

Sulle macchine, sulle procedure e sull'ambiente molto è stato fatto. Ciò che bisogna continuare a fare è lavorare sull'uomo, perché rappresenta la componente più flessibile, più adattabile e più preziosa che c'è nell'intero sistema dell'aviazione.

Ma è anche la più vulnerabile e la più soggetta ad influenze che ne possono condizionare la prestazione: questa vulnerabilità è rappresentata dalla degenerazione emotiva.

Persone ben addestrate e qualificate a svolgere il loro lavoro non devono dimostrare soltanto di conoscere cosa fare, ma devono essere capaci di tradurre con efficienza queste conoscenze nella pratica operativa.

Purtroppo le casistiche dimostrano che in circostanze cruciali gli operatori hanno interpretato gli eventi come superiori alle proprie possibilità, dando luogo a processi cognitivi sbagliati che hanno portato ad una risoluzione negativa del volo. In queste situazioni le emozioni hanno giocato un ruolo determinante perché anziché aiutare a reagire hanno portato alla perdita di controllo, al panico, alla vulnerabilità e al timore di fallire.

L'introduzione di una disciplina come la psicologia dell'emozione nei moduli di CRM potrebbe essere in grado di insegnare a controllare le emozioni, e di conseguenza le risposte comportamentali.

Fornendo una preventiva conoscenza delle proprie modalità di reazione e una buona padronanza delle tecniche di rilassamento si consentirebbe di avere confidenza con le proprie emozioni e si offrirebbero conoscenze supplementari che non riguardano procedure o norme, ma che permettono di far dialogare in maniera equilibrata emozione e ragione, adempiendo pienamente alle responsabilità proprie di questo lavoro.

Perché le emozioni se non gestite correttamente possono far regredire la capacità di affrontare situazioni complesse e far dimenticare le risposte e le modalità di azione e riflessione apprese in lunghi processi di formazione rendendo la testa "schiava del cuore".

*(9 giugno 2012)*