

II - ([segue](#)) La teoria dell'errore organizzativo sostiene che nelle organizzazioni tanto più è ampio il numero di criticità organizzative, di difetti di progettazione e di mancanza di controllo tanto più è probabile che un'azione-decisione umana errata attivi un incidente.

La teoria dell'errore organizzativo identifica tre livelli interconnessi del fallimento: il livello individuale, il livello organizzativo, il livello inter-organizzativo (Catino, 2009).

A livello organizzativo in particolare gli individui agiscono in contesti lavorativi cooperativi ricchi di interazioni uomo-macchina, di processi comunicativi fra membri di team legati da un coordinamento operativo trasversale e sistemico. In una prospettiva di questo genere parlare di errore umano è limitante. Rafforzare le difese del sistema di fronte al possibile errore attivo e favorire l'emersione degli errori latenti (Reason, 1990), non conosciuti e non gestiti, è la sfida che si pone una *just culture*.

La teoria di Reason (1990) cosiddetta del formaggio svizzero descrive gli errori attivi come quelli compiuti dagli operatori *front-line* che si trovano a lavorare e ad interagire in sistemi complessi, gli errori di questo genere sono immediatamente percepiti. Gli errori latenti si riferiscono a fattori organizzativi di natura gestionale, manageriale, manutentiva, di costruzione di una macchina o di un impianto, di design, di training inadeguato, che coinvolgono processi decisionali o funzioni organizzative distanti dai luoghi in cui un evento critico può manifestarsi.

Questi errori possono permanere in modo silente anche per lungo tempo nell'organizzazione e combinarsi con altri errori o fattori fino a giungere ad un incidente grave, quando le barriere di difesa si sono infrante.

