

In dit document staan de boeken die de basis vormen voor een nieuwe kijk op veiligheid en kwaliteit. Ook staan er boeken bij over de waarde van meten van veiligheid, over mens en technologie en over een methode om de variabiliteit van het dagelijks werk weer te geven. Aangezien veiligheid en kwaliteit om leiderschap vraagt, staan er boeken over leiderschap bij die zeer bruikbaar zijn voor iedereen die verantwoordelijk is voor een team.

De Meeste Mensen Deugen



De mens is een beest, zeiden de koningen. Een zondaar, zeiden de priesters. Een egoïst, zeiden de boekhouders. Al eeuwen is de westerse cultuur doordrongen van het geloof in de verdorvenheid van de mens.

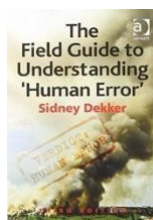
Maar wat als we het al die tijd mis hadden?

In dit boek verweeft Rutger Bregman de jongste inzichten uit de psychologie, de economie, de biologie en de archeologie. Hij neemt ons mee op een reis door de geschiedenis en geeft nieuwe antwoorden op oude vragen. Waarom veroverde juist onze soort de aarde? Hoe verklaren we onze grootste misdaden? En zijn we diep vanbinnen geneigd tot het goede of het kwade?

Adembenemend, weids en revolutionair – *De meeste mensen deugen* herschrijft niet alleen de geschiedenis, maar werpt ook nieuw licht op onze toekomst.

Dossieronderzoek en incidentenonderzoek

Field Guide to Understanding 'Human Error'



Geschreven door Sidney Dekker, professor aan de Griffith University in Brisbane, Australië, waar hij Veiligheidswetenschappen doceert. Daarnaast heeft hij meerdere boeken geschreven over veiligheid en rechtvaardigheid in organisaties.

Wanneer u met een 'menselijke fout' wordt geconfronteerd, kunt u in de verleiding komen om te vragen: 'Waarom letten deze mensen niet beter op?' Of: 'Hoe kan ik mijn mensen meer bij veiligheid betrekken?' U denkt misschien dat u uw veiligheidsproblemen kunt oplossen door uw mensen te

vertellen voorzichtiger te zijn, door de onverlaten te berispen, door een nieuwe regel of protocol uit te vaardigen en naleving te eisen. Dit zijn allemaal uitingen van 'The Bad Apple Theory' waarvan je denkt dat je systeem in principe veilig is als er niet die paar onbetrouwbare mensen in zitten. The Field Guide to Understanding 'Human Error' zal u helpen een nieuwe manier te begrijpen om met een waargenomen probleem van 'menselijke fouten' in uw organisatie om te gaan. Het helpt u na te gaan hoe uw organisatie met inherente afwegingen tussen veiligheid en andere druk en verwachtingen jongleert, wat suggereert dat u niet de beheerder bent van een reeds veilig systeem. Het zal u aanmoedigen om nader te kijken naar de prestaties die anderen nog steeds 'menselijke fouten' noemen, zodat u kunt ontdekken hoe uw mensen veiligheid creëren door te oefenen, op alle niveaus van uw organisatie, meestal met succes, onder druk van beperkte middelen en meerdere tegenstrijdige doelen. De Field Guide to Understanding 'Human Error' zal u helpen begrijpen hoe u verder kunt gaan dan 'menselijke fouten'; hoe ongevallen te begrijpen; hoe u beter onderzoek kunt doen; hoe u uw veiligheidswerk kunt begrijpen en verbeteren. U wordt uitgenodigd om creatief en anders te denken over de veiligheidsproblemen waarmee u en uw organisatie worden geconfronteerd. In elk vindt u

mogelijkheden voor een nieuwe taal, voor verschillende concepten en voor nieuwe hefboom punten om uw eigen denken en praktijk, maar ook dat van uw collega's en organisatie te beïnvloeden. Als u met een 'menselijke fout' wordt geconfronteerd, laat dan de misvatting van een snelle oplossing achterwege. Lees dit boek.

Achteraf is makkelijk praten

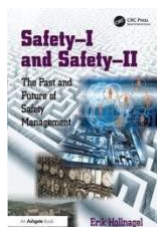


“Daar vind ik wel wat van”, zeggen we vaak met een ondertoon. Of het nu gaat om werk of privé, om veiligheid of de politiek: achteraf is het altijd gemakkelijk praten. Achteraf is het eenvoudig om te zeggen wat er had moeten gebeuren. Als we de uitkomst van een besluit, handeling of proces weten, vinden we er al snel iets van. Ook bij incidenten en ongevallen oordelen we makkelijk achteraf. Vooral over de direct betrokken mensen.

In Achteraf is makkelijk praten nemen David van Valkenburg en Ron Koppes jou mee in het open en vrij van oordeel kijken naar de context van alle betrokkenen in een dynamische en onzekere praktijk. Door oordeelvrij te kijken, kunnen we de situatie beter begrijpen en doorgronden. En er vervolgens van leren en het werk verbeteren.

Welke inzichten stellen ons in staat om vrij van oordeel te kijken? Wat levert ons dit op? Dit boek helpt je daarbij. Dit praktische boek is gericht op het onderzoeken van incidenten en ongevallen en op leren van de dagelijkse praktijk. Een combinatie van heldere theorie en een zoektocht van drie hoofdpersonen biedt inzichten waar je direct actief mee aan de slag kan. Het resultaat? Effectiever leren, échte verbeteringen en meer (werk)plezier.

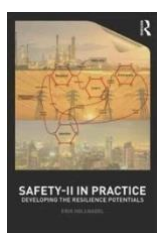
Safety-I and Safety-II - The Past and Future of Safety Management



Geschreven door Erik Hollnagel, een internationaal erkende specialist op het gebied van resilience engineering, systeemveiligheid, menselijke betrouwbaarheidsanalyse, cognitieve systeemtechniek en intelligente mens-machine-systemen. Hij is de auteur van meer dan 500 publicaties, waaronder achtentwintig boeken, artikelen uit erkende tijdschriften, conferentiedocumenten en rapporten. Erik Hollnagel is een van de grondleggers van de FRAM, een methode om het werk zoals het echt gedaan wordt in beeld te brengen om zodoende dat wat goed gaat te verbeteren.

