



Promoting a Reporting Culture

Thúc đẩy Văn hóa Báo cáo

Professor Graham Braithwaite
Cranfield University

Giáo sư, TS. Graham Braithwaite
Đại học Cranfield



Why am I here today?

Giới thiệu giảng viên

PhD, Aviation Safety Management
Bằng Tiến sĩ về An toàn hàng không

Professor of Safety & Accident Investigation
Giáo sư về An toàn và Điều tra Tai nạn

Accountable Manager, University Flying Operations
Giám đốc điều hành, Vận hành khai thác bay tại trường đại học

Independent Adviser, Safety Review Board, TUI Airlines UK
Cố vấn độc lập, Hội đồng đánh giá an toàn, Hãng hàng không TUI UK

Independent Safety Adviser, British Airways
Cố vấn an toàn độc lập, British Airways



Cranfield University's SAAB 340B+ Flying Laboratory

Phòng thí nghiệm bay SAAB 340B+ của Đại học Cranfield

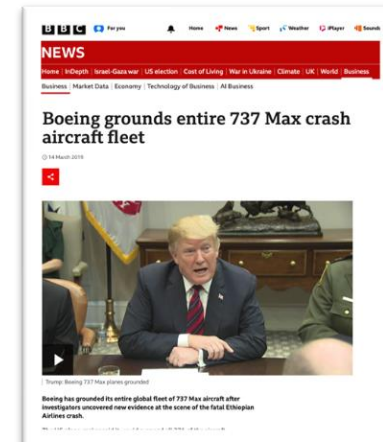
- Complex engineering modification.
- Occurred during pandemic.
- UK left European Union during the project
- Limited resource in Civil Aviation Authority following separation from European Aviation Safety Agency.
- Immovable deadline caused by retirement of previous aircraft type.
- Strong desire to deliver within timescales and budget.
- Cải tiến kỹ thuật phức tạp.
- Xảy ra trong thời kỳ đại dịch.
- Anh rời khỏi EU trong quá trình thực hiện dự án.
- Nguồn lực hạn chế tại CQ Hàng không Dân dụng sau khi tách khỏi CQ An toàn Hàng không Châu Âu.
- Thời hạn không thể thay đổi do loại máy bay trước đó đã ngừng hoạt động.
- Cần hoàn thành đúng thời hạn và ngân sách.



Boeing 737MAX Grounding 2019

Boeing 737MAX ngừng hoạt động năm 2019

- Boeing 737MAX grounded in March 2019.
 - TUI was major customer for the type.
 - Aircraft grounded around Europe and in Seattle.
 - Would passengers and crew be comfortable to fly when aircraft was released to service?
 - By 2020, the global pandemic resulted in the grounding of most of TUI's aircraft.
 - UK was scheduled to leave EASA on 31 December 2020...
- Boeing 737MAX bị ngừng hoạt động vào tháng 3/2019.
 - TUI là khách hàng lớn của loại máy bay này.
 - Máy bay ngừng hoạt động ở khắp Châu Âu và Seattle.
 - Liệu hành khách và phi hành đoàn có thoải mái khi bay khi máy bay được đưa vào hoạt động không?
 - Đến năm 2020, đại dịch toàn cầu đã khiến hầu hết các máy bay của TUI phải ngừng hoạt động.
 - Vương quốc Anh đã có kế hoạch rời EASA vào 31/12/2020...



COVID 19 Pandemic Mass Grounding

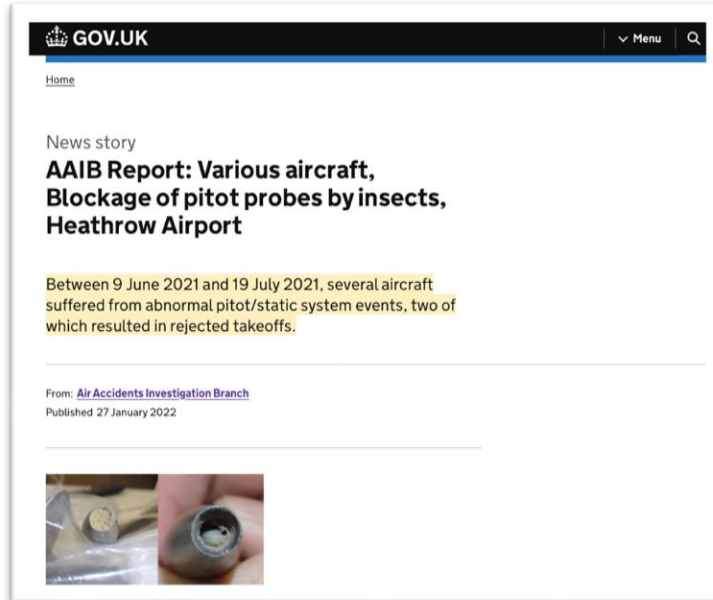
Đại dịch COVID 19 khiến nhiều máy bay không được bay

- Mass groundings occurred on an unprecedented level across the world.
- Disruption was severe and sustained.
- Established risk mitigations soon became ineffective or impractical – for example maintaining crew recency.
- Many safety management tools which were based on trend analysis became ineffective.
- There was a massive cultural shift as people left the industry in large numbers.
- Tools such as reporting and investigation became even more important.
- Việc ngừng bay hàng loạt đã xảy ra ở quy mô chưa từng có trên toàn thế giới.
- Sự gián đoạn diễn ra nghiêm trọng và kéo dài.
- Các biện pháp giảm thiểu rủi ro đã sớm trở nên không hiệu quả hoặc khó thực hiện – ví dụ như việc duy trì năng định tổ bay.
- Nhiều công cụ quản lý an toàn dựa trên phân tích xu hướng trở nên không hiệu quả.
- Đã có một sự thay đổi lớn về văn hóa khi một số lượng lớn nhân viên rời khỏi ngành.
- Các công cụ như báo cáo và điều tra trở nên quan trọng hơn nữa.



