

L'estratto che stai consultando
fa parte del volume in vendita
su **ShopWKI**,
il negozio online di **Wolters Kluwer**

[Torna al libro](#)



CEDAM

IPSOA

UTET[®]
GIURIDICA

il fisco

 ALTALEX

INDICE

| | |
|-----------------------------------|-------|
| <i>Profilo degli autori</i> | p. VI |
| <i>Introduzione</i> | » VII |

CAPITOLO 1 LA VARIABILITÀ DELLA PERFORMANCE

| | |
|--|------|
| 1. Introduzione | » 1 |
| 2. La memoria | » 5 |
| 3. L'attenzione | » 9 |
| 4. Il pensiero automatico | » 13 |
| 5. Le euristiche | » 16 |
| 5.1. Euristica della disponibilità | » 16 |
| 5.2. Euristica della rappresentatività | » 18 |
| 6. Il pensiero analitico | » 20 |
| 7. Le emozioni | » 22 |
| 8. Il rammarico (regret) | » 24 |
| 9. L'essere architetti delle scelte | » 27 |
| 10. L'affordance degli oggetti e delle procedure | » 28 |
| 11. L'invecchiamento: tra limiti e risorse | » 29 |
| 12. Riepilogo | » 33 |

CAPITOLO 2 PERFORMANCE VARIABILITY MODEL

| | |
|---|------|
| 1. Introduzione | » 35 |
| 2. Gli errori | » 38 |
| 2.1. Errori Tipo 1 - Mancanza di informazioni | » 39 |
| 2.1.1. Indicatori e criteri di indagine | » 40 |
| 2.1.2. Tipiche cause potenziali | » 40 |
| 2.1.3. Principali azioni correttive utili | » 40 |
| 2.2. Errori Tipo 2 - Mancanza di chiarezza | » 42 |
| 2.2.1. Errori Tipo 2a - Mancanza di chiarezza organizzativa | » 42 |
| 2.2.1.1. Indicatori e criteri di indagine | » 42 |
| 2.2.1.2. Tipiche cause potenziali | » 43 |
| 2.2.1.3. Principali azioni correttive utili | » 43 |
| 2.2.2. Errori Tipo 2b - Mancanza di chiarezza personale | » 44 |
| 2.2.2.1. Indicatori e criteri di indagine | » 45 |
| 2.2.2.2. Tipiche cause potenziali | » 45 |
| 2.2.2.2.1. Area fisica | » 45 |
| 2.2.2.2.2. Area psicologica | » 46 |
| 2.2.2.2.3. Area organizzativa | » 47 |
| 2.2.2.3. Principali azioni correttive utili | » 47 |
| 3. Le violazioni | » 48 |
| 3.1. Violazioni non intenzionali Tipo 1 | » 48 |
| 3.1.1. Violazioni non intenzionali Tipo 1a - Consolidamento di prassi divergenti | » 48 |
| 3.1.1.1. Indicatori e criteri di indagine | » 49 |
| 3.1.1.2. Tipiche cause potenziali | » 50 |
| 3.1.1.3. Principali azioni correttive utili | » 50 |
| 3.1.2. Violazioni non intenzionali Tipo 1b - Subisce l'autorità | » 51 |

| | |
|--|-------|
| 3.1.2.1. Indicatori e criteri di indagine | p. 52 |
| 3.1.2.2. Tipiche cause potenziali | » 52 |
| 3.1.2.3. Principali azioni correttive utili | » 52 |
| 3.2. Violazioni intenzionali Tipo 2 | » 53 |
| 3.2.1. Violazioni intenzionali Tipo 2a - Cerca un beneficio personale | » 53 |
| 3.2.1.1. Indicatori e criteri di indagine | » 54 |
| 3.2.1.2. Tipiche cause potenziali | » 54 |
| 3.2.1.3. Principali azioni correttive utili | » 54 |
| 3.2.2. Violazioni intenzionali Tipo 2b - Cerca un beneficio per l'azienda | » 55 |
| 3.2.2.1. Indicatori e criteri di indagine | » 55 |
| 3.2.2.2. Tipiche cause potenziali | » 56 |
| 3.2.2.3. Principali azioni correttive utili | » 56 |
| 3.2.3. Violazioni intenzionali Tipo 2c - Non ha riferimenti, evento "nuovo" | » 57 |
| 3.2.3.1. Indicatori e criteri di indagine | » 57 |
| 3.2.3.2. Tipiche cause potenziali | » 58 |
| 3.2.3.3. Principali azioni correttive utili | » 58 |
| 3.2.4. Violazioni intenzionali Tipo 2d - Vuole determinare un danno a qualcosa/qualcuno | » 58 |
| 3.2.4.1. Indicatori e criteri di indagine | » 59 |
| 3.2.4.2. Tipiche cause potenziali | » 59 |
| 3.2.4.3. Principali azioni correttive utili | » 60 |