Dit boek analyseert en legt de principes achter Safety-I en Safety-II benaderingen uit en behandelt het verleden en de toekomst van veiligheidsmanagementpraktijken. De analyse maakt gebruik van veelvoorkomende voorbeelden en cases uit domeinen zoals luchtvaart, kernenergieproductie, procesmanagement en gezondheidszorg. In de laatste hoofdstukken worden de theoretische en praktische gevolgen van het nieuwe Safety-II-perspectief op de dagelijkse bedrijfsvoering en op strategisch management (veiligheidscultuur) toegelicht.

Safety-II in practice – developing the resilience potentials



Safety-I wordt gedefinieerd als de vrijheid van onaanvaardbare schade. Het doel van traditioneel veiligheidsmanagement is dan ook om manieren te vinden om deze vrijheid te waarborgen'. Maar omdat sociaal-technische systemen gestaag groter en minder handelbaar zijn geworden, is dit moeilijker geworden. Resilience engineering wees er vanaf het prille begin op dat veerkrachtige prestaties - het vermogen van een organisatie om te functioneren zoals vereist onder zowel verwachte als onverwachte

omstandigheden - meer vereiste dan het voorkomen van incidenten en ongevallen. Dit ontwikkelde zich tot een nieuwe invulling van veiligheid (Safety-II) en daarmee een nieuwe vorm van veiligheidsmanagement. Safety-II verandert het veiligheidsmanagement van beschermende veiligheid en een focus op hoe het mis kan gaan naar productieve veiligheid en een focus op hoe het goed kan en goed gaat. Voor Safety-II is het doel niet alleen het elimineren van gevaren en het voorkomen van foutmeldingen en verstoringen, maar ook hoe het potentieel van een organisatie voor veerkrachtige prestaties het beste kan worden ontwikkeld - de manier waarop deze reageert, bewaakt, leert en anticipeert. Dat vraagt om modellen en methodes die verder gaan dan de Safety-I toolbox. Dit boek introduceert een alomvattende aanpak voor het beheer van Safety-II, het Resilience Assessment Grid (RAG) genoemd. Het legt de principes van de RAG uit en hoe deze kan worden gebruikt om het veerkrachtpotentieel te ontwikkelen. De RAG biedt vier sets diagnostische en formatieve vragen die op elke organisatie kunnen worden afgestemd. De vragen zijn gebaseerd op de principes van resilience engineering en worden ondersteund door praktijkervaring uit verschillende domeinen. Safety-II in Practice is voor zowel de veiligheidsprofessional als de academische lezer. Voor de professional presenteert het een werkbare methode (RAG) voor het beheer van Safety-II, met een bewezen staat van dienst. Voor academische lezers en studenten is het boek een beknopte en praktische presentatie van veerkrachttechniek.

Pre-Accident Investigations: An Introduction to Organisational Safety

Geschreven door Todd Conklin. Todd Conklin werkte 25 jaar bij Los Alamos National Laboratory als Senior Advisor for Organisational and Safety Culture. Los Alamos National Laboratory is een van de belangrijkste onderzoeks- en ontwikkelingslaboratoria ter wereld; Dr. Conklin heeft de laatste 15 jaar van zijn 25-jarige carrière gewerkt aan het Human Performance-programma. In deze gelukkige positie geniet hij van het beste van zowel de academische wereld als de wereld van veiligheid in de praktijk. Conklin heeft een Ph.D. in organisatiegedrag van de Universiteit van New Mexico.



Todd heeft ook een podcast die zeer de moeite waard is om te beluisteren:

<https://preaccidentpodcast.podbean.com/>

Professionals die onder tijdsdruk op zoek zijn naar praktische begeleiding om hun huidige of toekomstige veiligheidsprogramma's vorm te geven, zouden dit boek moeten gebruiken. Pre-Accident Investigations: An Introduction to Organisational Safety helpt bij het identificeren van complexe potentiële incidenten voordat ze plaatsvinden. Gebaseerd op de 'Nieuwe kijk' van menselijke fouten, biedt het algemeen geaccepteerde theorie van het menselijk handelen in een zeer praktische context. Het boek is geschreven in een boeiende gesprekstijl rond verschillende casestudy's en is gebaseerd op de realiteit met voorbeelden waarmee iedereen zich kan identificeren. Het is een ideaal hulpmiddel voor beleidsadviseurs kwaliteit & veiligheid, dossieronderzoekers (artsen en verpleegkundigen) die de veiligheidsboodschap onder hun collega's willen verspreiden. Het is ook een uitstekende keuze voor cursusbegeleiders die op zoek zijn naar een verhalende binnenkomer.

The Practice of Learning Teams – Learning and improving safety, quality and operational excellence

Learning Teams worden in het Nederlands vertaald als “Lerende Teams” of “Leerteams”.



Wanneer je echter deze Nederlandse vertaling opzoekt op het internet, zal je een verscheidenheid aan interpretaties vinden omdat de woorden zelf niet meer impliceren dat er geleerd wordt in een team. Met de zoekopdracht “Learning Team” gaat de verwijzing al snel naar de richting [the learning teams community](#) en [safety differently](#). Daarom kiezen we hier om de Engelse term te gebruiken: Learning Teams (LT).

Learning Teams komen voort uit het perspectief waarin de aanwezigheid van veiligheid als definitie wordt gehanteerd (Safety-II) in tegenstelling tot Safety-I waarin veiligheid wordt gedefinieerd door het aantal fouten of ongewenste gebeurtenissen. In onze wereld zijn veel collega’s die zich bezighouden met dit nieuwe perspectief op veiligheid. Todd Conklin, Brent Sutton, Glynis McCarthy, Brent Robinson en Bob Edwards schreven al veel over Learning Teams en daar wordt hier graag gebruik van gemaakt.