Emerging Threats – Case Study

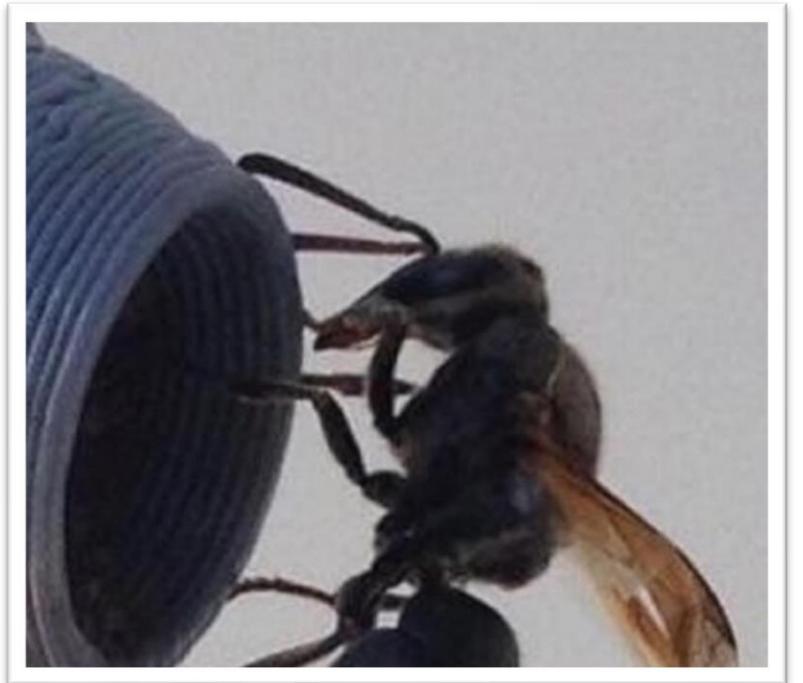
Các mối đe dọa mới nổi – Nghiên cứu tình huống



Báo cáo của AAIB: Nhiều máy bay có đầu dò pitot bị côn trùng làm tắc, Sân bay Heathrow

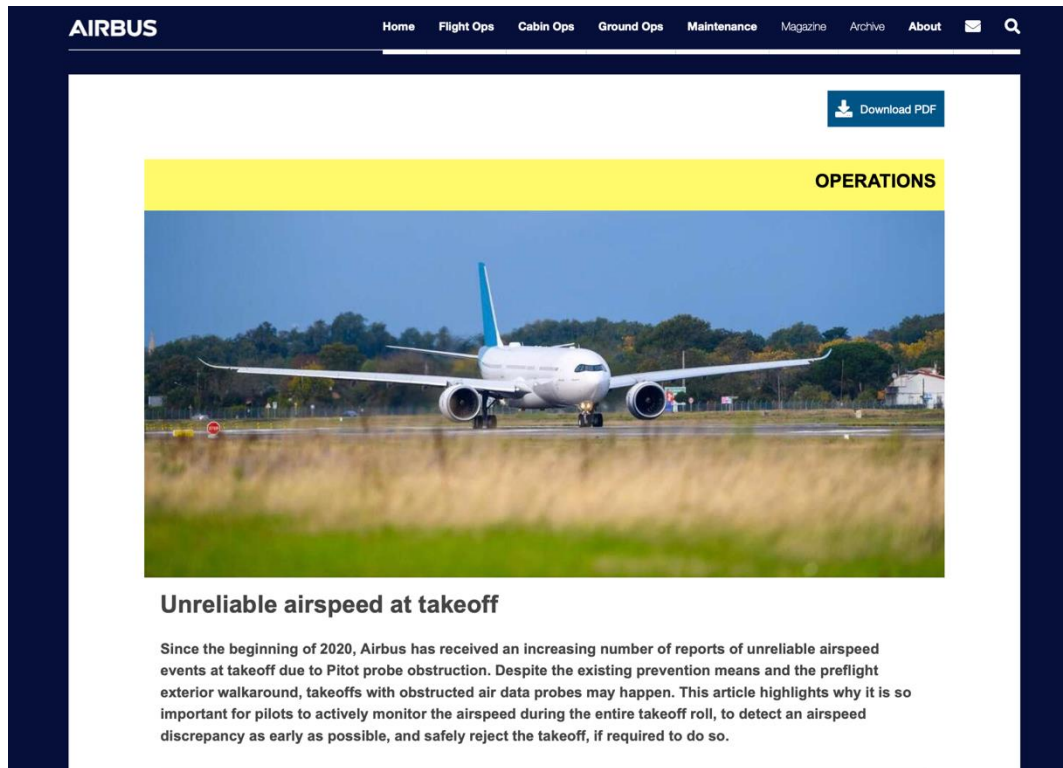
Trong khoảng thời gian từ ngày 9 tháng 6 năm 2021 đến ngày 19 tháng 7 năm 2021, một số máy bay đã gặp phải sự cố bất thường về hệ thống pitot/tĩnh, trong đó có hai trường hợp dẫn đến việc hủy cất cánh.

- Although not an entirely new issue, the circumstances of the emerging threat were very different.
- Mặc dù không phải là một vấn đề hoàn toàn mới, nhưng bối cảnh của mối đe dọa mới nổi này rất khác biệt.
- Traditional SMS data alone may not have identified the problem quickly enough
- Dữ liệu SMS truyền thống có thể không xác định được vấn đề đủ nhanh



Emerging Threats – Case Study

Các mối đe dọa mới nổi – Nghiên cứu tình huống



Unreliable airspeed at takeoff

Since the beginning of 2020, Airbus has received an increasing number of reports of unreliable airspeed events at takeoff due to Pitot probe obstruction. Despite the existing prevention means and the preflight exterior walkaround, takeoffs with obstructed air data probes may happen. This article highlights why it is so important for pilots to actively monitor the airspeed during the entire takeoff roll, to detect an airspeed discrepancy as early as possible, and safely reject the takeoff, if required to do so.

