

HUMANIZAR...

HERRAR É UMANO: Comportamento baseada em conhecimento
História: Autocarro
Edição ST n.º 2.1 | ST | versão 1 | agosto, 2023
Autora: Natividade Augusto
Edição e distribuição: PROATIVO, Instituto Português | www.pro-ativo.com

Caso real



HERRAR É UMANO

Comportamento baseada em conhecimento

História, baseado em factos reais, que se passa numa paragem de autocarro, com uma mulher de 19 anos, em Lisboa.

1. **Que** desafio é o nosso?



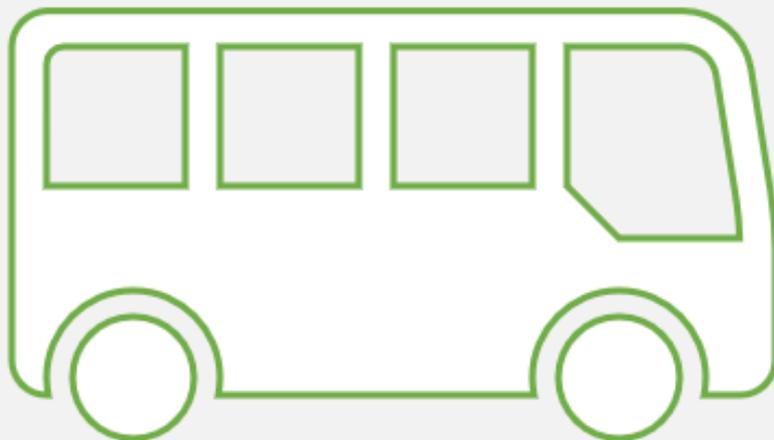
Refletir sobre a expressão “errar é humano!”

Entender o tipo de “comportamento baseado em conhecimento” de Jens Rasmussen

2. Herrar é umano

Era uma vez...

A paragem do autocarro ...





2. Herrar é umano

Era uma vez...

Considerações iniciais

Antes de iniciar propriamente a história, quero dizer que “Errar é humano” é um dos princípios guias da minha vida e é também um dos princípios da filosofia *HOP - Human and Organizational Performance*.

Se é profissional de segurança e saúde já se deve ter cruzado com esta signa HOP, estamos constantemente a ser bombardeados com ela nas redes sociais. Toda a gente fala de HOP, bem ou mal, curto ou grosso, é um tema que aparece muito.

2. Herrar é umano

Era uma vez...



Considerações iniciais

Tenho por hábito observar-me e observar os comportamentos da minha família (coisa que eles não gostam 😊) para testar os novos saberes.

Podia falar aqui numa quantidade de erros que eu cometi e cometo ainda hoje. Há um que me ficou na memória e que ainda hoje conto aos novos membros da família.

A história que se segue é baseada em factos reais.

2. Herrar é humano

Era uma vez...



Certo dia, em agosto de 1989, de regresso a casa estava sentada numa paragem à espera do autocarro, em Lisboa no Campo Grande. Tinha migrado para Lisboa, com 19 anos, sem praticamente recursos económicos e sem apoio familiar.

Passaram quase 60 minutos e nada de aparecer o autocarro. Verifiquei as informações na tabuleta amarela da paragem para ver se estava no lugar certo.

Havia pouco movimento na rua, nem se via viva alma. Era domingo.

Finalmente vejo lá longe o autocarro e pego na mochila, levanto-me para me preparar para entrar no autocarro quando parasse.

De repente aconteceu o que não estava à espera... o autocarro não parou.

2. Herrar é humano

Era uma vez...



Será que o condutor não me viu, pensei. Continuei à espera do próximo.

Após outra hora de espera, aconteceu o mesmo, o segundo autocarro não parou.

Fui novamente ver as informações, estava tudo certo, o número do autocarro, o trajeto... tudo batia certo.

Já em desespero, muito cansada e com fome, o meu pensamento entrou em roda livre, tanta coisa me passou pela cabeça. Estava cansada de facto, tinha-me levantado às 6h30 da manhã para fazer o meu turno no centro comercial Saldanha.

Como poderia eu resolver esta situação?

Ir a pé, ir procurar um telefone público para telefonar à senhora do café que se dispôs a ajudar, gastar o pouco dinheiro que tinha para pagar um táxi.

No momento que iria procurar um telefone público, aparece uma senhora de idade na paragem.

Cumprimentou-me e sentou-se à espera do autocarro.

2. Herrar é humano

Era uma vez...



O meu pensamento instantâneo foi: deixa lá ver o que ela irá fazer quando o autocarro não parar.

Esperamos... esperamos... esperamos.

Avistei ao longe um autocarro, ela levantou-se, pegou na bengala e na malinha e chegou-se mais perto da estrada.

E... de seguida, ela levanta o braço. O autocarro parou e ela entrou!

O cansaço e a fome pareciam que tinham desaparecido e apoderou-se de mim um bem-estar inexplicável. Estava feliz porque era só levantar a mão e todo o meu problema se resolvia, o que de facto aconteceu no autocarro seguinte.

Ainda agora com 50 anos, quando utilizo o autocarro e levanto a mão para dar sinal de paragem, me lembro desta história.

2. Herrar é humano

Era uma vez...



