

IMPORTÂNCIA DO FATOR HUMANO (ASPECTO PSICOLÓGICO) PARA A SEGURANÇA DE AVIAÇÃO

ANGELINA MIRANDA DUARTE DA SILVA*
Capitão-Tenente (T)

A história da aviação tem demonstrado que o fator humano deve ser considerado um dos principais contribuintes para a ocorrência de incidentes e acidentes aeronáuticos, apesar do avanço da tecnologia aeronáutica, que se torna cada vez mais confiável. Segundo a Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), fator humano "refere-se às pessoas em suas situações de vida e de trabalho, sua relação com as máquinas, procedimentos e ambiente que as rodeiam e também as suas relações com os demais".

Embora os estudos procurem oferecer uma dimensão de que os incidentes/acidentes não ocorrem a partir de uma falha isolada, mas de uma série de fatores contribuintes que, juntos, "constroem" essas

ocorrências aeronáuticas, ainda focaliza-se a falha ou erro humano numa dimensão em que o indivíduo, especialmente o piloto, pode ser responsabilizado unicamente pela ocorrência do acidente/incidente.

Os erros/falhas devem ser abordados de forma diferenciada, considerando todos os fatores que se fazem presentes na relação do homem com a atividade, analisando suas conseqüências e como seus efeitos podem ser revertidos, levando-se em conta que todos os envolvidos na atividade de aviação podem vir a contribuir para a ocorrência aeronáutica.

O fator humano é constituído pelo aspecto fisiológico e pelo aspecto psicológico. O aspecto fisiológico refere-se ao estado geral de saúde de todos os envolvidos

* A autora é psicóloga da Divisão de Avaliação do Serviço de Seleção de Pessoal da Marinha do Brasil.

na tarefa: duração e qualidade do sono, alimentação, tabagismo, ingestão de bebidas alcoólicas e uso de medicamentos ou outras drogas, assim como sobrecargas autoprovocadas.

O aspecto psicológico é analisado a partir de uma visão sistêmica, na qual o desempenho eficiente da tarefa é resultante da interação equilibrada entre o indivíduo que executa a atividade, o equipamento que utiliza, o grupo de trabalho e a organização da qual participa.

O homem, embora seja a parte mais importante desse sistema, ao mesmo tempo é também a parte mais vulnerável, pois sofre influências de diversos fatores que podem afetar de forma negativa o seu desempenho, vindo a comprometer a segurança da atividade.

A máquina, apesar de cada dia mais aperfeiçoada e com maiores recursos, possui limitações, principalmente pelo fato de ser manuseada pelo indivíduo.

Um outro aspecto relevante refere-se à relação homem-máquina que ocorre dentro de uma organização e que, por sua vez, também sofre influências do contexto socioeconômico-cultural, onde ocorrem relações interpessoais que poderão afetar o desenvolvimento da atividade e comprometer a segurança.

No que se refere ao ser humano, não existem "indivíduos seguros" e sim "comportamentos seguros", ou seja, a segurança é uma característica do desempenho de cada indivíduo e sofre influências de variáveis individuais, psicossociais e organizacionais.

É importante frisar que a divisão acima mencionada é meramente didática e que as variáveis estão inter-relacionadas e podem atuar conjuntamente em algum momento do indivíduo.

As variáveis individuais referem-se às características típicas do sujeito, tais como: personalidade, atitude, aptidões, experiên-

cia, motivação, hábitos, estado emocional e aspectos cognitivos. Tais características influenciam no julgamento, na tomada de decisão, na postura frente à atividade e na maneira como lida e reage às diversas situações que vivencia. Para exemplificar, podemos falar da situação de um piloto que tenha apresentado excesso de autoconfiança, e que a mesma tenha interferido em seu julgamento, levando-o a tomar uma decisão errada de decolar em condições meteorológicas desfavoráveis.

A partir do conhecimento de como as características individuais interferem no desempenho, cabe ao indivíduo se auto-avaliar e também avaliar os componentes do grupo, de forma a identificar e reconhecer suas capacidades e limitações e aprender a superá-las, quando possível, ou lidar com elas, de forma que não comprometa o desenvolvimento da atividade e a segurança.