Learning Teams zijn een onderdeel van een ander perspectief op veiligheid, kwaliteit en zelfs operationele uitmuntendheid. Bij Learning Teams draait het om een gefaciliteerde aanpak van werknemersbetrokkenheid of in ons geval de zorgverlener en al het ondersteunend personeel. Bij Learning Teams wordt een beroep gedaan op de intrinsieke motivatie, mensen worden ondersteund om eigenaar te zijn van veiligheid, kwaliteit en operationele uitmuntendheid.

Learning Teams proberen het verschil te identificeren tussen Work-As-Imagined (WAI) en Work-As-Done (WAD), en om een geleide discussie te faciliteren over het verschil tussen WAI en WAD om uiteindelijk verbeteringen te stimuleren op zowel werknemers- als organisatieniveau.

Een Learning Team is opmerkelijk omdat het organisaties aanmoedigt om verschillende perspectieven en invalshoeken van functionele diversiteit te verkrijgen. Zo kan een probleem vanuit verschillende functies en posities belicht worden. De verschillende perspectieven die uit een groep binnen een Learning Team naar voren komen, laten zien dat niet één persoon alle kennis bezit die nodig is om complexe problemen op te lossen. Dit is in het bijzonder het geval in de context van patiëntveiligheid binnen de gezondheidszorg.

Een Learning Team omvat gefaciliteerde betrokkenheid (met behulp van een facilitator) van zorgverleners en iedereen die bij het zorgproces betrokken is om de kansen te (be)grijpen en er vervolgens van te leren die zich voordoen door:

- ❖ Dagelijks succesvol en veilig werken - Learning Teams in de dagelijkse praktijk
- ❖ Gebeurtenissen of incidenten die patiënten schade hadden kunnen berokkenen of hebben berokkend - Learning Teams bij (ongewenste) gebeurtenissen
- ❖ Invoering van veranderingen (Verandermanagement) die de veiligheid van de patiënten en/of zorgverleners kunnen beïnvloeden - Periodieke Learning Teams.

Learning Teams ondersteunen zowel het leren van zorgverleners als het leren van de organisatie door belanghebbenden (zorgverleners, zorgondersteuners, beleidsadviseurs kwaliteit & veiligheid, wetenschappelijke verenigingen, management, beroeps- en belangenverenigingen en raden van bestuur) in staat te stellen beter te begrijpen wat, wanneer, hoe en waarom mensen dingen anders doen in plaats van formele, schriftelijke procedures of systemen te volgen.

Door te begrijpen wat nodig is om dingen goed te laten gaan, kan men zich concentreren op de factoren die ervoor zorgen dat dingen goed gaan en elke dag op de werkplek aanwezig zijn. Dit proces helpt ook om de kloof tussen WAI en WAD te identificeren.

Learning Teams kunnen doeltreffender zijn door werknemers te betrekken bij het identificeren en oplossen van problemen in plaats van traditionele methoden toe te passen om over gezondheid en veiligheid na te denken.

Learning Teams geven werknemers de kans om een dialoog tot stand te brengen over de zaken die volgens hen ten grondslag liggen aan positieve resultaten op het werk. Dit omvat factoren die niet noodzakelijkerwijs worden geïdentificeerd door traditionele veiligheidsobservaties, auditprocessen, veilige werksystemen, opleiding of toezicht.

Socrates op Sneakers



In Socrates op sneakers leert Elke Wiss de kunst van het vragenstellen aan de hand van Socrates en andere beroemde filosofen, zodat we gesprekken voeren die leiden tot verdieping en verbinding.

Met Socrates op sneakers tackelt praktisch filosoof Elke Wiss de kunst van een goed gesprek. In een tijd waarin iedereen door elkaar roeptoetert en meningen al snel dezelfde waarde als feiten krijgen, is de verbinding vaak ver te zoeken.

We proberen de ander eerder te overtuigen van ons gelijk dan dat we samen op zoek gaan naar wezenlijke antwoorden. Veel van onze gesprekken hebben daardoor meer weg van een debat dan van een dialoog. We praten liever dan dat we luisteren, voor vragen stellen hebben we geen tijd. En toegeven iets niet te weten is al helemaal geen optie. Hoe mooi zou het zijn als je op elk moment en in iedere situatie weet hoe je precies *dié* vraag stelt die leidt tot een goed gesprek?

In Socrates op sneakers leert Elke Wiss je hoe je dat doet. Met Socrates en andere filosofen als inspiratiebron laat zij zien waarom we zo slecht zijn in het stellen van goede vragen, én hoe we er beter in worden. Socrates op sneakers leert je de vaardigheden die nodig zijn om die vragen te stellen die verrassen en aan het denken zetten. Zodat we gesprekken voeren die leiden tot verdieping en verbinding. Met een ander, én met jezelf.

Friendly Fire: The Accidental Shootdown of U.S. Black Hawks over Northern Iraq.

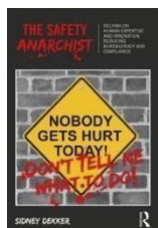


Dit is een review van Carsten Busch over het boek van Scott A. Snook. Princeton, NJ: Princeton University, 2000. Deze review is te lezen op de wensite van Carsten: <https://www.mindtherisk.com/literature/150-friendly-fire-the-accidentalshootdown-of-u-s-black-hawks-over-northern-iraq-by-scott-a-snook>

Dit boek is misschien het beste boek op het gebied van veiligheid omdat het zo rijk gevuld is met verschillende aspecten rondom veiligheid. Op 14 april 1994 schoten twee Amerikaanse luchtmacht F-15-gevechtsvliegtuigen per ongeluk twee Amerikaanse Black Hawk-helikopters neer boven Noord-Irak, waarbij alle 26 mensen aan boord omkwamen. Een tweejarig onderzoek naar de tragedie begon, maar vond geen schuldige. De auteur onderzocht het materiaal en het resultaat is een verbazingwekkend en fascinerend boek dat één zaak behandelt en verder gaat dan de grenzen van de meeste incidentonderzoeken om te begrijpen wat er is gebeurd en niet is gebeurd en wat we ervan kunnen leren.

