

**www.hirelia.it**

*Titolo originale*

*The Human Contribution – unsafe acts, accidents and heroic recoveries*

© 2008 – Ashgate Publishing Limited

*Edizione italiana a cura di Hirelia Edizioni*

*Traduzione Chiara Locatelli*

ISBN 978-88-905309-0-6

© 2010 - Hirelia Srl, Milano, IT

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sui diritti d'autore. Sono vietate e sanzionate la riproduzione in ogni modo e forma. Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68 commi 4 e 5 della L. 22/04/41 n. 633.*

*Immagine di copertina*

*Felhoe di Victor Vasarely*

*Finito di stampare*

*gennaio 2011*

*Stampato*

*Ingraph, Seregno (MI)*

# INDICE

Note sull'autore.....	9
-----------------------	---

## PARTE I - Introduzione

### Capitolo 1 - Il contributo umano: rischioso o eroico.....13

Introduzione.....	13
La struttura del libro.....	13
Note sul libro.....	17

### Capitolo 2 - Una guida per chi usa la mente (Mind-User).....19

Lo stato "sulla-punta-della-lingua".....	19
Le modalità di controllo automatico e cosciente.....	20
Tre livelli di prestazione.....	22
Interagire con la conoscenza di base a lungo termine.....	24
Le intenzioni e il "ciclo di recupero".....	26
Elaborazione concorrente.....	27
La relazione tra la memoria e l'attenzione: Il modello "la-macchia-e-la-tavola".....	28
Riepilogo.....	29

## PARTE II - Atti insicuri

### Capitolo 3 - La natura e la varietà degli errori umani.....35

La definizione e la classificazione degli errori.....	35
Miti di errore.....	40
Slip e Lapse.....	42
Rule-based mistake.....	48
Knowledge-based mistake.....	48
Conclusioni.....	49

### Capitolo 4 - Le violazioni e la varietà dei comportamenti legati alle regole.....51

Chernobyl e Zeebrugge.....	51
Le violazioni come atti insicuri.....	52
Chi è più propenso a violare?.....	56
Perché le persone violano le regole di sicurezza?.....	56

Le “economie mentali” del violare.....	57
Cattive procedure.....	58
Procedure.....	58
Testare due modelli di comportamenti violanti.....	59
La varietà dei comportamenti legati alle regole.....	60
Grandi improvvisatori.....	65
Considerazioni finali.....	65
<b>Capitolo 5 - Percezioni di atti insicuri.....</b>	<b>67</b>
Il modello dell'errore epidemico.....	68
Il modello basato sulla persona.....	69
Il modello legale.....	84
L'approccio sistemico.....	85
Modelli basati sulla persona e sul sistema: creare un giusto bilanciamento.....	94
<b>PARTE III - Gli incidenti</b>	
<b>Capitolo 6 - Trappole di errore e incidenti ricorrenti.....</b>	<b>99</b>
Propensione all'incidente: una breve indagine.....	99
Trappole di errore quotidiane.....	102
Schemi ricorrenti di incidenti.....	104
Gli elementi che compongono gli scenari più ricorrenti.....	112
Principi guida culturali.....	113
Conclusioni.....	114
<b>Capitolo 7 - Indagini significative sugli incidenti.....</b>	<b>117</b>
I problemi con il passato.....	117
L'evoluzione delle indagini sugli incidenti.....	118
I report di Mahon e Moshansky.....	120
“Il pendolo oscilla troppo lontano?”.....	123
Condizioni e cause.....	123
La fallacia controfattuale.....	124
La visione corrente.....	125
<b>PARTE IV - Recuperi eroici</b>	
<b>Capitolo 8 - Addestramento, disciplina e leadership.....</b>	<b>129</b>
La ritirata della Light Division a Fuentes de Onoro (1811).....	129

Il ritiro della 1° Divisione dei Marines da Chosin Reservoir (1950).....	134
Osservazioni conclusive.....	142
<b>Capitolo 9 - Professionalità pura e semplice.....</b>	<b>145</b>
Il Capitano Rostron e il salvataggio dei superstiti del Titanic (1912) .	146
Il salvataggio dell’Apollo 13 (1970) .....	151
Il Volo 09 della British Airways (1982) .....	158
L’incidente del BAC 1-11 (1990) .....	160
L’eccellenza chirurgica (1995-97) .....	163
Gli eventi avversi di maggiore e di minore gravità .....	164
Osservazioni conclusive .....	170
<b>Capitolo 10 - Abilità e buona sorte.....</b>	<b>173</b>
L’Aliante di Gimli.....	173
Conclusioni.....	183
<b>Capitolo 11 - Improvvisazioni creative.....</b>	<b>185</b>
Il Generale Gallieni e i taxi di Parigi.....	185
Il Capitano Gordon Vette e il salvataggio di Jay Prochnow.....	188
Conclusioni.....	192
<b>Capitolo 12 - Gli “ingredienti” dei “recuperi” eroici.....</b>	<b>195</b>
Fronteggiare pericoli attesi.....	195
Trattare con improbabili ma possibili pericoli.....	197
Qualità generiche.....	201
Conclusioni.....	206
<b>PARTE V - Raggiungere la resilienza</b>	
<b>Capitolo 13 - “Piena consapevolezza” individuale e collettiva.....</b>	<b>209</b>
Coerenza vs variabilità.....	209
Un non-evento dinamico.....	209
“Piena consapevolezza” collettiva.....	210
“Piena consapevolezza” individuale.....	212
Gli aspetti della resilienza.....	216
Formazione sulla previsione alla National Patient Safety Agency (Uk).....	217
Supporto organizzativo.....	219
Guardare al futuro.....	219

“Piena consapevolezza” e resilienza.....	227
<b>Capitolo 14 - In cerca di sicurezza.....</b>	<b>229</b>
Introduzione.....	229
Cosa significa il termine “sicurezza”?.....	229
Le due facce della sicurezza.....	230
Il modello dello Spazio di sicurezza (Safety space model).....	231
Com'è un sistema resiliente?.....	237
Il modello dell'Elastico di gomma annodato (Knotted rubber band model).....	240
Definire la natura della sicurezza positiva.....	244
Conclusioni.....	246