisce una fonte di ispirazione e di informazione per tutti coloro che si spingono oltre i dettagli sugli aspetti quotidiani della sicurezza così come fornisce un significativo riferimento sul mondo in cui si dovrebbe sviluppare la sicurezza se volessimo restare al passo con la dura realtà.

James Reason in modo perspicace, eloquente ed estremamente semplice, fornisce al lettore una guida essenziale sul comportamento umano sia a livello individuale che come contributo organizzativo. *The Human Contribution* è una lettura indispensabile per tutti i professionisti che operano in ambienti a rischio e per i manager di qualunque il sistema complesso. Il libro presenta diversi esperimenti provenienti da un'ampia varietà di settori organizzativi. Tutti gli studiosi che indagano sui fattori umani potranno considerare questo libro come una lettura estremamente preziosa e stimolante.

## SOMMARIO

### INDICE

Note sull'autore

#### PARTE I - Introduzione

##### Capitolo 1 - Il contributo umano: rischioso o eroico

Introduzione

La struttura del libro

Note sul libro

##### Capitolo 2 - Una guida per chi usa la mente (Mind-User)

Lo stato "sulla-punta-della-lingua"

Le modalità di controllo automatico e cosciente

Tre livelli di prestazione

Interagire con la conoscenza di base a lungo termine

Le intenzioni e il "ciclo di recupero"

Elaborazione concorrente

La relazione tra la memoria e l'attenzione: Il modello

"la-macchia-e-la-tavola"

Riepilogo

#### PARTE II - Atti insicuri

##### Capitolo 3 - La natura e la varietà degli errori umani

La definizione e la classificazione degli errori

Miti di errore

Slip e Lapse

Rule-based mistake

Knowledge-based mistake

Conclusioni

##### Capitolo 4 - Le violazioni e la varietà dei comportamenti legati alle regole

Chernobyl e Zeebrugge

Le violazioni come atti insicuri

Chi è più propenso a violare?

Perché le persone violano le regole di sicurezza?

Le "economie mentali" del violare

Cattive procedure

Procedure

Testare due modelli di comportamenti violenti

La varietà dei comportamenti legati alle regole

Grandi improvvisatori

Considerazioni finali

#### Capitolo 5 - Percezioni di atti insicuri

Il modello dell'errore epidemico

Il modello basato sulla persona

Il modello legale

L'approccio sistemico

Modelli basati sulla persona e sul sistema: creare un giusto bilanciamento

#### PARTE III - Gli incidenti

##### Capitolo 6 - Trappole di errore e incidenti ricorrenti

Propensione all'incidente: una breve indagine

Trappole di errore quotidiane

Schemi ricorrenti di incidenti

Gli elementi che compongono gli scenari più ricorrenti

Principi guida culturali

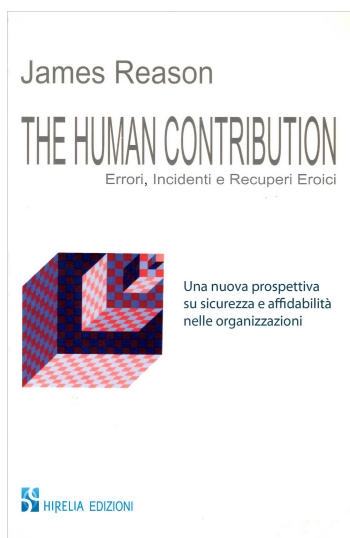
Conclusioni

##### Capitolo 7 - Indagini significative sugli incidenti

I problemi con il passato

L'evoluzione delle indagini sugli incidenti

I report di Mahon e Moshansky



"Il pendolo oscilla troppo lontano?"

Condizioni e cause

La fallacia controfattuale

La visione corrente

#### **PARTE IV - Recuperi eroici**

##### **Capitolo 8 - Addestramento, disciplina e leadership**

La ritirata della Light Division a Fuentes de Onoro (1811)

Il ritiro della 1° Divisione dei Marines da Chosin Reservoir (1950)

Osservazioni conclusive

##### **Capitolo 9 - Professionalità pura e semplice**

Il Capitano Rostron e il salvataggio dei superstiti del Titanic (1912)

Il salvataggio dell'Apollo 13 (1970)

Il Volo 09 della British Airways (1982)

L'incidente del BAC 1-11 (1990)

L'eccellenza chirurgica (1995-97)

Gli eventi avversi di maggiore e di minore gravità

Osservazioni conclusive

##### **Capitolo 10 - Abilità e buona sorte**

L'Aliante di Gimli

Conclusioni

##### **Capitolo 11 - Improvvisazioni creative**

Il Generale Gallieni e i taxi di Parigi

Il Capitano Gordon Vette e il salvataggio di Jay Prochnow

Conclusioni

##### **Capitolo 12 - Gli "ingredienti" dei "recuperi" eroici**

Fronteggiare pericoli attesi

T trattare con improbabili ma possibili pericoli

Qualità generiche

Conclusioni

#### **PARTE V - Raggiungere la resilienza**

##### **Capitolo 13 - "Piena consapevolezza" individuale e collettiva**

Coerenza vs variabilità

Un non-evento dinamico

"Piena consapevolezza" collettiva

"Piena consapevolezza" individuale

Gli aspetti della resilienza

Formazione sulla previsione alla National Patient Safety Agency (UK)

Supporto organizzativo

Guardare al futuro

"Piena consapevolezza" e resilienza

#### **Capitolo 14 - In cerca di sicurezza**

Introduzione

Cosa significa il termine "sicurezza"?

