

Qu'est-ce que la Performance Humaine et Organisationnelle (PHO) ?

« PHO est une collection de meilleures croyances, hypothèses, pensées et idées — provenant de sources diverses et variées — appliquées à travers le prisme d'un ensemble de principes fondamentaux. » - Sam Goodman

Les Principes de la Performance Humaine et Organisationnelle (PHO)

(T. Conklin)

L'erreur est Normale
Le Blâme Ne Répare Rien
Le Contexte Détermine Le Comportement
L'Apprentissage Est Vital
La Façon Dont Nous Répondons Est Importante
Les Contrôles Sauvent Des Vies

Les Idées Clés de la Sécurité Différemment

(S. Dekker)

Les gens sont la solution
Demandez - leur Ce dont Ils ont Besoin pour Réussir
La sécurité est la présence de points positifs, pas l'absence de points négatifs

10 idées pour cultiver du PHO

(S. Goodman)

Partez d'un lieu de Confiance
Faire des choses avec les Gens
Apprendre Délibérément (et Souvent) De Ceux Qui GSD (Faire Avancer Les Choses)
Les Points douloureux sont des Points de départ
Devenez obsédé par les Choses Qui comptent (Réellement)
Plus d'Outils - Moins De Règles
Arrêtez d'essayer de vous conformer (ou de punir) Votre chemin vers l'Excellence opérationnelle
Redéfinir «Sûr»
Abandonnez La « Prédiction De Sécurité».
Embrassez l'Humanité

Idées clés pour les Équipes d'Apprentissage

(S. Goodman)

La Réalité Opérationnelle Vit au plus près du Travail
Chercher à Comprendre La Réalité Opérationnelle Vécue Nous Offre des Opportunités d'Amélioration (Souvent Avant l'Événement)
Plus Nous En Apprendrons Sur La Réalité Opérationnelle Vécue, Meilleures Seront Nos Améliorations
Nous sommes Meilleurs pour Résoudre les Problèmes Ensemble
Fournir du Temps et de l'Espace délibérés pour la réflexion est vital

Ingrédients clés pour les Équipes d'Apprentissage

(S. Goodman)

Un Environnement dans Lequel l'Honnêteté est Possible
Curiosité Opérationnelle
De Meilleures Questions
Temps et Espace pour Penser, Méditer et Réfléchir
L'Objectif
Micro-Expérimentation

Idées importantes relatives à PHO

- PHO est une collection de meilleures croyances, hypothèses, pensées et idées – provenant de sources diverses et variées-appliquées à travers le prisme d'un ensemble de principes fondamentaux (Goodman)
- L'erreur n'est pas intentionnelle (J. Reason).
- Les erreurs sont des conséquences de l'environnement / du système (adapté de Conklin).
- Dire qu'un événement a été causé par une erreur ou ne pas suivre la procédure, c'est comme dire qu'un objet est tombé à cause de la gravité – c'est toujours vrai, cela ne nous dit rien (Conklin).
- Tout avait un sens parfait et total pour les personnes impliquées dans un événement, jusqu'à ce que tout à coup cela n'ait plus de sens (Goodman)
- Chercher à comprendre comment les choses ont du sens pour les personnes impliquées dans un événement est une bonne stratégie d'amélioration (Goodman)
- Tous les événements (négatifs) étaient inattendus pour les personnes impliquées
- Le blâme nuit à nos systèmes
- Le blâme et la douleur font que les gens se sentent moins responsables, pas plus (Goodman)
- Le blâme est courant, car il est plus facile de blâmer que de s'améliorer
- On peut toujours blâmer, mais il faut comprendre que c'est un choix délibéré d'en savoir moins (Goodman)
- Les gens ne peuvent pas contrôler le moment où ils deviennent complaisants (c'est-à-dire qu'ils se mettent en « pilote automatique »)
- Les gens sont motivés par des objectifs
- Les gens sont câblés pour utiliser le moins d'énergie possible pour atteindre cet objectif.
- L'écart normalisé est un problème de système
- Les règles sujettes à déviation peuvent être découvertes en discutant avec les personnes les plus proches du travail.
- Notre réponse habituelle aux règles sujettes à déviation n'est pas efficace pour changer les comportements
- Après un événement, deux stratégies s'offrent à vous : blâmer et se recycler, ou apprendre et s'améliorer (Conklin)
- La discipline est conçue pour éliminer équitablement quelqu'un de notre système, pas pour « donner une leçon à quelqu'un »
- La responsabilité et la discipline sont deux choses différentes
- La responsabilisation peut être créée sans rencontrer la douleur avec la douleur
- Il n'existe pas de processus simple - nous travaillons dans des organisations complexes (adapté de T. Muschara)
- L'échec n'est pas linéaire - de nombreuses conditions contribuent à l'échec
- La correction d'une « cause première » ne suffit pas à prévenir un événement futur.
- Les procédures ne peuvent pas définir entièrement le travail (Conklin)
- Nos employés sont confrontés chaque jour à la variabilité (non documentée).
- Il est impossible d'améliorer un système sans comprendre le contexte (comment le travail est effectué).
- Pour comprendre le contexte, il faut apprendre des personnes qui font le travail.
- Nous avons de nombreux préjugés qui nous empêchent de comprendre le contexte
- L'apprentissage nécessite un effort concerté
- Le type de questions que nous posons est important
- Si nous pensons connaître la réponse, nous ne posons pas les bonnes questions
- (Nous ne connaissons pas la réponse)
- Si nos questions sont conçues pour tester une théorie, nous nous tromperons (presque) à chaque fois

- La sécurité n'est pas l'absence d'erreurs, c'est la présence de défenses
- Nous voulons nous concentrer sur les risques inacceptables, nous ne pouvons pas envelopper le monde dans une bulle d'air.
- Nous avons besoin de plusieurs niveaux de défense - Certaines défenses sont plus solides que d'autres
- Nous voulons concevoir des défenses qui nous permettent d'échouer en toute sécurité, en particulier pour les « choses qui vous tuent » (STKY), les « choses qui comptent vraiment » (STRM) et les « choses qui vous ruinent » (STBY).
- La manière la plus simple de gérer tous les facteurs susmentionnés est d'apprendre et de développer des défenses avec ceux qui font le travail et ceux qui ont conçu le processus ENSEMBLE (c'est-à-dire en utilisant une équipe d'apprentissage).