Over het 'meten' van veiligheid – meten is weten?

The Safety Anarchist - Relying on human expertise and innovation, reducing bureaucracy and compliance



Sydney Dekker beschrijft in dit boek hoe we als mens controle proberen te houden door dingen meetbaar te maken. Werk is nog nooit zo veilig geweest als het nu lijkt. Veiligheid is ook nog nooit zo bureaucratisch geweest als nu. In de afgelopen twee decennia is het aantal veiligheidsregels en statuten explosief gestegen en organisaties stellen zelf steeds meer interne eisen om naleving van de regels te waarborgen. Tegelijkertijd is de vooruitgang op het gebied van veiligheid vertraagd tot een slakkengang. Het aantal incidenten- en letsel heeft een plateaufase bereikt. Erger nog, excellente veiligheidsprestaties bij

gebeurtenissen die weinig gevolgen hebben, hebben de neiging het risico op doden en rampen te vergroten. Bureaucratie en compliance lijken nu minder te gaan over het managen van de veiligheid van de werknemers waarvoor we verantwoordelijk zijn, en meer over het beheersen van de aansprakelijkheid van de mensen voor wie ze werken. We zorgen ervoor dat werknemers veel doen dat niets bijdraagt aan het verbeteren van hun successen op de werkvloer. Paradoxaal genoeg berooft een dergelijke aanscherping van de veiligheidsbureaucratie ons van precies de bron van menselijk inzicht, creativiteit en veerkracht die ons kunnen vertellen hoe succes feitelijk wordt gecreëerd en waar het volgende ongeluk zou kunnen gebeuren. Het is tijd voor Safety Anarchists: mensen die mensen meer vertrouwen dan het proces, die vertrouwen op horizontaal coördinerende ervaringen en innovaties, die zich terugtrekken van de kleine regels en dwingende naleving, en die helpen de waardigheid en expertise van mensenwerk te herstellen.

If You Can't Measure It... Maybe You Shouldn't: Reflections on Measuring Safety, Indicators, and Goals



Carsten Busch is een zelfbenoemd veiligheidsmytholoog en -historicus met een kwart eeuw ervaring binnen veiligheid, arbeidsomstandigheden, milieu en kwaliteit op diverse niveaus. Deze ervaring strekt zich uit binnen organisaties als de spoorwegen en de petrochemie in zowel Nederland, Engeland als Noorwegen. Op dit moment is Carsten Senior Adviseur Arbeidsveiligheid bij Politidirektoratet, de overkoepelende organisatie voor de Noorse Politie. Hij beschouwt zichzelf als eeuwige student in werktuigbouwkunde, veiligheid, rechten en Human Factors. Vakmatig is hij actief binnen de Nederlandse

Vereniging voor Veiligheidskunde en diverse internationale fora en spreekt geregeld op seminars en bijeenkomsten. Carsten is verbonden aan de universiteit in Lund als begeleider in het Human Factors-programma en schreef twee boeken; Safety Myth 101 en Veiligheidslabels 1-2-3.

Je rijdt op een mooie maandagochtend naar je werk. De snelheidsmeter geeft een constante snelheid van net onder de 50 km / u aan. Op de radio vertelt de nieuwslezer over de werkloosheidscijfers, het aantal slachtoffers van een aardbeving in Zuidoost-Azië en dat de Dow Jones een aantal punten is gedaald. Bij het betreden van de poort van uw bedrijf, passeert u een bord dat trots aankondigt dat het vandaag de 314e dag is sinds de laatste Lost Time Injury. In de gang zie je het LEAN Kanban bord waarop onder meer productiecijfers en ziekteverzuimstatistieken te zien zijn. Om half negen wordt van u verwacht dat u zich rond het bord verzamelt en bespreekt wat daar wordt gepresenteerd. In de lift naar je verdieping kijk je snel wat er op LinkedIn is gebeurd. Je bent blij om te zien hoeveel 'vind-ik-

leuks' je laatste bericht heeft getrokken. Je loopt door naar je bureau waar je een stapel papieren ziet. Bovenaan staat een kopie van de nieuwste balanced scorecard die de secretaris van je baas daar vrijdagmiddag moet hebben laten vallen. Terwijl je aan je eerste koffie van de dag nipt, check je je agenda en word je herinnerd aan het jaarlijkse functioneringsgesprek om 10.00 uur. Tot dusver heb je geen klein stukje echt werk verzet, maar wel cijfers, metingen en statistieken. Ze zijn de hele tijd om ons heen. Maar waarom? Helpen ze? Hoe ga je ermee om? Dit kleine boekje is bedoeld om u te helpen erop verschillende, misschien betere manieren over na te denken en er beter mee om te gaan. Dertig vrij compacte hoofdstukken bieden een kritische kijk op meten, indicatoren, metrieke, doelen en statistieken binnen een context van veiligheid. Het boek probeert ook enkele nuttige en praktische suggesties te bieden voor verschillende (mogelijk zelfs betere) benaderingen, of op zijn minst verschillende manieren om over deze onderwerpen te denken.

Het Best Verkochte Boek Ooit



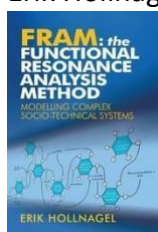
Of het nu je schoolrapport is of je salarisstrookje, de verkiezingsuitslagen of het aantal virusbesmettingen tijdens een pandemie – cijfers zijn overal en ze beïnvloeden hoe jouw leven eruitziet. Maar het grootste misverstand over cijfers? Dat ze objectief zouden zijn.

Bedrijven misbruiken cijfers om hun product aan je te slijten, politici om lastige beslissingen te rechtvaardigen, wetenschappers om hun onderzoek kracht bij te zetten. En wij, cijferconsumenten, zijn ook niet onschuldig. We

laten ons maar al te graag verleiden als de cijfers zeggen wat we willen geloven.