Tốc độ không khí không đảm bảo để cất cánh

Kể từ đầu năm 2020, Airbus đã nhận được ngày càng nhiều báo cáo về các vấn đề tốc độ không đảm bảo khi cất cánh do đầu dò Pitot cản trở. Bất chấp các biện pháp phòng ngừa hiện có và thực hiện walkaround trước chuyến bay, việc cất cánh với đầu dò dữ liệu không khí bị cản trở vẫn có thể xảy ra. Bài viết này nêu bật lý do tại sao việc phi công cần chủ động theo dõi tốc độ không khí trong toàn bộ quá trình cất cánh, phát hiện sự khác biệt về tốc độ không khí càng sớm càng tốt và từ chối cất cánh theo nguyên tắc thông thường, nếu cần thiết.

- Events were low in absolute terms, but relatively high as a rate.
- Where unreliable airspeed occurred, it was likely to affect a crew that was:
 - Low on recency
 - High on workload
 - Surprised
 - Anxious
 - Glad to be employed
 - Both similarly affected
- The crew was then likely to be handled by an air traffic controller experiencing similar things.
- Một sự kiện xảy ra có thể thấp về mặt số lượng nhưng tương đối cao về mặt tỷ lệ
- Tốc độ không khí không đảm bảo có thể ảnh hưởng đến phi hành đoàn mà có:
 - Lịch bay thừa thớt
 - Khối lượng việc cao
 - Bị bất ngờ
 - Lo lắng
 - Vui mừng chỉ vì việc làm
 - Cả 2 phi công đều chưa có kinh nghiệm về vấn đề này
- Sau đó, phi hành đoàn đã xử lý được vấn đề nhờ một kiểm soát viên không lưu đã từng trải qua vấn đề tương tự.

SAFETY CULTURE AIMING GENERATIVE LEVEL 5.0 BY 2025

Safety Digital Transformation

Safety Communication

Safety Culture Training

SMS Assessment & Analysis

Safety Culture Survey

Knowledge Management

Continuous Learning Culture

Reporting Culture

Just Culture

Reporting as a foundation for safety management

Báo cáo - nền tảng cho quản lý an toàn

“Without data, you are just another person with an opinion.”

“Nếu không có dữ liệu, bạn chỉ đang đưa ra ý kiến cá nhân”

William Deeming

- Reporting is essential to providing insight about our threats, risks, performance and compliance.

Việc báo cáo là cần thiết để cung cấp những thông tin chi tiết về các mối đe dọa, rủi ro, hiệu suất và sự tuân thủ

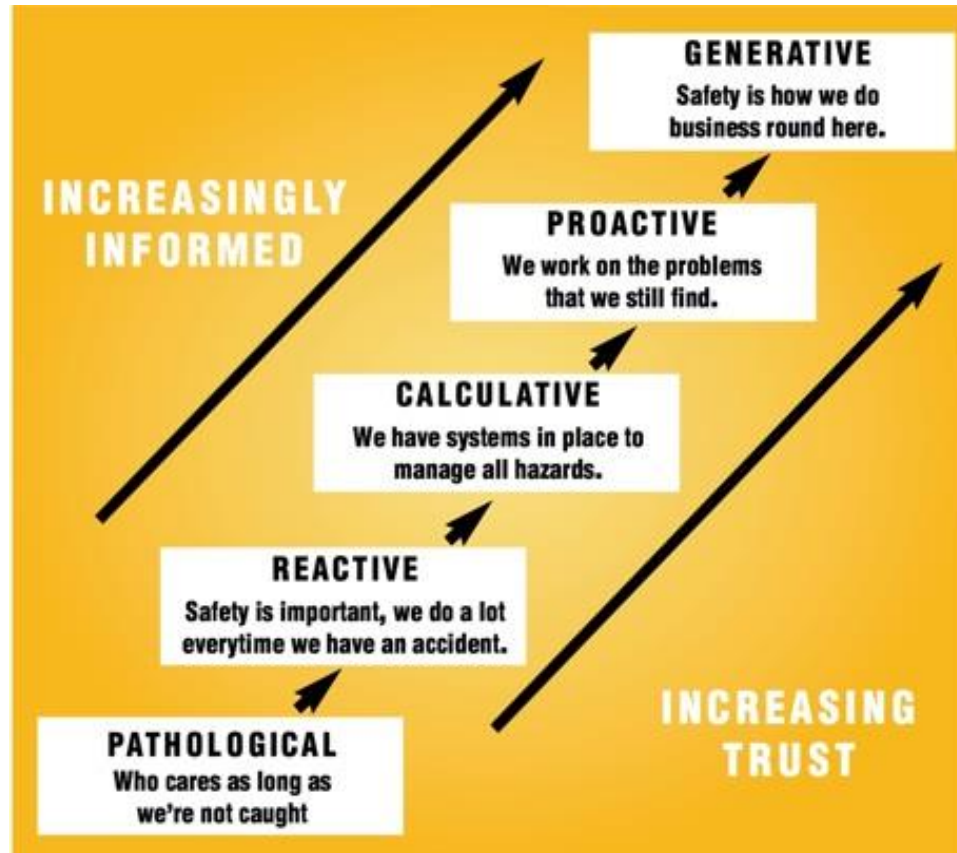
Báo cáo nên là việc thu thập dữ liệu một cách có phương pháp để hiểu rõ hơn về bản chất của vấn đề. Ví dụ: Cục HK Anh đã thu thập dữ liệu chim va và đưa dữ liệu vào chương trình báo cáo MOR. Rolls-Royce khuyến khích các nhà khai thác gửi xác chim cho họ để phân tích. Gần đây Cục HK Anh đã mở rộng danh mục chương trình này thành Va chạm với động vật hoang dã vì đã có trường hợp phát hiện những động vật khác va chạm với tàu bay.

Nếu một hãng hàng không chỉ dựa vào dữ liệu thu thập của riêng họ, họ có thể chỉ nhìn thấy một phần của bức tranh.



