



# Combating the Normalization of Deviance

Why good people drift — and how to normalize excellence

Ron Bell | Director of Safety & Training, USPA

**Grazie di essere qui.  
Persone come Voi  
promuovono una solida  
cultura della sicurezza.**



Ron Bell | Director of Safety & Training, USPA

# **Normalizzare l'ECCELLENZA**

**VS**

## **la Normalizzazione della DEVIANZA**

**Perche' e' necessaria questa distinzione?**

**Normalizzare l'ECCELLENZA definisce lo Standard.  
Normalizzare la DEVIANZA spiega perche' e come  
ci siamo allontanati**

# **Normalizzazione della DEVIANZA**

**Qual'è l'esito più probabile di un  
comportamento a rischio?**

**La Facciamo Franca!**

**(ricordate che è qui che inizia la DEVIANZA)**



**Normalizzazione DEVIANZA: aiuta a spiegare come le cose siano andate storte**



**Normalizzazione ECCELLENZA: aiuta a prevenirle fin dall'inizio**



**Impariamo l'ECCELLENZA praticando non solo cio' che facciamo, ma come pensiamo di farlo**

# NORMALIZZARE ECCELLENZA

(Misuriamo rispetto allo Standard)



## COMPETENZA

Svolgere il lavoro  
corettamente e  
con metodo,  
anche sotto stress



## RESPONSABILITA'

Mantenere noi  
stessi e gli altri  
nelle procedure  
standard, non a  
cio' che capita per  
caso



## REALISMO

Analizzare  
l'accaduto, non cio'  
che speravamo o ci  
aspettavamo  
accadesse



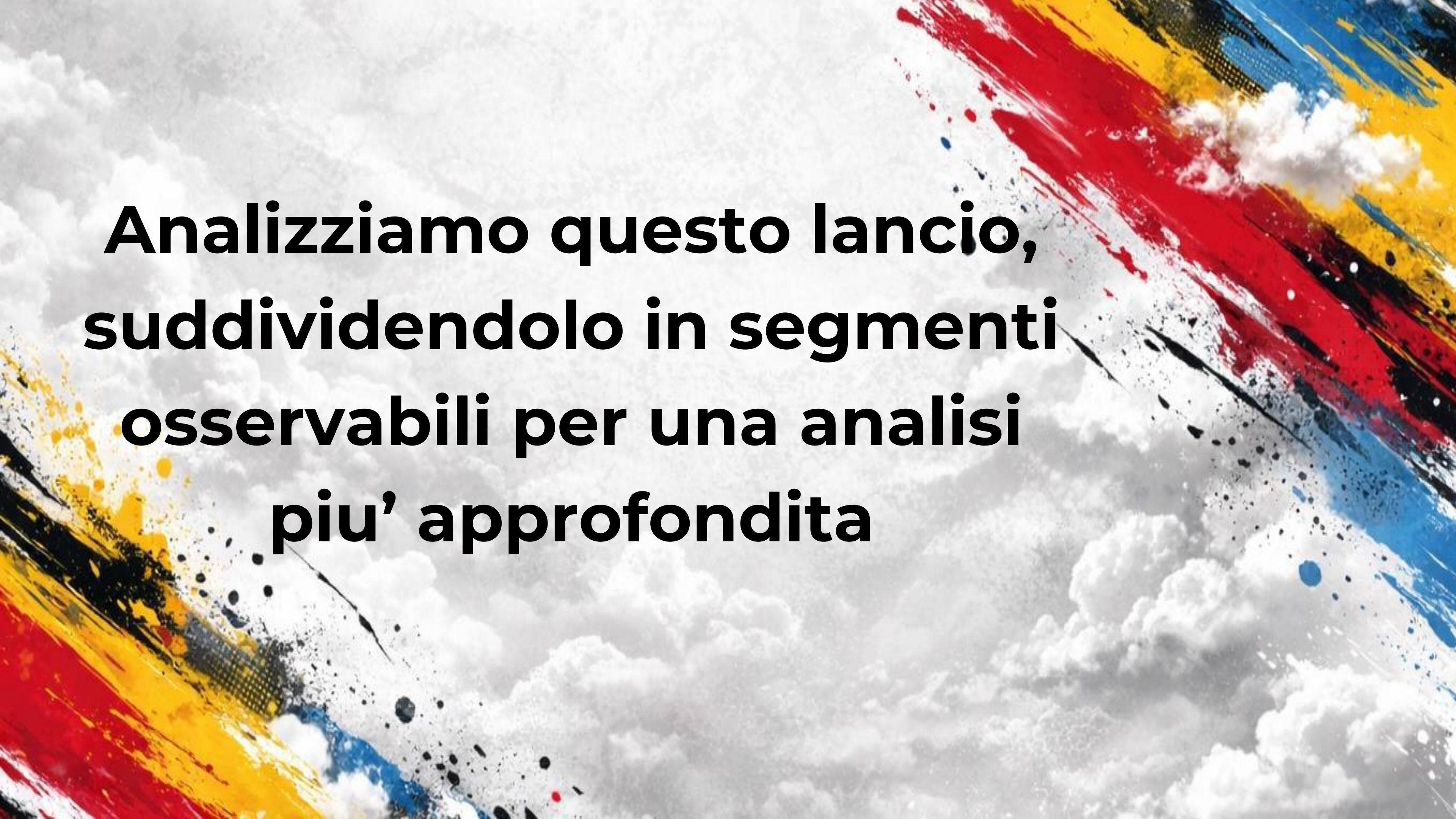
# **Video Review**

**(Background)**

**Practical Exercise**



MIRAGE



**Analizziamo questo lancio,  
suddividendolo in segmenti  
osservabili per una analisi  
piu' approfondita**

**1<sup>st</sup> clip**

**Quanto e' lunga la  
deriva?**



# Tracking Sequence

**Si vede un cambiamento impulsivo del flusso lancio, che ha ridotto il margine di sicurezza senza ricalcolare le conseguenze**

**Questa distanza di deriva, e' normale per questo tipo di lancio?**

**Quale risorsa e' stata consumata?**

**A questo punto del lancio, ci sono segnali che potrebbero indicare un esito catastrofico?**

**2<sup>nd</sup> clip**

**Quale  
malfunzionamento si  
vede?**



# Apertura

La presenza di molteplici problemi simultanei  
**RIDUCE il TEMPO**  
disponibile per la  
diagnosi ed **AUMENTA il**  
**CARICO COGNITIVO**

Cosa si osserva nel comportamento della vela durante l'apertura?