In Het bestverkochte boek ooit (met deze titel) ontcijfert journalist en econometrist Sanne Blauw de wereld van de getallen, zodat iedereen het juiste gebruik van cijfers kan onderscheiden van het misbruik. En zodat we ons kunnen afvragen: welke rol willen we dat cijfers spelen in ons leven?

FRAM - The Functional Resonance Analysis Method: Modelling Complex Socio-technical Systems



Erik Hollnagel, de grondlegger van resilience engineering en safety-2, geeft in dit boek een mogelijkheid om het complexe systeem waarin de gezondheidszorg werkt te beschrijven door middel van de FRAM. Het is een manier om het werk zoals het echt gedaan wordt te analyseren om ervan te leren.

Resilience engineering heeft consequent betoogd dat veiligheid meer is dan de afwezigheid van verstoringen. Sinds het eerste boek in 2006 werd gepubliceerd, hebben verschillende hoofdstukken en artikelen in boeken het voordeel aangetoond om achter 'menselijke fouten' te kijken en verder te gaan dan het faalconcept, net zoals een aantal ernstige ongevallen de noodzaak ervan hebben benadrukt. Maar er is nog geen uitgebreide methode om dat te doen; de Functional Resonance Analysis Method (FRAM) voorziet in die behoefte. Terwijl veelgebruikte methoden gebeurtenissen verklaren door ze te interpreteren in termen van een reeds bestaand model, wordt de FRAM gebruikt om de functies te modelleren die nodig zijn om dagelijkse prestaties te laten slagen. Dit model kan vervolgens worden gebruikt om specifieke gebeurtenissen te verklaren, door te laten zien hoe functies kunnen worden gekoppeld en hoe de variabiliteit van alledaagse prestaties soms kan leiden tot onverwachte en niet-schaalbare resultaten - goed of slecht. Het FRAM is gebaseerd op vier principes: gelijkwaardigheid van mislukkingen en successen, geschatte aanpassingen, emergentie en functionele resonantie. Omdat het FRAM eerder een methode dan een model is, worden er geen veronderstellingen gemaakt over hoe het

onderzochte systeem is gestructureerd of georganiseerd, noch over mogelijke oorzaken en oorzaak-gevolgrelaties. In plaats van te zoeken naar storingen en defecten, legt de FRAM de resultaten uit in termen van hoe functies worden gekoppeld en hoe alledaagse variabiliteit in prestaties kan resoneren. Dit boek presenteert een gedetailleerde en beproefde methode die kan worden gebruikt om te modelleren hoe complexe en dynamische socio-technische systemen werken, om te begrijpen waarom dingen soms fout gaan, maar ook waarom ze normaal gesproken slagen.

Menselijke handelen – hoe dan wel?

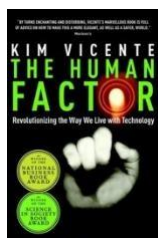
The 5 Principles of Human Performance - A Contemporary Update of the Building Blocks of Human Performance for the New View of Safety



Conklin's boek is een interessante en informele discussie met de lezer over de 5 Principles of Human Performance, principe per principe, hoofdstuk voor hoofdstuk. Deze 5 tips over hoe mensen presteren in organisaties zijn principes, de bouwstenen van Human Performance, waarmee we een nieuwe manier hebben ontwikkeld om na te denken over veiligheid en betrouwbaarheid in onze werelden en het veranderen van de manier waarop we over werk denken is een essentiële stap naar verbetering. Werk stopt nooit en werk is nooit normaal. Dit idee zou een gewone manager bang maken, maar een verlichte leider kent de kracht van continu leren en verbeteren. Het werk is constant in beweging, daarom moet het leren doorgaan. Werk is nooit hetzelfde, daarom weten we nooit echt hoe er wordt gewerkt. Als we niet weten hoe we werk uitvoeren, hoe weten we dan hoe we kunnen verbeteren? De 5 principes van menselijke prestaties zijn in zekere zin een opslagplaats van de centrale waarden van menselijke prestaties. Door deze principes tot de kern te houden van ons denken, trainingen en praktijken, kunnen de basisbouwstenen van deze filosofie organisatieprogramma's helpen de normale filosofische afwijking te verminderen die aanwezig en voorspelbaar is in alle veiligheidsprogramma's. Het hebben van deze omarmde principes houdt ons allemaal eerlijk en houdt onze inspanningen op het gebied van menselijke prestaties op het goede spoor en succesvol. Dit boek is verkrijgbaar als luisterboek dat door Todd Conklin zelf is voorgelezen. De boodschap is pakkend en eerlijk en je wordt altijd uitgenodigd tot discussie. Verademend en positief ingesteld.

The Human Factor: Revolutionizing the Way People Live with Technology

Wat verbindt de frustraties van het dagelijkse leven, zoals videorecorder- klokken en voicemailsystemen, met vliegtuigcrashes en een duizelingwekkende "verborgen epidemie" van medische fouten?

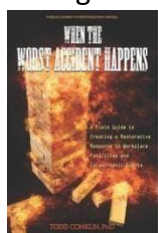


Kim Vicente is hoogleraar human factors engineering aan de Universiteit van Toronto en adviseur van NASA, Microsoft, Nortel Networks en vele andere organisaties; hij kan ook worden omschreven als een 'technologisch antropoloog'. Hij brengt zijn tijd door in spoedeisende hulp, cockpits van vliegtuigen en controlekamers van kerncentrales - maar ook in keukens, garages en badkamers - om te observeren hoe mensen omgaan met technologie.

Kim Vicente schetst het verontrustende patroon dat hij heeft waargenomen: van het dagelijks leven tot situaties van leven of dood, mensen gebruiken technologie die geen rekening houdt met de menselijke factor. Technologieën zo divers als kachels, werkschema's in ziekenhuizen en cockpitcontroles van luchtvaartmaatschappijen leiden tot 'menselijke fouten' omdat ze verwaarlozen hoe mensen fysiek, psychologisch en op meer complexe manieren zijn. De resultaten variëren van ongemak tot tragisch verlies van mensenlevens.