CAPITOLO 3

ANALISI DEGLI INCIDENTI

| | |
|---|------|
| 1. Introduzione | » 61 |
| 2. Il Performance Variability Model nell'analisi delle cause | » 63 |
| 3. Indagine sugli eventi | » 66 |
| 3.1. Contestualizzare l'evento | » 66 |
| 3.2. Come effettuare il sopralluogo e raccogliere le evidenze | » 67 |
| 3.3. Come condurre un'intervista | » 68 |
| 3.4. L'atteggiamento dell'intervistatore | » 68 |
| 3.5. Affidabilità dei ricordi | » 70 |
| 3.6. Attenzione a come si pongono le domande | » 72 |
| 3.7. L'influenza del gruppo | » 73 |
| 4. Analisi delle cause | » 75 |
| 5. Un supporto a un'elaborazione emotiva efficace | » 77 |
| 6. Alcuni casi esemplificativi | » 78 |
| 6.1. Evento 1 | » 79 |
| 6.2. Evento 2 | » 84 |
| 6.3. Analisi integrate per attività e/o per periodo | » 92 |

CAPITOLO 4

OSSERVAZIONE COMPORTAMENTALE DI SICUREZZA

| | |
|--|-------|
| 1. Introduzione | » 95 |
| 2. Requisiti generali per indagare efficacemente la variabilità della prestazione tramite osservazioni comportamentali di sicurezza | » 97 |
| 3. Processo di osservazione comportamentale di sicurezza | » 100 |
| 3.1. Overview | » 100 |
| 3.2. Osservazione | » 101 |

| | |
|--|--------|
| 3.2.1. Osservazione individuale..... | p. 101 |
| 3.2.2. Osservazione allargata..... | » 106 |
| 3.2.3. Auto-osservazione..... | » 107 |
| 3.3. Analisi..... | » 108 |
| 3.4. Azione..... | » 109 |
| 4. Considerazioni sulle osservazioni comportamentali di sicurezza..... | » 110 |
| 4.1. L'Osservatore nell'ambito dell'organizzazione..... | » 110 |
| 4.2. La auto-osservazione..... | » 111 |
| 4.3. Applicazione ai fornitori..... | » 111 |
| 4.4. Supporti per la registrazione dell'osservazione..... | » 112 |
| 5. Applicazioni..... | » 116 |
| 5.1. Variabilità della prestazione e comfort dell'operatore: un'osservazione comportamentale particolare..... | » 117 |
| 5.2. Dal fornitore all'organizzazione: accesso indiretto alla Performance Variability..... | » 118 |
| 5.3. Analisi integrate: la mappa della variabilità..... | » 120 |

CAPITOLO 5

FORMAZIONE E QUALIFICA DEI CONDUCENTI

| | |
|--|-------|
| 1. Introduzione..... | » 123 |
| 2. I fattori che contribuiscono all'incidente stradale..... | » 124 |
| 3. Principi formativi..... | » 125 |
| 3.1. Coinvolgere tutti i sensi possibili..... | » 126 |
| 3.2. Tutoraggio..... | » 127 |
| 3.3. Favorire l'auto-correzione..... | » 128 |
| 3.4. Ruolo dell'esperienza..... | » 128 |
| 4. La figura del Master Driver..... | » 129 |
| 4.1. Criteri per la sua individuazione..... | » 129 |
| 4.1.1. Criteri oggettivi..... | » 130 |
| 4.1.2. Criteri soggettivi..... | » 130 |
| 4.1.2.1. Atteggiamento verso la sicurezza..... | » 130 |
| 4.1.2.2. Essere un punto di riferimento per i colleghi..... | » 131 |
| 4.1.2.3. Capacità di cooperare con gli altri..... | » 132 |
| 4.1.2.4. Apertura alle novità..... | » 132 |
| 4.1.2.5. Consapevolezza delle situazioni che incontra..... | » 133 |
| 4.2. Formazione del Master Driver..... | » 133 |
| 5. Il Master Driver nel processo di formazione e qualifica del conducente..... | » 134 |
| 5.1. Ci sono stati problemi durante le operazioni di carico e scarico..... | » 135 |
| 5.2. Rapporto tra i due..... | » 135 |
| 5.3. Atteggiamenti durante la guida..... | » 135 |
| 5.3.1. Aspetti tecnici..... | » 135 |
| 5.3.2. Aspetti comportamentali..... | » 136 |
| 5.4. Auto-osservazione da parte del conducente..... | » 137 |
| 6. Vista d'insieme..... | » 138 |
| 7. Casi esemplificativi..... | » 138 |
| Appendice..... | » 143 |
| Bibliografia..... | » 159 |

L'estratto che stai consultando
fa parte del volume in vendita
su **ShopWKI**,
il negozio online di **Wolters Kluwer**

[Torna al libro](#)



CEDAM

IPSOA

UTET[®]
GIURIDICA

il fisco

 ALTALEX