Considerações finais

Anos mais tarde, como socióloga, percebi que no “caso do autocarro” eu tinha errado por desconhecimento perante uma situação que eu nunca tinha vivido.

Jens Rasmussen (1983) diz que é um “comportamento baseado em conhecimento”, onde tive que despende elevado esforço mental, embora a minha decisão e resolução do problema tenha sido lenta.

Segundo o meu ídolo 😊 James Reason (1990) é um erro do tipo “engano tipo C”, ou seja, errei consciente por falta de conhecimento.

2. Herrar é humano

Era uma vez...



Considerações finais

Scott Geller (2017) diria que eu estava primeiramente a um nível de inconsciente incompetente, quando passou o 1.º autocarro e a um nível de competente inconsciente, quando passou o 3.º autocarro. E Erik Hollnagel (2009) diria que não cometi a loucura de gastar o dinheiro para o táxi porque não tive pressão temporal no processo de tomada de decisão, e que as lições aprendidas iriam ativar a minha memória para resgatar este conhecimento nos processos de decisão semelhantes no futuro.

3. O Resultado ...

Todas as pessoas comete erros, todas as pessoas! Os piores trabalhadores cometem erros. Os melhores trabalhadores cometem erros. O erro é uma parte previsível e natural do ser humano. Todd Conklin

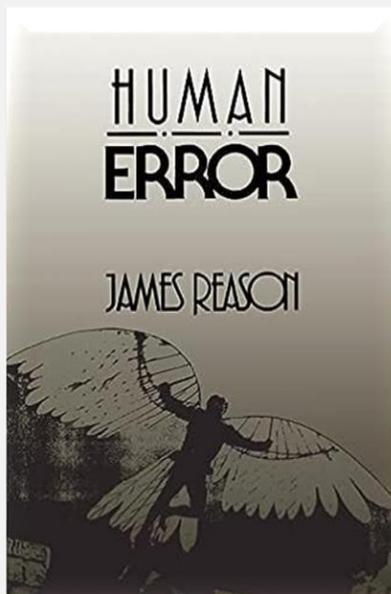
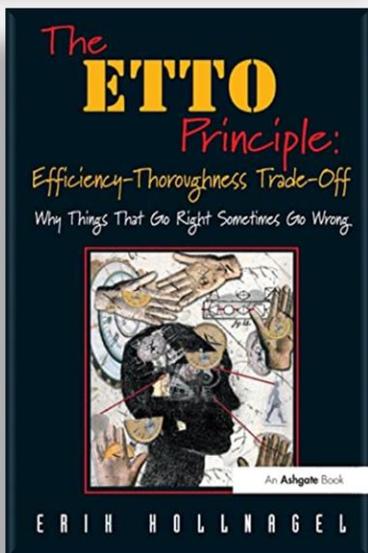
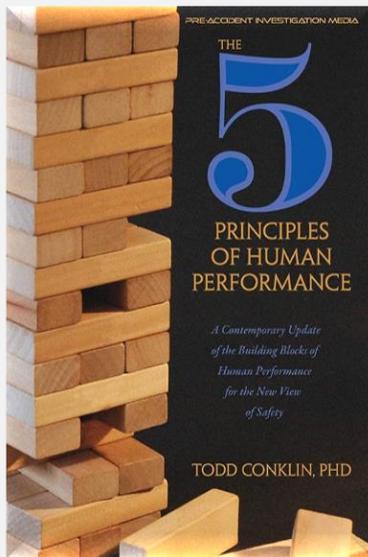
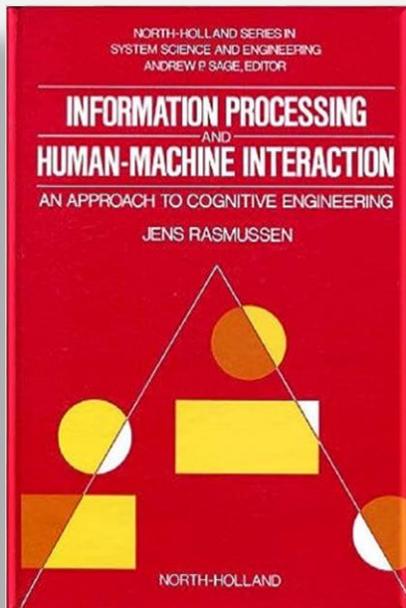
Um sistema mau vencerá uma pessoa boa todas as vezes. Edward Deming



Ninguém vai trabalhar para se acidentar.

O ERRO É NORMAL!

7. A Base...



8. Referenciar ...

Se utilizar este conteúdo, referencie da seguinte forma:

Augusto, N. (2023). Herrar é umano: Comportamento baseada em conhecimento. *Coleção Humanizar. Edição n.º 2.1, versão 1*. Proativo, IP. Lisboa

9. Curiosidade para saber mais?

Olá, eu sou a Natividade,

Com esta partilha, diverti-me ao lembra-me da minha história de vida 😊.

O que eu faço?

Cuido de pessoas e da vida!

Aplico conhecimento técnico-científico atualizado para acertar mais;

Crio e aplico funcionalidade o mais simples possível, para poupar tempo.



Achou útil?

A minha porta está aberta para receber o seu feedback...



Gosto



Comente



Partilhe