Onze beschaving staat op een kruispunt: we moeten onze relatie met technologie veranderen om een einde te maken aan door technologie veroorzaakte dood en vernietiging, en om het leven van iedereen op de planeet te verbeteren. De menselijke factoren beschrijven de manieren waarop we de controle over ons leven kunnen terugkrijgen.

When The Worst Accident Happens: A field guide to creating a restorative response to workplace fatalities and catastrophic events. Todd Conklin



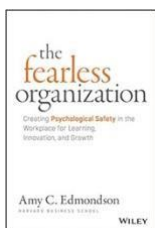
Soms gebeuren er nare ongelukken. Als er een dodelijk ongeluk gebeurt, staat uw organisatie voor een verschrikkelijke tweesprong. De keuzes die uw organisatie moet maken zullen de koers bepalen voor het uiteindelijke herstel van deze vreselijke gebeurtenis. De noodzaak om te begrijpen en uit te leggen hoe de vreselijke gebeurtenis heeft kunnen gebeuren is van het grootste belang om weer een betere en stabielere toekomst op te bouwen. Hoe u deze gebeurtenis onderzoekt, hangt rechtstreeks samen met de vraag of uw organisatie de schuld wil geven en straffen of wil leren en verbeteren. Hoe uw organisatie zal reageren is een weloverwogen daad. Dit boek is geen discussie over hoe u sterfgevallen of ernstige gebeurtenissen in uw organisatie kunt voorkomen. Dit boek is een discussie over wat te doen wanneer het ergste ongeluk gebeurt - wanneer preventie faalt en er mensen omkomen. Het hebben van een afschuwelijke gebeurtenis is een moeilijke tijd voor elke organisatie - het hebben van een afschuwelijke gebeurtenis is een uiterst moeilijke als de organisatie die de gebeurtenis heeft de uwe is. 'When The Worst Accident Happen' is geen boek geschreven over de theorie van de reactie op dodelijke ongevallen. Dit boek is gebaseerd op echte ervaring in het reageren op catastrofale ongevallen die over de hele wereld hebben plaatsgevonden. De ideeën in dit boek zijn niet alleen maar goede ideeën voor noodsituaties, het zijn echte praktijkvoorbeelden van organisaties die een noodsituatie hebben meegemaakt. Ik hoop dat u dit boek niet leest. Ik hoop dat u de informatie op deze pagina's nooit hoeft te gebruiken. Maar als u deze informatie wel nodig heeft, hoop ik dat dit boek uw organisatie helpt te leren en te verbeteren. Ik hoop dat uw organisatie weer opkrabbelt - ver voorbij de plaats waar het ongeluk gebeurde.

Veerkracht – Gerben Bekooy



Om beter voorbereid te zijn op onverwachte en complexe problemen en om veerkrachtiger te zijn, moeten we ons minder richten op het voorkomen dat dingen misgaan, en meer op het zeker stellen dat dingen goed gaan. Daartoe moeten we onzekerheid omarmen in plaats van bestrijden. We moeten meer bouwen aan vertrouwen, vakmanschap, autonomie en vrijheid binnen kaders. Medewerkers zijn niet het probleem, maar juist de oplossing van het probleem. Medewerkers zorgen voor veerkracht

The Fearless Organization – De Onbevreesde Organisatie, Amy C. Edmondson



De Onbevreesde Organisatie: *Creer Psychologisch Veiligheid op de Werkvloer om innovatie en groei te stimuleren* biedt praktische richtlijnen voor teams en organisaties die serieus zijn over succes in de moderne economie. Nu er zoveel afhangt van innovatie, creativiteit en vonkkracht, is het essentieel om talent van hoge kwaliteit aan te trekken en te behouden - maar wat heb je aan dit talent als niemand in staat is zijn mening te geven? De traditionele cultuur van aanpassing en meelopen is in de kenniseconomie ten dode opgeschreven. Succes vereist een voortdurende instroom van nieuwe ideeën, nieuwe uitdagingen en kritisch denken, en het intermenselijke klimaat mag die niet

onderdrukken, doodzwijgen, belachelijk maken of intimideren. Niet elk idee is goed, en ja er zijn domme vragen, en ja afwijkende meningen kunnen de zaken vertragen, maar het bespreken van deze zaken is een essentieel onderdeel van het creatieve proces. Mensen moeten in staat worden gesteld om half-afgemaakte gedachten uit te spreken, vragen te stellen en hardop te brainstormen; het creëert een cultuur waarin een kleine blunder of kortstondige misser niet erg is, en waarin echte fouten worden aanvaard en gecorrigeerd, en waarin het volgende idee dat buiten het veld valt het volgende grote ding kan zijn. Dit boek verkent deze cultuur van psychologische veiligheid, en biedt een blauwdruk om het tot leven te brengen. De weg is soms hobbelig, maar beknopte en informatieve op scenario's gebaseerde uitleg biedt een duidelijk pad voorwaarts naar voortdurend leren en gezonde innovatie.

- ❖ Verken het verband tussen psychologische veiligheid en hoge prestaties
- ❖ Creëer een cultuur waarin het "veilig" is om ideeën te uiten, vragen te stellen en fouten toe te geven
- ❖ Koester het niveau van betrokkenheid en openhartigheid dat nodig is in de huidige kenniseconomie
- ❖ Volg een stap-voor-stap raamwerk voor het creëren van psychologische veiligheid in uw team of organisatie

Gooi de ja-knikkers aanpak overboord en stap in echte prestaties. Blaas creativiteit op, verduidelijk doelen, bereik verantwoordelijkheid, herdefinieer leiderschap, en nog veel meer. De Onbevreesde Organisatie helpt u om deze meest kritieke transformatie te bewerkstelligen.

