

I corsi CRM (*Crew Resource Management*) sono stati istituiti dalle compagnie aeree dei paesi membri ICAO che hanno riconosciuto il bisogno di un'educazione di base alle tematiche human factor; lo scopo dei corsi è far capire come e perché gli individui coinvolti negli incidenti commettono errori.

La comprensione dell'interazione tra le persone, degli atteggiamenti assunti e degli stili comportamentali adottati permettono di scoprire ed esplicitare quei comportamenti e quegli atteggiamenti per noi stessi difficili da riconoscere, e lasciano come insegnamento gli strumenti per essere consapevoli della situazione critica che si vive, permettendo di agire e reagire in maniera pronta e sicura.

In Italia questi corsi furono introdotti per la prima volta dalla compagnia Alitalia. Dapprima rivolti solo ai piloti (erano infatti definiti *Cockpit Resource Management*), sono stati in seguito estesi anche agli assistenti di volo. I corsi si occupano di volta in volta di diverse tematiche, che vengono studiate con il contributo di incidenti aerei davvero occorsi.

L'obiettivo non è addossare colpe, ma imparare dagli atteggiamenti adottati da coloro che hanno vissuto in prima persona un'esperienza così traumatica, cercare di acquisire abilità e conoscenze che possono essere di fondamentale importanza per facilitare la diagnosi e la presa di decisione in situazioni non previste e di pericolo, imparare ad adottare un comportamento adeguato in una situazione di tale stress e affaticamento.

Durante lo svolgimento dei corsi, le situazioni critiche vengono analizzate evitando di prendere in considerazione solo ed esclusivamente l'aspetto tecnico dell'addestramento (quello intensivo e continuativo, fatto di conoscenza delle procedure, dei sistemi e della regolamentazione aeronautica generale, di addestramento pratico a terra grazie ai sempre più sofisticati simulatori sia di tipo tecnico che commerciale), ma mettendolo in stretta relazione con argomenti che trattano gli atteggiamenti assunti a seguito della *presa di decisioni*, della *comunicazione intersorsa* e della *capacità di integrarsi in un gruppo di lavoro*.

I primi due argomenti rientrano nei processi cognitivi, il terzo è legato ad un fattore culturale ed attitudinale che può influenzare il modo di vedere le cose e la capacità di relazionarsi con gli altri.

(21 aprile 2012)

<<< [Dallo stress al CRM](#) 12 [Decidere sotto stress](#) >>>