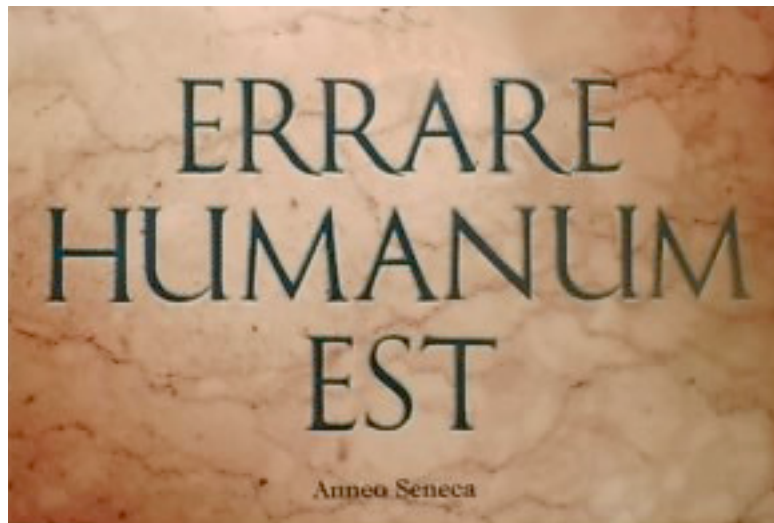


# Psicologia dell'errore umano

---

*Fabrizio Bracco*

*Dipartimento di Scienze  
della Formazione –  
Università di Genova*



Dopo una giornata di grande carico di lavoro, gli operai entrarono nella cabina elettrica in cerca dell'ennesimo guasto. Gli utenti della zona protestavano per il disservizio. Il caposquadra cercò di individuare il guasto il più velocemente possibile e, non attendendo il via libera dai colleghi, innescò un arco elettrico che lo uccise sul colpo.

L'anestesista era immerso nei suoi pensieri durante l'operazione, tutto era nella norma mentre il chirurgo procedeva con l'intervento. Poi qualcosa di inatteso accadde, il cuore del paziente andò in bradicardia, l'anestesista abbandonò i suoi pensieri e somministrò per errore una fiala di intrastigmina anziché atropina. Il paziente morì per arresto cardiaco.

Il controllore di volo era in turno di notte, tutto andava bene. Il collega si allontanò per riposare e il controllore si trovò a dover lavorare su due schermi, come spesso era capitato di dover fare. Quella sera però erano in corso i lavori di manutenzione dei radar e i sistemi di allarme rispondevano con ritardo. Il traffico aereo aumentò, il controllore perse il contatto con due aerei che erano in rotta di collisione e diede loro indicazioni sbagliate che li portarono a scontrarsi in volo, provocando la morte di centinaia di persone.

Come hanno potuto?

Com'è possibile che un operaio esperto intervenga su linee ancora in tensione?

Com'è possibile che un anestesista confonda due farmaci? Com'è possibile che un controllore di volo non si accorga di aver messo due aerei in rotta di collisione?

Queste tre storie sono purtroppo reali. Sono solo tre di migliaia di situazioni che ogni giorno si verificano sui luoghi di lavoro.

Spesso, quando nei giornali leggiamo di queste tragedie, ricorre sistematicamente un commento: "Si è trattato di errore umano!". Dietro questa etichetta si nasconde però un mondo, che la psicologia cognitiva permette di indagare nel dettaglio. La maggior parte degli incidenti nei sistemi sociotecnici complessi dipende da errori involontari, spesso riconducibili a distrazione, carenza nella comunicazione e coordinamento fra colleghi, difficoltà nel capire e gestire la situazione. Molto raramente gli incidenti sono dovuti a palese negligenza, scelte spericolate, incompetenza professionale. Ciò significa che un approccio corretto e preventivo non dovrebbe mirare alla semplice identificazione e punizione del "colpevole", ma all'interpretazione dell'errore visto come un sintomo di problemi di natura organizzativa e, più in generale, sistemica. L'errore deve essere l'inizio dell'indagine sull'incidente, non il termine. Allora si capirà che l'operaio ha agito credendo di lavorare in sicurezza, come spesso aveva fatto in passato; che il medico ha confuso tra loro due fiale aventi una confezione identica; che il controllore di volo era sovraccarico di lavoro e confidava nel normale funzionamento dei radar. La psicologia può quindi spiegare l'errore umano come effetto del rapporto fra la persona e il suo ambiente, gli strumenti, le procedure e i colleghi di lavoro. In questa prospettiva l'errore viene ascoltato e valorizzato, considerato fonte d'informazione da cui apprendere, sintomo manifesto di disfunzionalità sistemiche. L'obiettivo diviene quindi quello di migliorare il rapporto fra l'uomo e il suo ambiente professionale, per valorizzarne risorse e potenzialità e garantire sicurezza, benessere ed efficienza operativa.