

Dopo che la [no-penalty policy](#) era entrata nel DNA dei piloti e dei manager aeronautici, si è passati alla [Just Culture](#), che io tradurrei come “Cultura Adatta-Adeguata”. Quest’ultima introduce il concetto di responsabilità, il quale consente di individuare tre comportamenti considerati inaccettabili.

Pur accogliendo sempre l’errore come elemento possibile nello svolgere un’attività, questi comportamenti inaccettabili sono: la violazione, la noncuranza e la negligenza.

Le definizioni sono sempre difficili, si potrebbe però dire che:

- la negligenza è un comportamento che implica una conseguenza dannosa che una persona prudente e ragionevole avrebbe previsto;
- la noncuranza è assumersi un deliberato e non giustificabile rischio;
- la violazione esiste quando il risultato dell’azione è conosciuto e prevedibile, ma quest’ultima viene portata a termine comunque.

Lo scopo della Cultura Adatta è quello di conseguire un modo di pensare che sviluppi un abito mentale reattivo, resistente alla condiscendenza (*complacency*), impegnato verso l’eccellenza che promuova la responsabilità personale e l’autoregolamentazione aziendale in materia di sicurezza sul lavoro.

Detto in altre e più semplici parole potremmo riassumere che la Cultura Adeguata comporta “fare la cosa giusta anche quando nessuno controlla”.

Personalmente sono stato in formazione tutta la vita, essa si è ripetuta anno dopo anno: la meravigliosa avventura dell’Aeronautica Militare, da pilota di caccia a Comandante sulle piattaforme complesse come l’AWACS Airborne Warning And Control System: il radar volante della NATO) e il B707 T/T Tanker (velivolo rifornitore dell’Aeronautica), pilota responsabile sui Canadair nello spegnimento degli incendi boschivi ed infine Comandante sui velivoli trasporto passeggeri in Alitalia.

Tutte queste attività di volo sono legate da un filo rosso: la formazione Human Factors, le *Non Technical Skills*

Durante il bellissimo periodo trascorso in Alitalia Express ho avuto il piacere di ricoprire la posizione di Capo del Nucleo Formazione Human Factors ed ho anche avuto la fortuna di portare la formazione aeronautica in ambito aziendale, estendendo i principi propri

dell'aviazione ad aziende che trattano altro.

La cosa in comune? L'uomo, caposaldo a volte elemento sottovalutato di qualsiasi organizzazione.

Sono stati applicati gli stessi criteri aeronautici: sistemi di riporto degli errori, si è più volte parlato di no-penalty policy e di just culture, ho preparato personale di qualsiasi livello nelle varie discipline, partendo dalla Consapevolezza Situazionale, mostrando tutte le sfaccettature dell'errore e della comunicazione ed includendo tutte le altre NTS, leadership e comunicazione in primis, con accenti particolari capaci di recepire le necessità della singola azienda.

E' stata un'attività densa di soddisfazione che ha dato molti frutti.

Ancora non ho visto, in altri ambiti, il reiterarsi della formazione su base annuale, come si fa nelle compagnie aeree, ma intanto ho contribuito a gettare ottimi semi "volanti" che, attecchendo all'anima delle persone, hanno permesso di migliorare le prestazioni degli individui, influenzare i risultati ed aumentare la sicurezza sul lavoro.

E una cosa è sempre stata evidente, l'essere umano non è una cosa, ma un "sistema" complesso formato da 4 dimensioni: cuore, mente, corpo ed anima. E solo coprendo tutti questi elementi la formazione avrà i risultati auspicati, soprattutto nelle NTS.

Concludendo: le *Non Technical Skills* hanno le ali anche loro, hanno un'origine aeronautica. Nascono per assicurare la sicurezza volo, e la loro estensione in altri ambiti è uno strumento efficace per migliorare il *team building*, la sicurezza delle operazioni, l'efficienza del lavoro di squadra e la eventuale gestione delle emergenze.

(27 luglio 2012)

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) 5