

# Accettare l'errore, per imparare

Guardare anche agli insuccessi è una fonte preziosa di conoscenza e di autocoscienza

**R**acconta che spesso il suo nome viene considerato un errore. Anche per questo si è interessato all'argomento?

Il mio libro *Sbagliare da professionisti. Storie di errori e fallimenti memorabili* è scherzosamente dedicato ai miei genitori che mi hanno dato un nome facile da sbagliare. Il fatto che venga spesso corretto in "Massimiliano" è un esempio della nostra incapacità di accettare l'errore. Persino quando io compilo un modulo si preferisce pensare che chi scrive non sappia scrivere il proprio nome. La motivazione più profonda, però, del perché mi sono focalizzato su questo argomento, è che mancava una trattazione sistematica dell'errore, soprattutto da parte delle scienze sociali.

**A noi giungono spesso storie di successo. Perché, invece, è importante parlare anche degli insuccessi?**

È importante parlarne perché l'insuccesso – così come il successo a cui è speculare – dice molto di noi e delle organizzazioni se lo sappiamo accettare e guardare per quello che è. Guardare gli errori che facciamo e il modo in cui sbagliamo è una fonte preziosa di conoscenza e di autocoscienza.

**È possibile non sbagliare mai?**

Non si può non sbagliare, ma ci si può preparare all'errore. L'errore è umano e va messo in conto, ma l'organizzazione si può e si deve attrezzare a gestire l'errore che prima o poi avverrà. Quando ero *visiting professor* in Nuova Zelanda mi colpì un cartello che c'è sulle autostrade: *Mistakes happen, your speed decides the outcome*. Ecco, questo mi sembra un modo intelligente per prepararsi all'errore e attenuarne le possibili conseguenze negative.

**Cosa hanno in comune gli errori tra di loro?**

Gli errori sono molto diversi tra loro e diversi studiosi hanno provato a farne una classificazione. A grandi linee possiamo identificarne quattro. Gli errori che ci caratterizzano come esseri umani, per come è fatto il nostro modo di conoscere, di percepire la realtà. Poi, quelli caratteristici del singolo. Alcuni errori sono caratteristici di una certa cultura, sono legati a pregiudizi e stereotipi che ci impediscono di vedere l'essenziale. Infine, errori a cui ci inducono certe idee diffuse, come la retorica dell'innovazione. Tendiamo a pensare all'errore come a un fatto individuale, in realtà sbagliamo sempre con gli altri e insieme agli altri. Pensiamo al calcio di rigore, classico esempio di quello che sembrerebbe un errore individuale: noi vediamo solo la fase finale, ma dietro c'è un'organizzazione, un processo collettivo, che ha messo la persona nella condizione ottimale per sbagliare.



Intervista a  
**Massimiliano Bucchi**  
Sociologo e scrittore

**Gli errori possono essere utili per imparare?**

Le nostre organizzazioni continuano a negare l'errore o a volerlo tramutare in qualcosa di diverso nobilitandolo. Si potrebbe concludere che il nostro errore più grave è proprio il nostro modo di guardare gli errori. In alcuni settori, però, si è imparato a far tesoro degli errori. Penso ad esempio al settore del trasporto aereo civile che, dopo il disastro di Tenerife, è diventato una delle modalità di trasporto più sicure perché si è saputo costruire un sistema con una pluralità di controlli che riducono la possibilità non dell'errore individuale quanto di gravi conseguenze. Inoltre, sono stati incoraggiati i piloti a confessare i propri errori in un database garantendogli che non avrebbero avuto sanzioni in modo da accumulare una serie di dati e informazioni importanti. Dunque, esempi di utilizzo costruttivo ci sono, ma molti continuano a sbagliare perseverando nei propri errori.

**Diversi studi hanno mostrato che, soprattutto negli Stati Uniti, muoiono migliaia di persone all'anno a causa di errori medici. Con il passare del tempo il numero sembra rimanere stabile, perché è così difficile imparare dagli errori?**

Per imparare dagli errori bisogna prima accettarli e l'errore nella nostra società è forse l'ultimo tabù rimasto: siamo pronti a confessare tutto fuorché d'aver sbagliato. Nello specifico, la questione degli errori in medicina è un ambito molto delicato. Da un lato si stima che gli errori siano una delle cause più rilevanti di decesso, dall'altro ci sono una serie di aspetti molto delicati dal punto di vista legale e della responsabilità che non giustificano ma contribuiscono a farci capire quanto sia difficile fare i conti con l'errore.

**Nell'ambito della ricerca medica è ben documentata la tendenza dei ricercatori e delle riviste a pubblicare risultati "positivi" e a tralasciare quelli "negativi" potenzialmente altrettanto rilevanti. Cosa comporta questa scelta?**

È un elemento di distorsione del nostro sapere medico e scientifico. Siamo ciecamente selettivi rispetto agli errori: le storie vengono raccontate come se fin dall'inizio ci fosse un disegno preciso e un destino verso il successo. Pensiamo alla storia di Google, dove nessuno ricorda che i due fondatori stavano per vendere agli inizi per un solo milione di dollari, ma non riuscirono perché venne giudicato un prezzo troppo alto. Oggi la holding Alphabet inc. fattura oltre cento miliardi di dollari. Cosa penseremmo di loro se avessero venduto? È molto semplice, ce ne saremmo semplicemente dimenticati. Il senno di poi è la maledizione – per certi versi inevitabile – che ci impedisce di fare i conti con l'errore.

A cura di **Rebecca De Fiore**

**Non si può non sbagliare, ma ci si può preparare all'errore.**

**Il nostro errore più grave è proprio il nostro modo di guardare gli errori.**