

Durante lo svolgimento dei corsi CRM le situazioni critiche vengono analizzate mettendo a fuoco non tanto le conoscenze e le abilità prevalentemente tecniche, quanto gli atteggiamenti assunti nella presa di decisioni, nella comunicazione intercorsa e nell'integrazione col resto dell'equipaggio.

Nel contesto aeronautico la fase della presa di decisioni (*aeronautical decision making*) è considerata con particolare attenzione, perché di fronte a una situazione critica lo stress è rappresentato non solo dall'evento in sé, ma anche dal dovere decidere quali azioni intraprendere. Due sono le strategie normalmente adottate.

Da un lato c'è chi privilegia il concentrare al massimo i tempi di decisione al fine di ridurre lo stato di incertezza: tendenzialmente queste persone acquisiranno meno informazioni, valuteranno meno ipotesi di soluzione, si accontenteranno di un risultato accettabile. Saranno dunque orientate verso una decisione *euristica*.

Dall'altro troveremo chi tende a rimandare, magari all'infinito, la possibilità di decidere: queste persone preferiscono attendere, senza rendersi conto che le nostre decisioni hanno spesso un limite di tempo preciso, si augurano quasi che ad un certo punto rimanga un'unica soluzione. L'impressione è che queste persone privilegino decisioni *algoritmiche*, ma nella realtà, pur effettuando analisi attente e valutando approfonditamente vantaggi e svantaggi di ciascuna ipotesi risolutiva, non arrivano mai a completare il processo.

Ciascuno di noi preferisce una delle due strategie e il corso CRM già permette di individuare quella a cui spesso noi tendiamo attraverso un piccolo questionario.

Dopo aver spiegato le differenze tra i due modi di adottare decisioni, il moderatore suggerisce che coloro che propendono per la modalità euristica, per resistere dal decidere in maniera quasi istantanea, devono cominciare ad analizzare più a fondo anche i piccoli problemi della vita quotidiana elencando un maggiore numero di soluzioni; per coloro che propendono per la modalità algoritmica il suggerimento è quello stabilire un *time limit*, entro il quale garantire la scelta da percorrere, ricordandosi che dilungare eccessivamente le decisioni potrebbe far perdere anche le residue opportunità.

Infatti le persone che decidono seguendo la modalità algoritmica possono perdersi in una delle fasi di cui l'*aeronautical decision making* si compone: *problem setting* (valutazione della situazione), *problem solving* (identificazione delle possibili soluzioni), *option choosing* (scelta della migliore opzione),

Decidere sotto stress

Scritto da Isotta Ognibene

follow-up

(valutazione dei costi/benefici e dei risultati).

Su ognuna di queste fasi, torneremo prossimamente.

(28 aprile 2012)

<<< [I corsi CRM](#) 13 [Aeronautical decision making](#) >>>