Reporting and Safety Maturity

Báo cáo và mức độ trưởng thành về an toàn



Professors Patrick Hudson and James Reason worked with high-risk industries to explore how the right culture could take them from 'not-good-enough' to being successful *because they were safe*.

Generative is very hard to reach.

To be increasingly **informed** requires an increased level of **trust**.

Giáo sư Patrick Hudson và James Reason đã làm việc với các ngành công nghiệp có rủi ro cao để khám phá cách thức mà một văn hóa phù hợp có thể đưa họ từ "không đủ tốt" đến thành công nhờ đảm bảo an toàn.

Rất khó để đạt được mức độ an toàn "Tiên Tiến".

Để cải thiện mức độ được thông tin đòi hỏi mức độ **tin tưởng** ngày càng cao hơn

The Importance of a Just Culture as the Foundation

Tầm quan trọng của nền tảng văn hóa chính trực



Acceptable behaviour is:

- Communicated
- Enabled
- Supported

Unacceptable behaviour is:

- Communicated
- Disciplined

Violations tend to be the result of motivational factors – only by understanding them can we deal with systemic issues.

Requires support of the whole aviation system

Hành vi được chấp nhận:

- Được truyền thông
- Được cho phép
- Được ủng hộ

Hành vi không được chấp nhận:

- Được truyền thông
- Bị kỷ luật

Vi phạm thường là kết quả của các yếu tố động cơ – chỉ khi hiểu được chúng, chúng ta mới có thể giải quyết được các vấn đề mang tính hệ thống.

Đòi hỏi sự hỗ trợ từ bộ hệ thống hàng không

Foundations of aviation safety

Nền tảng của an toàn hàng không

Need to build public trust and confidence

Cần xây dựng lòng tin và sự tin tưởng của công chúng

Not-for-blame investigation of accidents

Điều tra tai nạn một cách không đổ lỗi

Open sharing of safety lessons

Chia sẻ cởi mở các bài học về an toàn

Broadening focus to include systemic causes

Mở rộng trọng tâm để bao gồm các nguyên nhân hệ thống

Strong regulatory standards – ‘prove it is safe’

Tiêu chuẩn quản lý chặt chẽ – ‘chứng minh sự an toàn’

Quality management

Quản lý chất lượng

Quantitative Risk Assessment

Đánh giá rủi ro định lượng

Multiple redundant systems – ‘defence in depth’

Nhiều hệ thống dự phòng – ‘phòng thủ theo chiều sâu’

User-Centred Design

Thiết kế lấy người dùng làm trung tâm

Standard Operating Procedures

Quy trình vận hành tiêu chuẩn

Use of advanced training methods

Sử dụng các phương pháp đào tạo tiên tiến

Data-driven approach / Phương pháp tiếp cận dựa trên dữ liệu

- **Trusted reporting systems** - Hệ thống báo cáo đáng tin cậy
- **On-condition monitoring** - Giám sát theo điều kiện

‘Whole industry’ approach

Cách tiếp cận ‘toàn ngành’

Established culture of safety

Văn hóa an toàn đã được thiết lập



Next Steps

Bước tiếp theo

Need for continuous improvement

Tầm quan trọng của cải tiến liên tục

The reduction in learning opportunities from investigating accidents – good safety means fewer accidents to learn from.

Việc giảm cơ hội học hỏi từ việc điều tra tai nạn – an toàn tốt nghĩa là ít tai nạn để học hỏi hơn.

Complex systems rely on many factors to deliver safety and are therefore hard to comprehend or predict.

Các hệ thống phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố để mang lại sự an toàn và do đó khó hiểu hoặc khó dự đoán.

Most of the time, humans perform well and deal with problems that they may face – this provides learning opportunities.

Hầu hết thời gian, con người vận hành tốt và giải quyết được các vấn đề mà họ có thể gặp phải – điều này mang lại cơ hội học tập.

The importance of ‘resilience’ / *Tầm quan trọng của sự bền bỉ*

- **Respond to problems as they occur** - *Phản ứng với các vấn đề xảy ra;*
- **Learn from experience and share** - *Học hỏi từ kinh nghiệm và chia sẻ;*
- **Monitor how things are going and respond** - *Theo dõi mọi việc đang diễn ra như thế nào và phản hồi;*
- **Anticipate future needs** - *Dự đoán nhu cầu trong tương lai*



Safety reporting is essential to understanding risk

Báo cáo an toàn là điều cần thiết để hiểu được rủi ro



The better we understand risk, the better decisions we can make.
Chúng ta càng hiểu rõ rủi ro thì càng có thể đưa ra quyết định tốt hơn.

Hazard identification

Nhận diện mối nguy hiểm

Three basic methodologies:

1. **Reactive:** Analysis of outcomes of past events
e.g. accident and incident investigation
2. **Proactive:** Analysis of existing situations
e.g. safety audits, voluntary reporting, flight data
3. **Predictive:** Identifying future potential hazards
e.g. predicting new hazards as a result of change

Ba phương pháp cơ bản:

1. **Phản ứng:** Phân tích kết quả của các sự kiện trong quá khứ
Ví dụ: điều tra tai nạn và sự cố
2. **Chủ động:** Phân tích các tình huống hiện tại
Ví dụ: đánh giá an toàn, báo cáo tự nguyện, dữ liệu chuyến bay
3. **Dự đoán:** Xác định các mối nguy tiềm ẩn trong tương lai
Ví dụ: dự đoán các mối nguy mới do sự thay đổi