E' un singolo problema o piu' di uno?

Considerando quanto appena osservato nella fase di deriva, cosa e' cambiato nel contesto decisionale attuale?

**3<sup>rd</sup> clip**

**Osserva attentamente  
l'avvitamento**



# **Azione Correttiva**

**l'Aspettativa  
ha Sovrastimato  
l'OSSERVAZIONE  
e il FEEDBACK in  
tempo reale**

**Il Sistema sta reagendo  
positivamente o  
negativamente all'azione  
correttiva?**

**A quale punto, chi effettua il  
lancio dovrebbe rendersi  
conto che questo sistema  
non sta funzionando?**

**4<sup>th</sup> clip**

**Cosa possiamo dedurre  
sulla configurazione  
equipaggiamento del  
paracadutista?**





# Cutaway

**La DEVIANZA**

**dalla Pratica Corretta**

**RIMUOVE silenziosamente**

**I MARGINI DI SICUREZZA**

**Cosa e' mancante in questo clip?**

**Quale Sistema di sicurezza normalmente agisce in aiuto?**

**5<sup>th</sup> clip**

**Osserva attentamente  
i movimenti della testa  
del paracadutista  
e la tempistica**



# **Reserve Deployment Delay**

**L'Interferenza Procedurale  
tra Sistemi Simili  
ha degradato la risposta  
automatica**

**Cosa noti subito dopo che  
il paracadutista si  
stabilizza?**

**Perche' l'attenzione del  
paracadutista è attratta  
verso sinistra?**

**Quanta quota si perde in  
5 secondi?**

**6<sup>th</sup> clip**

**Osserva il tempo  
rimanente tra l'apertura  
della riserva e  
l'atterraggio**



# **Reserve Ride**

**La Sopravvivenza  
dipende dal margine  
rimanente. In questo  
caso, il margine di  
errore rimanente e'  
stato misurato in  
SECONDI**

**Approssimativamente, quanta  
quota e' rimasta quando la  
riserva si e' aperta?**

**Quanto margine di errore  
c'e' se il volo della riserva  
dura solo 6 secondi?**

# **Passaggio DA OSSERVAZIONE A COMPrensIONE**

**Nessuna singola decisione ha causato questo risultato**

**Piccole, ragionevoli scelte si sono accumulate nel tempo**

**Il MARGINE e' stato consumato  
silenziosamente prima che comparissero  
segnali d'allarme evidenti**

# **DOVE L'ECCELLENZA avrebbe dovuto intervenire**



## **COMPETENZA**

**Svolgere il lavoro correttamente,  
anche sotto stress**

**Azioni familiari applicate SENZA rivalutazione**

**Memoria muscolare interferente con risposta corretta**

**Capacita' esistenti — ma applicate male sotto stress**

# **Dove l'ECCELLENZA Avrebbe Dovuto Intervenire**

**Mantenere alto il proprio standard,  
non accontentarsi del risultato**

**RESPONSABILITA'**

**Piccole deviazioni avvertite ragionevoli sul momento**

**No immediate conseguenze = rinforzo della devianza**

**La Configurazione scelta e' stata NORMALIZZATA**

# **Dove l'ECCELLENZA Avrebbe Dovuto Intervenire**

**Guardare cosa accade, NON cosa  
ci aspettiamo o speriamo**

**Realtà' dei Fatti**

**Aspettative agiscono come “filtro del feedback”**

**Decisioni prese senza consapevolezza  
della situazione**

**Degrado inossevato fino a margine esaurito**

# **NO Problema di Abilita' ma di Procedimento Mentale**

**Capacita' presenti, ma applicate male sotto stress**

**Piccole deviazioni avvertite ragionevoli in quel momento**

**Feedback disponibile, ma non preso in considerazione**

# Perche' E' Importante per Tutti Noi?

**ECCELLENZA** deve essere **PROTETTA**,  
**NON** Testata

**ESPERIENZA** **NON** rende **IMMUNI**  
ma **AUMENTA** rischio **COMPIACIMENTO**

**Piccole Deviazioni la Fanno Franca!**

**(RICORDATE CHE E' QUI CHE INIZIA LA DEVIANZA)**

# Dove Andremo da qui?

**L'Eccellenza non nasce per caso**

Va PROTETTA — UNA decisione per volta

**Ognuno di noi stabilisce gli standard**

con cio' che **FACCIAMO, PERMETTIAMO, o TOLLERIAMO**

# Dove Andremo da qui?

**Normalizzare l'ECCELLENZA inizia ORA:**

Vedere la realtà' — Mantenere la linea anche  
quando scomodo o impopolare

**Analizza le tue abitudini e di chi ti sta intorno:**

Le DEVIAZIONI sono accettate nella tua routine?

SARA' QUESTO  
UNO DEGLI ANELLI  
DELLA TUA CATENA???



# Combating the Normalization of Deviance

Why good people drift — and how to normalize excellence

Ron Bell | Director of Safety & Training, USPA