

La necessità di saper lavorare in gruppo rispettando i ruoli di ogni individuo coinvolto nell'evento e non fraponendo barriere di tipo ideologico e culturale è fondamentale per il raggiungimento di *Situational Awareness* di gruppo, ed è quindi ampiamente trattata nei corsi CRM.

Ciò che viene più volte sottolineato è la sinergia che si deve creare nel gruppo, in questo caso tra i piloti e gli assistenti di volo. Non è cosa che possa essere data per scontata a priori, perché già la porta della cabina di pilotaggio separa due ambienti completamente differenti.

Da una parte un ambiente relativamente tranquillo dove i piloti adempiono staticamente ai loro compiti, dall'altro un ambiente più spazioso e decisamente più rumoroso dove gli assistenti di volo svolgono un lavoro dinamico e interagiscono con gli altri occupanti dell'aereo. Spesso questa separazione accentua la differenza dei carichi di lavoro assegnati, spesso non compresi da coloro non direttamente coinvolti.

Inoltre fattori psicosociali, quali il non riconoscimento dell'importanza di una categoria di lavoratori ed una sopravvalutazione dell'altra, non fanno che accentuare maggiormente la differenze e non aiutano affatto a promuovere una coesione che aiuta a raggiungere gli stessi risultati.

I corsi CRM, grazie alla partecipazione congiunta di piloti e assistenti di volo, permettono un confronto aperto che fa comprendere sia al PNT (Personale Navigante Tecnico, i piloti) sia al PNC (Personale Navigante di Cabina, gli assistenti di volo) l'importanza dei diversi ruoli.

Così facendo si trasmette il messaggio "Il contributo di tutti è di pari importanza" che consente di evitare quei dissapori che renderebbero più difficile, in caso di necessità, la cooperazione e la comunicazione in caso di necessità.

Già... la comunicazione, perché l'equipaggio di un aereo deve essere pronto a fronteggiare un'emergenza, e in una situazione di emergenza, dove c'è un forte adattamento di tipo psicologico e cognitivo, la comunicazione è la prima a risentirne.

In condizioni di pressioni temporali le conversazioni diventano semplificate e telegrafiche, le persone solitamente usano frasi abbreviate, espressioni dialettali, espressioni imprecise ed ambigue che danno luogo a fraintendimenti.

L'utilizzo di una fraseologia standardizzata, come il moderatore spesso ricorda durante i corsi CRM, previene questi fraintendimenti, permette di comunicare in modo chiaro, preciso e pertinente, e aiuta a codificare le informazioni richiamando velocemente alla nostra memoria le procedure tecniche legate alla situazione in atto.

*(19 maggio 2012)*

<<< [Cinque atteggiamenti pericolosi](#) 16 [Un case study: Riyadh 1980](#) >>>