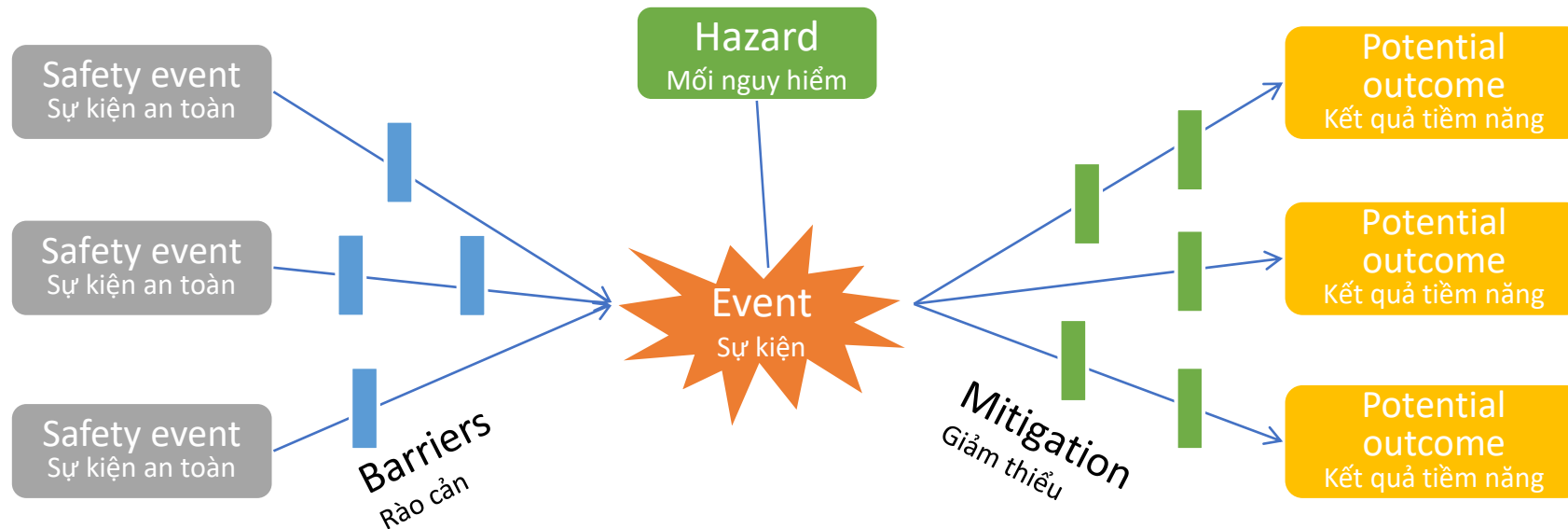
A typical risk management approach

Một cách tiếp cận quản lý rủi ro điển hình

What safety event could release the hazard?/
Sự kiện an toàn nào có thể giải phóng mỗi nguy hiểm?

What is the hazard?
Mỗi nguy hiểm là gì?

How do we recover if the event occurs?
Chúng ta sẽ phục hồi như thế nào nếu sự kiện đó xảy ra?



How do we avoid the undesirable event?
How do we control the hazard?
Làm sao để tránh được sự kiện không mong muốn? Làm sao chúng ta kiểm soát được mỗi nguy hiểm?

What happens when hazard control is lost?
Điều gì xảy ra khi mất kiểm soát mỗi nguy hiểm?

How can the accident scenario develop?
What are the potential outcomes?
Kịch bản tai nạn có thể phát triển như thế nào? Những kết quả tiềm ẩn là gì?

Understanding our safety system performance

Hiểu về hiệu suất hệ thống an toàn của mình

We need to understand:

- **What** the hazards are?
- **How** are the barriers / controls working?
- Is our estimation of **risk** accurate?
- Did our **mitigations** / recovery controls work?
- Where did we **perform better** than we may have expected

Chúng ta cần hiểu:

- Những mối nguy hiểm **là gì?**
- Các rào cản/kiểm soát đang hoạt động **như thế nào?**
- Ước tính **rủi ro** của chúng ta có chính xác không?
- Các biện pháp **giảm thiểu**/kiểm soát phục hồi của chúng ta có hiệu quả không?
- Chúng ta đã **thực hiện tốt hơn** những gì chúng ta mong đợi ở đâu

Example – Ground Collision Risk

Ví dụ – Rủi ro va chạm mặt đất

- **Consider the barriers in place to prevent a ground collision.**
- How do we know the risk at each airport?
- How do we know how often we get close to a collision?
- How do we assess the performance of our subcontractors?
- What is their incentive to tell us about near-misses?
- How do we learn from those who do a good job of prevention / recovery?
- **Xem xét các rào cản được đặt ra khi ngăn ngừa va chạm trên mặt đất.**
- Làm thế nào để nhận biết rủi ro tại mỗi sân bay?
- Làm thế nào để biết được tần suất chúng ta gần xảy ra va chạm?
- Làm thế nào để đánh giá hiệu suất của các nhà thầu phụ của mình?
- Động lực của họ khi cho chúng ta biết về các vụ suýt va chạm là gì?
- Làm thế nào để chúng ta học hỏi từ những người làm tốt công tác phòng ngừa/phục hồi?



Reporting culture within British Airways

Văn hóa báo cáo trong British Airways

High volume

- Around 4,000 per month.
- All are triaged for risk.
- The majority require no further action.

Khối lượng lớn

- Khoảng 4.000 báo cáo mỗi tháng.
- Tất cả đều được phân loại theo rủi ro.
- Phần lớn không cần hành động gì thêm.

Confidential versus anonymous.

Bảo mật so với ẩn danh.

Investigations

- For “Treat” or “Avoid” events.
- Challenge of volume versus depth.
- Use of HFACS taxonomy.

Điều tra

- Đối với các sự kiện “Xử lý” hoặc “Tránh”.
- Thách thức về khối lượng so với chiều sâu.
- Sử dụng phân loại HFACS.