Goed fout – Amy C. Edmondson



Hoe je van intelligente mislukkingen een motor maakt voor innovatie en groei. De volgende stap naar de organisatie van de toekomst is er een waarin leren van fouten tot een kunst verheven is. Amy Edmondson, de grondlegger van psychologische veiligheid, helpt ons die drempel over. Dat we van onze fouten moeten leren omdat het goed is voor innovatie en persoonlijke groei lijkt evident maar is niet zo gemakkelijk als het klinkt. Natuurlijk begint het bij een psychologisch veilige cultuur, waardoor fouten besproken kunnen worden. En om ervan te leren moeten we achterhaalde culturele overtuigingen en stereotiepe opvattingen over succes verwerpen en onszelf en anderen leren accepteren als feilbaar. Gebaseerd op haar bekroonde onderzoek en vol levendige voorbeelden uit het bedrijfsleven, de popcultuur en onze geschiedenis, geeft Goed fout ons de vaardigheden en denkkaders om ons te helpen schaamte en schuld te vervangen door nieuwsgierigheid en kwetsbaarheid en het onderscheid te maken tussen onnodige missers en intelligente mislukkingen.

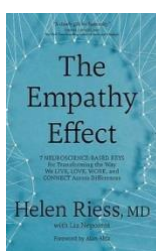
Just Culture: Restoring Trust and Accountability in Your Organization, Third Edition – Sidney Dekker



Een Restauratieve Just Culture of een rechtvaardige cultuur met herstel gericht perspectief is een cultuur van vertrouwen, leren en verantwoording afleggen. Het is vooral belangrijk wanneer er een incident heeft plaatsgevonden; wanneer er iets fout is gegaan. Hoe reageer je op de betrokken mensen? Wat doe je om de negatieve impact te minimaliseren, en het leren te maximaliseren? Deze derde editie van Sidney Dekkers uiterst succesvolle Just Culture biedt nieuw materiaal over herstelrecht en ideeën over waarom uw mensen mogelijk regels

overtreden. Ondersteund door uitgebreid casusmateriaal, leert u over veiligheidsrapportage en eerlijke openbaarmaking, over retributieve rechtvaardige cultuur en over de criminalisering van menselijke fouten. Sommigen denk dat een rechtvaardige cultuur betekent dat mensen vrijuit gaan. Toch vinden ze dat ze mensen moeten kunnen blijven aanspreken op ongewenste prestaties. In deze nieuwe editie vraagt Dekker je op verschillende manieren naar 'verantwoording afleggen' te kijken. Een daarvan is door je af te vragen welke regel is overtreden, wie dat heeft gedaan, of dat gedrag een grens heeft overschreden, en wat de passende consequenties zouden moeten zijn. In deze retributieve zin is een 'verantwoording' iets wat je mensen laat betalen, of verrekenen. Maar wie trekt die grens? En is het proces eerlijk? Een andere manier om verantwoording af te leggen na een incident is te vragen wie er gekwetst is geraakt. Te vragen wat hun behoeften zijn. En om te onderzoeken wiens plicht het is om aan die behoeften te voldoen. Mensen die betrokken waren bij het veroorzaken van het incident willen misschien wel meewerken aan het vervullen van die behoeften. In deze herstellende zin is een 'verantwoording' iets wat je mensen laat vertellen, en waar anderen naar luisteren. Leer op verschillende manieren naar verantwoording te kijken en uw impact op het herstel van vertrouwen, leren en een gevoel van menselijkheid in uw organisatie kan enorm zijn.

The Empathy Effect – Hellen Ries



Empathie ondergaat een nieuwe evolutie. In een mondiale en onderling verbonden cultuur kunnen we het ons niet langer veroorloven ons alleen te identificeren met mensen die deel lijken uit te maken van onze "stam". Zoals Dr. Helen Riess heeft geleerd, is ons vermogen tot empathie niet alleen een aangeboren eigenschap - het is ook een vaardigheid die we kunnen leren en uitbreiden. Met The Empathy Effect presenteert Dr. Riess een definitieve bron over empathie: de wetenschap achter hoe het werkt, nieuw onderzoek naar hoe empathie zich ontwikkelt van geboorte tot volwassenheid, en hulpmiddelen voor het opbouwen van uw vermogen om authentieke emotionele verbinding met anderen te creëren in elke situatie.

Dr. Riess ontpopte zich tot de toonaangevende onderzoeker op het gebied van empathie door een baanbrekend trainingsprogramma te creëren dat nu internationaal wordt gebruikt in de gezondheidszorg, het bedrijfsleven en het onderwijs. Op basis van dit succesvolle programma en de nieuwste wetenschap presenteert zij:

- De E.M.P.A.T.H.Y.®-methode - een krachtig zevenstappensysteem om empathie te begrijpen en te vergroten, te beginnen met Oogcontact en eindigend met Uw Reactie.
- Hoe empathie werkt - een uitgebreide synthese uit de neurowetenschappen, sociologie, ontwikkelingspsychologie en evolutietheorie.
- Hulpmiddelen om empathisch gedrag bij jezelf en anderen te herkennen en te bevorderen
- Opvoeden en onderwijzen van empathie bij kinderen - richtlijnen voor elke ontwikkelingsfase
- Teksten, emoji's en digitale empathie - de moderne uitdaging van authentieke verbinding in het informatietijdperk
- Empathie via kunst en literatuur - onderzoek naar de kracht van creatieve expressie om onze emotionele ervaring uit te breiden
- Leidinggeven met empathie - hoe politieke en zakelijke leiders compassie kunnen combineren met efficiëntie door middel van groepsinlevingsvaardigheden en gedeelde geestesintelligentie

- Diep graven naar empathie - hoe je zondebokvorming kunt omkeren en gedeelde menselijkheid kunt herkennen bij degenen die we normaal gesproken op een afstand houden
- Zelfcompassie - waarom je vermogen om liefde voor jezelf te uiten elke andere relatie in je leven beïnvloedt.

Geweldloze Communicatie – Marshall B. Rosenberg



In *Geweldloze Communicatie* beschrijft Marshall Rosenberg een manier van communiceren op basis van empathie en behoeften zonder te veroordelen. Geweldloosheid betekent in Rosenberg's "eigen" woorden het positieve in onszelf naar boven brengen, het laten leiden door liefde, respect, begrip, waardering, mededogen en zorg voor anderen, en niet door de egocentrische, egoïstische hebzuchtige instelling vol haat, vooroordelen, wantrouwen en agressiviteit die ons denken gewoonlijk beheerst.