Le due facce della sicurezza

Il modello dello Spazio di sicurezza (Safety space model)

Com'è un sistema resiliente?

Il modello dell'Elastico di gomma annodato (Knotted rubber band model)

Definire la natura della sicurezza positiva

Conclusioni

#### **RECENSIONE**

a cura di **Michele Montresor**

*Tecnico della prevenzione ATS Val Padana*

info@sbagliandosimpara.eu

L'incontro (virtuale) con il prof. J.Reason, mi ha cambiato la vita professionale. Il primo libro (che oserei definire un capolavoro) è stato "Human Error" di cui ho realizzato un breve video visibile al link: <https://www.sbagliandosimpara.eu/approfondimenti/video/item/155-james-reason-italy-model>. Reason è riuscito a farmi mettere a fuoco alcune osservazioni fatte durante le indagini di infortunio ma di cui non avevo completa consapevolezza. Poiché questo testo **The Human Contribution** ne rappresenta l'evoluzione, lo presento prima della sua "opera prima" per ragioni di completezza di analisi e prospettive metodologiche. Infatti l'autore esplora qui il contributo umano in termini di affidabilità e di sicurezza organizzativa, mentre in **The Human Error** si focalizza sulle complesse dinamiche che sono alla base dell'errore umano su cui ha potuto lavorare per anni, sia come ricercatore che come professore di importanti università americane e del Regno Unito. Così pure come consulente della NASA.

Nella visione tradizionale il fattore umano viene generalmente considerato un elemento di rischio, o, comunque, una componente poco sicura delle Organizzazioni. In questo caso, invece, viene proposto un approccio più innovativo che considera l'intervento umano nella prevenzione dei rischi o nel recupero delle situazioni critiche. Le persone, infatti, grazie alle loro qualità e caratteristiche individuali possono 'contribuire' ad arginare le conseguenze di possibili

incidenti e a 'recuperare eroicamente' situazioni pericolose. Non sono pochi i casi in cui personalità *singolari* hanno saputo salvare i sistemi organizzativi dal disastro come è stato nel caso (tra i più noti) dell'ammiraglio nel fiume Hudson il 15 gennaio 2009 dove il comandante di un velivolo Airbus A320, Chesley Sullenberger, detto "Sully" ha salvato le vite di 155 persone tra equipaggio e passeggeri. L'autore parte dalla convinzione che il ruolo svolto dai singoli soggetti costituisca un elemento fondamentale per il raggiungimento di elevati livelli di affidabilità e di sicurezza. Egli argomenta minuziosamente gli elementi che caratterizzano questa nuova concezione, e per farlo si avvale di numerosi esempi legati alla storia presente e passata, ripercorrendo trasversalmente diversi ambiti professionali e organizzativi (la sanità, l'aviazione, il campo militare, il settore nucleare, e così via). In particolare, viene posta l'attenzione su abilità connesse ad aspetti cognitivi ed individuali come la leadership, l'addestramento continuo, la prontezza nelle decisioni, l'improvvisazione creativa, l'intuito e la gestione delle risorse a disposizione. L'insegnamento generale che se ne trae è che la prevenzione e la gestione dei rischi con lo sviluppo dell'affidabilità individuale e organizzativa non riguardano solo attività speciali, ma tutte le imprese e le organizzazioni di lavoro. Trattando il fattore umano secondo un'ottica più positiva e ottimistica, Reason apre la strada alla discussione sull'importanza delle non-technical skill, ovvero le "abilità" sociali, interazionali e individuali che completano le competenze tecniche di una professione. Tenere in considerazione le potenzialità 'eroiche' della natura umana genera pertanto diversi vantaggi: aumenta la consapevolezza sull'importanza della professionalità, favorisce lo sviluppo delle competenze non tecniche e valorizza il ruolo del professionista nella promozione dell'affidabilità. Reason con questo libro presenta anche una efficace sintesi della sua fondamentale elaborazione su errori e violazioni, esplorata in **The Human Error**, e indica diverse prospettive operative per interventi di prevenzione efficace. Ad esempio, la sezione conclusiva del libro "Raggiungere la resilienza", comprende l'illustrazione della formazione per lo sviluppo delle competenze di previsione con il modello dei tre vasi (il sé, il contesto, il compito).

Ricordando al lettore che le complesse dinamiche intra-aziendali sono mosse dai medesimi meccanismi, siano essi cognitivi (per le persone) che organizzativi (per i processi e le relazioni) e che caratterizzano ogni impresa di qualunque natura e dimensioni (con l'eccezione che a maggior dimensioni e complessità, aumenta la complessità organizzativa), la lettura di questo libro non mi appare riservata a pochi professionisti, ma dovrebbe caratterizzare il percorso formativo di qualunque soggetto, pubblico o privato, che si occupa di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Studenti dei corsi di lauree in Tecniche della Prevenzione nell'Ambiente e nei Luoghi di Lavoro inclusi.