Essentials for the reporting culture

Những điều cần thiết cho văn hóa báo cáo

Trust

- Information will be used to improve safety
- Reporters will be treated in a fair and just way
- Safety is always prioritised over accountability

Method

- Easy to report
- Collects the right information
- Has a feedback loop

Meaningful change

- Evidence that the reporting system leads to action

Niềm tin

- Thông tin sẽ được sử dụng để cải thiện sự an toàn
- Người báo cáo sẽ được đối xử một cách công bằng và chính đáng
- An toàn luôn được ưu tiên hơn là trách nhiệm giải trình

Phương pháp

- Dễ báo cáo
- Thu thập thông tin đúng
- Có vòng lặp phản hồi

Thay đổi có ý nghĩa

- Cần có bằng chứng cho thấy hệ thống báo cáo dẫn đến những hành động cải tiến cụ thể

- Nếu không có sự tin tưởng, tỉ lệ báo cáo sẽ vẫn thấp và mọi người có xu hướng chỉ báo cáo những điều không thể che giấu được. Những hành động sau khi tiếp nhận báo cáo như điều tra, phỏng vấn có thể làm cho CBNV cảm thấy sợ hãi, lo lắng và không sẵn sàng báo cáo.
- Hệ thống báo cáo đơn giản nhanh chóng không có nghĩa là cung cấp ít thông tin. Ngược lại, cần có những thông tin chi tiết để phục vụ cho việc phân tích sau đó. CBNV cần được đào tạo về việc báo cáo thông tin an toàn đủ, đúng và có ý nghĩa.
- Phản hồi báo cáo là hành động cần thiết để thể hiện sự coi trọng và khuyến khích người báo cáo. Tuy nhiên, cần phải cẩn thận với nội dung phản hồi tới những báo cáo được đánh giá là rủi ro thấp, bởi vì nó có thể sẽ không khuyến khích CBNV tiếp tục báo cáo về những rủi ro thấp trong khi tần suất của những rủi ro thấp có thể là dấu hiệu của một xu hướng rủi ro cao hơn.

Trust and the need for psychological safety

Niềm tin và nhu cầu an toàn về mặt tâm lý

“Organizational research has identified **psychological safety** as a critical factor in understanding phenomena such as voice, teamwork, team learning, and organizational learning.”

Edmondson, A. C., & Lei, Z. (2014)

Team psychological safety is a shared belief held by members of a team that it's OK to take risks, to express their ideas and concerns, to speak up with questions, and to admit mistakes — all without fear of negative consequences.

(Gallo, Harvard Business Review, 2023)

“Nghiên cứu tổ chức đã xác định **sự an toàn về mặt tâm lý** là một yếu tố quan trọng trong việc hiểu các hiện tượng như giọng nói, làm việc nhóm, học tập nhóm và học tập tổ chức.”

Edmondson, A. C., & Lei, Z. (2014)

Sự an toàn về mặt tâm lý của đội nhóm là việc các thành viên trong nhóm có chung niềm tin rằng việc chấp nhận rủi ro, bày tỏ ý tưởng và mối quan tâm, nêu lên thắc mắc và thừa nhận sai lầm tất cả đều là bình thường —và không cần phải sợ hậu quả tiêu cực.

(Gallo, Harvard Business Review, 2023)



Practical application/ Ứng dụng thực tiễn

- Safety leadership in Thomson Airways and British Airways is characterised by a culture of openness, curiosity, no blame and humility.
- Safety issues are seen as opportunities for learning.
- The CEO / Accountable Manager play a fundamental role in ensuring the culture is reinforced through words and actions.
- High volumes of reporting allow a greater understanding of safety performance.
- Điểm đặc biệt trong lãnh đạo an toàn tại Thomson Airways và British Airways là văn hóa cởi mở, ham học hỏi, không đổ lỗi và khiêm tốn.
- Những vấn đề an toàn được xem là cơ hội để học hỏi.
- Những nhà lãnh đạo, quản lý đóng vai trò nền tảng trong việc đảm bảo văn hóa được củng cố thông qua lời nói và hành động.
- Số lượng báo cáo lớn cho phép chúng ta hiểu rõ hơn về hiệu suất an toàn.



Where are you?

Bạn đang ở đâu?

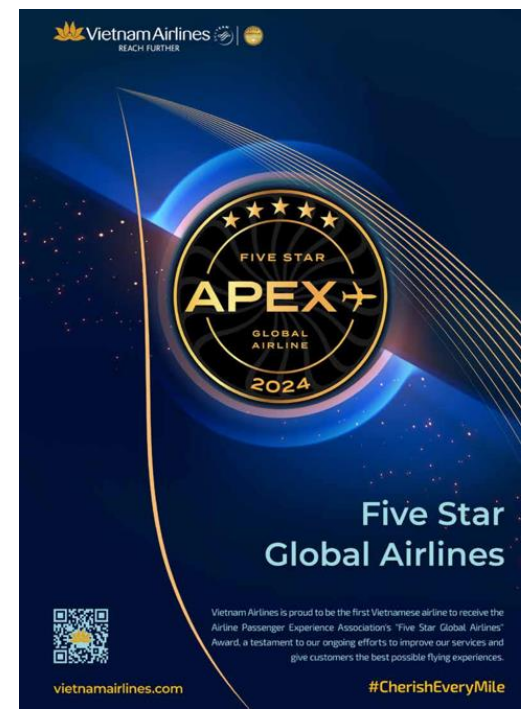
- Safety is compliance driven, based on rules and regulations. Safety is seen as a technical issue.
- Good safety is an organisational goal and is dealt with in terms of targets and goals.
- Safety is seen as a continuing process of improvement - everyone can contribute.

IAEA, 2002

- An toàn là sự tuân thủ, dựa trên các quy tắc và quy định. An toàn được coi là vấn đề kỹ thuật.
- An toàn tốt là mục đích của tổ chức và được giải quyết theo các mục tiêu và chỉ tiêu nhỏ hơn .
- An toàn được coi là quá trình cải tiến liên tục - mọi người đều có thể đóng góp vào để cải thiện.