Geweldloze communicatie bestaat uit twee onderdelen: je eerlijk uiten en eerlijk luisteren door middel van de vier elementen van geweldloze communicatie: Waarneming, Gevoel, Behoeftte en Verzoek.

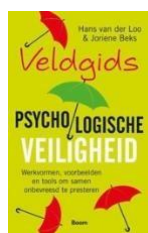
Psychologische veiligheid – Zo vorm je vrijmoedige teams



Geschreven door Hans van der Loo en Jorine Beks. Het best bewaarde geheim om teams vleugels te geven? Psychologische veiligheid. Het zorgt voor een klimaat waarin onderling vertrouwen gekoppeld wordt aan vrijmoedigheid en het verlangen om verschil te maken. En waarin je ook in verwarrende tijden samen kunt overleven en aan de weg blijft timmeren. Psychologische veiligheid geeft medewerkers het gevoel erbij te horen, moedigt ze aan hun mening te uiten, gemaakte fouten openlijk te bespreken en veelbelovende ideeën aan te dragen. Het leidt tot aantoonbare verbeteringen in

eigenaarschap, samenwerking, leren, creativiteit en presteren. Op basis van jarenlange praktijkervaring en een brede kennis van de wetenschappelijke literatuur geven Hans van der Loo en Jorine Beks praktisch toepasbare handvatten om zelf en met je team stap voor stap toe te groeien naar een psychologisch veilig én vlammend werkklimaat. Ontdek de escape uit angstculturen en ontdoe je van 'veiligheidsvreter'. Het is een toegankelijk boek en zeker in combinatie met de Veldgids Psychologische veiligheid.

Veldgids Psychologische Veiligheid



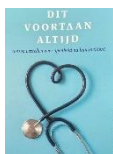
Een boek boordevol praktische ideeën die écht werken! Het gevoel hebben erbij te horen. Zeggen wat je op je lever hebt. Fouten openlijk durven bespreken.

Onbevreesd presteren. De boel uitdagen en in beweging brengen. En tegelijkertijd zorgen voor een positieve sfeer. Het hoort allemaal bij een klimaat van psychologische veiligheid. Het lijkt op het eerste gezicht de gewoonste zaak van de wereld, maar het blijvend stimuleren van psychologische veiligheid blijkt

in de praktijk niet eenvoudig. Deze Veldgids

biedt je praktische ondersteuning bij het ontwikkelen van safe zones binnen jouw organisatie met krachtige vragen, prikkelende werkvormen ('nudges'), voorbeeldgedragingen en praktijkscripts. Een boek dat je aanspoort om meteen aan de slag te gaan. Concreet. Samen. Effectief.

Dit voortaan altijd – Stichting Openheid na Incidenten



De meeste artsen maken op enig moment in hun loopbaan één of meerdere medische incidenten mee waarin zij een groot aandeel hebben. Vaak is het voor hen een life-changing event. De artsen in dit boek overwonnen hun gevoelens van angst, schuld en schaamte en gingen openlijk het gesprek aan met de patiënt of, in het ergste geval, de nabestaanden. Ieder heeft de kracht en de helende werking van openheid ervaren, zij gunnen hun collega's 'dit voortaan altijd'. Openheid bieden is makkelijker gezegd dan gedaan. Het goede nieuws is, dat open disclosure te leren is, net als het voeren van 'gewone' slechtnieuwsgesprekken.

Safety Leadership – Robert J. de Boer



Dit boek bespreekt een andere, haalbare en gerichte benadering om de veiligheid en de algehele organisatorische prestaties te verbeteren, zoals waargenomen in verschillende industrieën over de hele wereld. Het zal een ideale referentietekst zijn voor professionals, academici, studenten (bachelor en master) in diverse gebieden zoals luchtvaart, kernenergie en menselijke factoren.

Gemaakt voor degenen die verantwoordelijk zijn voor de algehele prestaties van organisaties, afdelingen of divisies in diverse industrieën zoals gezondheidszorg, luchtvaart, bouw, olie en gas, kernenergie, spoorwegen en defensie, introduceert dit boek een nieuw veiligheidsparadigma in begrijpelijke en praktische termen. Het is gericht op het verbeteren van veiligheid en algehele organisatorische prestaties door middel van een haalbare, andere en gerichte benadering met behulp van meerdere kleine stappen.

Dit boek helpt lezers te begrijpen hoe ze de natuurlijke variabiliteit van menselijke prestaties – en ons vermogen om elders te compenseren voor onvoorspelbaarheid – kunnen integreren in organisatorische systemen, waardoor succesvolle resultaten worden gegarandeerd. Het behandelt belangrijke onderwerpen, waaronder complexiteit, effectieve werkplekinnovaties, micro-experimenten, het handhaven van de afstemming tussen regels en realiteit, het maximaliseren van leren en het herstellen van relaties. Het bevat praktische voorbeelden en ondersteunend materiaal dat wordt verwezen in de uitgebreide notitiesectie.

Het boek presenteert meerdere kleine stappen die gezamenlijk de verbetering van veiligheid vergemakkelijken

- ❖ Bespreekt het verbeteren van veiligheid in routinematig werk, niet getriggerd door ongevallen
- ❖ Bevat een hoofdstuk over wat te doen als er iets misgaat
- ❖ Bespreekt deze methoden met behulp van talrijke vignetten
- ❖ Heeft een apart gedeelte voor elke industrie

Veiligheidsprofessionals, academici, onderzoekers en studenten (bachelor en master) in gezondheid en veiligheid, menselijke factoren, ergonomie, arbeidsgezondheid en veiligheid zullen ook de beknoptheid en duidelijkheid van dit werk waarderen bij het overbrengen van de nieuwste wetenschappelijke inzichten over veiligheid.