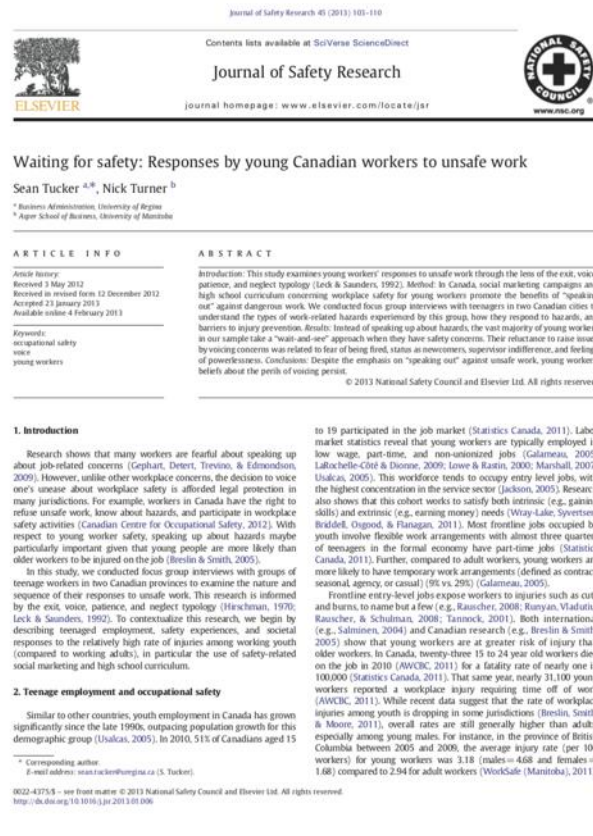
IAEA, 2002

- Khi an toàn được thúc đẩy bởi sự tuân thủ, các báo cáo sẽ có xu hướng tập trung vào các trường hợp không tuân thủ và có thể vạ hạn chế về phạm vi.
- Các chỉ số an toàn (SPI) cần được lựa chọn để thu thập dữ liệu thực sự có ý nghĩa thay vì dữ liệu sẽ thu thập. Nếu mục tiêu của báo cáo là liên kết với các SPI, điều đó có thể dẫn đến những báo cáo sai. Ví dụ: Một hãng hàng không yêu cầu quản lý khoang khách nộp ít nhất 1 báo cáo hằng tháng, số lượng báo cáo đầu tháng hoặc cuối tháng có thể tăng đột biến vì họ đang cố gắng hoàn thành chỉ tiêu.



Encouraging reporting as the ‘norm’

Khuyến khích báo cáo như là một ‘chuẩn mực’



“Studies show that young workers are most vulnerable to injury when they first start at a job (Breslin & Smith, 2006). We found that this is the period during which they are most reluctant to speak up about safety concerns and have underdeveloped relationships with their co-workers.”

Tucker and Turner, 2013

“Các nghiên cứu cho thấy rằng những người lao động trẻ dễ bị tổn thương nhất khi họ mới bắt đầu làm việc (Breslin & Smith, 2006). Chúng tôi thấy rằng đây là giai đoạn mà họ ngại ngần nhất khi bày tỏ những mối quan ngại về an toàn và có mối quan hệ chưa phát triển với đồng nghiệp của họ.”

Tucker and Turner, 2013

Socialization of new employees

Giao lưu với nhân viên mới

The “fresh eyes” of new workers is valued as a good thing.

As the years pass by, the newly employed will become “blind to flaws,” just as the others in the organization have.

Experienced workers do not make use of the newly arrived fresh pair of eyes, because there are norms that say that newly employed persons should not point out anything or come up with suggestions for improvement, and if they do, they are reprimanded by experienced colleagues.

See Nordlöf et al. (2015)

Góc nhìn mới mẻ của nhân viên mới được coi là một điều tích cực.

Theo thời gian, những người mới được tuyển dụng sẽ trở nên “thờ ơ trước những khuyết điểm”, giống như những người khác trong tổ chức.

Những nhân viên có kinh nghiệm không tận dụng góc nhìn của những người mới đến, vì tin rằng những người mới vào làm không được chỉ ra bất cứ điều gì hoặc đưa ra những đề xuất cải tiến, và nếu họ làm vậy, họ sẽ bị khiển trách bởi những đồng nghiệp có kinh nghiệm.

See Nordlöf et al. (2015)

Social proof theory

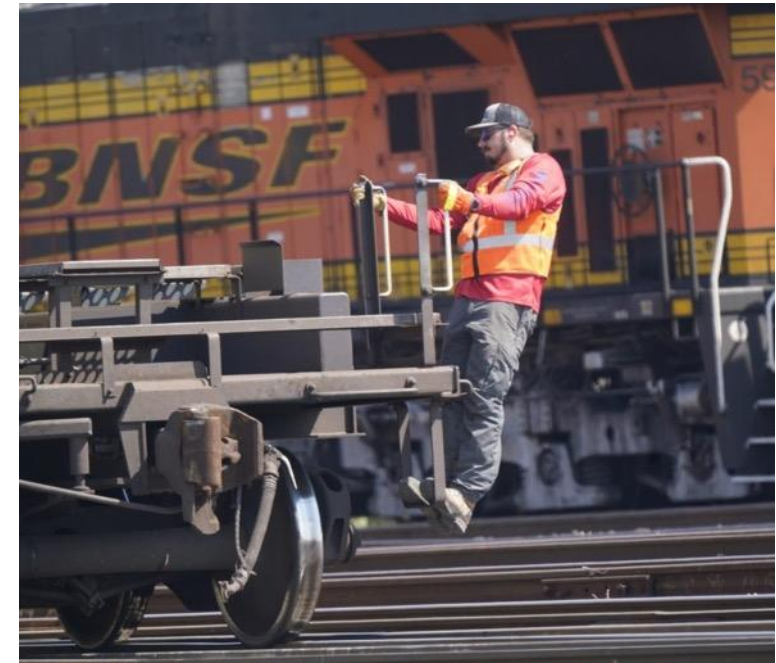
Lý thuyết bằng chứng xã hội

According to Robert Cialdini (1993);

“...a person who does not know what the proper behaviour for a certain situation is, will look to other people to imitate what they are doing and to provide guidance for his actions.”

Theo Robert Cialdini (1993);

“... một người không biết hành vi đúng đắn trong một tình huống nhất định sẽ quan sát người khác để bắt chước những gì người đó đang làm và tìm kiếm sự hướng dẫn cho hành động của mình.”



Social proof is driven by; *Bằng chứng xã hội được thúc đẩy bởi*

Uncertainty

- Fuels the need for social proof

Sự không chắc chắn

- Thúc đẩy nhu cầu về bằng chứng xã hội

Frequency

- The higher the number of people we are looking at the more likely we are to follow

Tần suất

- Số lượng người mà chúng ta quan sát càng nhiều, khả năng chúng ta sẽ làm theo họ càng cao

Similarity

- If there is a high degree of similarity between us and those we are observing, we are more likely to conform to their behaviour

Điểm tương đồng

- Nếu có mức độ tương đồng cao giữa chúng ta và những người khác, chúng ta có nhiều khả năng làm theo hành vi của họ



Management by walking around

Quản lý bằng cách kiểm chứng trực tiếp

"If I want to know whether my senior managers take safety seriously, I look at their diary and see how often they set time aside to walk the shop floor"

Senior Shell Director

How do you know reporting is an accurate reflection of what is actually happening?

Are people reporting the things they think you want to know about?

"Nếu tôi muốn biết liệu các quản lý cấp cao của mình có coi trọng vấn đề an toàn hay không, tôi sẽ xem lịch làm việc của họ và xem họ dành thời gian đi kiểm tra khu vực làm việc như thế nào."

Giám đốc cao cấp - Shell

Làm sao bạn biết báo cáo phản ánh chính xác những gì thực sự đang diễn ra?

Mọi người có đang báo cáo những điều họ nghĩ bạn muốn biết không?



Use of tools to help analyse reports

Sử dụng các công cụ để hỗ trợ phân tích báo cáo

“Hey Siri, which of these reports should I worry about?”

How can technology help us?

- Needs good quality input
- Can help to triage
- Can help to identify trends

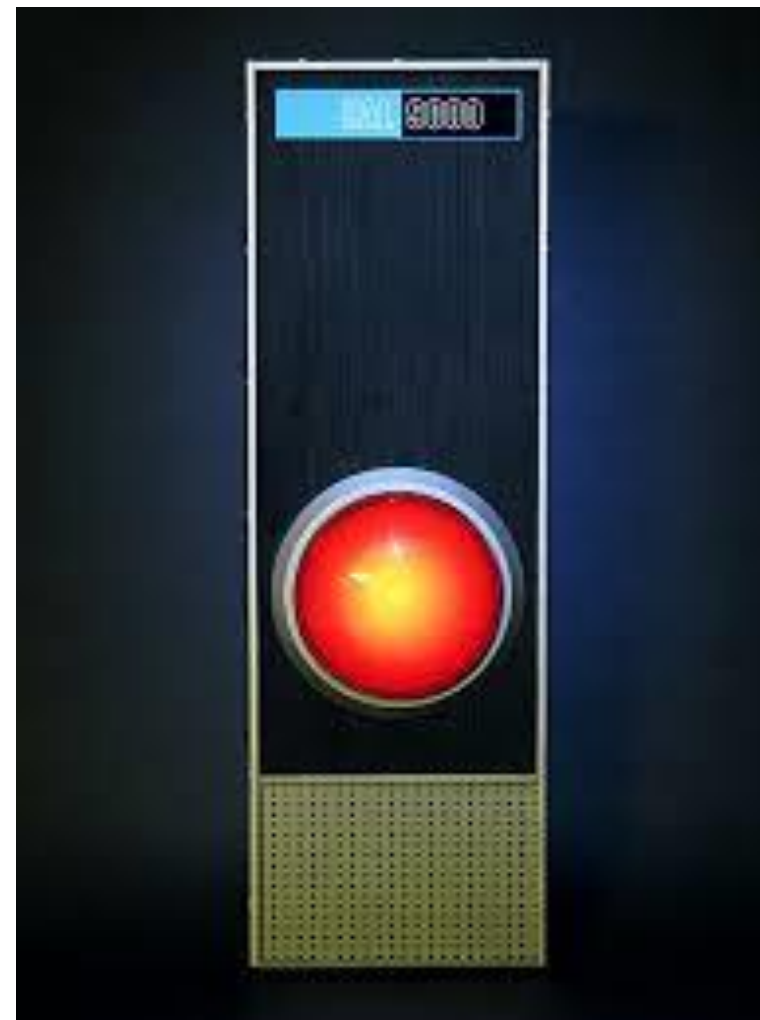
Importance of human element to interpret and decide actions.

“Hey Siri, tôi nên lo lắng về báo cáo nào trong số này?”

Công nghệ có thể giúp chúng ta như thế nào?

- Cần đầu vào chất lượng tốt
- Có thể giúp phân loại
- Có thể giúp xác định xu hướng

Tầm quan trọng của yếu tố con người trong việc diễn giải và quyết định hành động.



Beware of hindsight in the interpretation of reports

Hãy cẩn trọng với việc nhìn nhận sự việc sau khi đã xảy ra trong quá trình giải thích báo cáo.



“There is almost no action or decision that cannot be made to look flawed and less sensible in the misleading light of hindsight. It is essential that the critic should keep himself constantly aware of that fact.”

Lord Anthony Hidden who Chaired the Investigation into the Clapham Junction Railway Disaster which killed 35 and injured nearly 500 people in 1988

“Hầu như chúng ta chỉ nhận ra những khuyết điểm của một hành động hay quyết định sau khi nó xảy ra. Điều cốt yếu là nhà phê bình phải luôn nhận thức được thực tế đó.”

Ngài Anthony Hidden là người chủ trì cuộc điều tra về thảm họa đường sắt Clapham Junction khiến 35 người thiệt mạng và gần 500 người bị thương vào năm 1988



Thank you