As variáveis psicossociais referem-se aos relacionamentos interpessoais que se estabelecem dentro e fora da organização. No caso da atividade aérea, podemos falar do relacionamento entre o pessoal de cabine, mecânicos, equipes de manobra e *crash*, controladores de voo e todos os diretamente envolvidos na atividade. Se, por exemplo, numa operação aérea tivermos um clima de informalidade na cabine devido à grande amizade entre piloto e co-piloto, a ponto de um dos tripulantes deixar de cumprir procedimentos inerentes a sua função, tal fato poderá comprometer a consciência dos fatores envolvidos na situação (consciência situacional), desfavorecendo a tomada de decisão. O relacionamento interpessoal é de suma importância para a questão da segurança no trabalho, pois, dependendo do tipo de relacionamento estabelecido, a comunicação entre os diversos componentes poderá ser comprometida e vir a ocasionar problemas para a segurança de voo.

Outro aspecto importante dentro das variáveis psicossociais é a questão da cultura do grupo. Entende-se cultura como sendo o conjunto de crenças e valores compartilhados por todos os membros do grupo e, a partir dessas crenças e valores, serão estabelecidos os comportamentos e as percepções de mundo das pessoas. Se o grupo estabelece um lema a ser seguido em determinada situação, o piloto, para não se sentir discriminado, tenderá a agir de acordo com o grupo e poderá vir a colocar em risco a sua vida e a dos demais.

A forma de prevenir a influência das variáveis psicossociais consiste em cada componente do grupo analisar as crenças e valores da organização que possam vir a favorecer ou desfavorecer a segurança da atividade e, quando a segurança estiver comprometida, analisar junto à instituição

a melhor forma de resolver tal questão. Outro aspecto importante refere-se à comunicação e ao relacionamento interpessoal, que podem ser mais bem trabalhados por meio do Curso de Gerenciamento de Recursos de Tripulação (*Crew Resource Management-CRM*), recurso este que poderá ser disponibilizado pela organização a fim de minimizar a influência negativa desses aspectos na segurança.

As variáveis organizacionais são características que imprimem direções determinadas (padrões) aos comportamentos individuais ou grupais, tais como normas, regulamentos, clima e cultura da organiza-

ção, política de pessoal, condições de trabalho e treinamento.

Em relação às variáveis organizacionais, é de fundamental importância conhecer, dentro dos objetivos da organização, que valor é dado à segurança das operações aéreas, qual é a cultura de segurança da organização. Segundo a OACI, cultura de segurança é "o conjunto de crenças, normas, atitudes, funções e práticas sociais e técnicas, visando reduzir ao mínimo a exposição de empregados, diretores, clientes e membros do público em geral a condições avaliadas como perigosas ou de risco". Por exemplo, um piloto escalado para uma missão, mesmo não se sentindo em condições emocionais para

realizá-la, poderá cumprí-la para não ficar malvisto entre os colegas ao colocar tal limitação. A medida preventiva básica é o desenvolvimento e a manutenção de uma mentalidade de Segurança de Aviação, principalmente por meio de adestramentos e palestras, visando à conscientização do pessoal envolvido na atividade.

A Segurança de Aviação deve ser o foco de todos os componentes envolvidos na atividade aérea. Se houver a conscientização, o comprometimento, o envolvimento das pessoas no sentido de cultivar uma mentalidade de segurança e para a detecção dos fatores que podem vir a comprometer essa segurança, terá sido dado um grande passo para a prevenção e a minimização dos erros/falhas e, conseqüentemente, dos incidentes/acidentes aeronáuticos.

A Segurança de Aviação deve ser o foco de todos os componentes envolvidos na atividade aérea

A Segurança de Aviação deve ser o foco de todos os componentes envolvidos na atividade aérea. Se houver a conscientização, o comprometimento, o envolvimento das pessoas no sentido de cultivar uma mentalidade de segurança e para a detecção dos fatores que podem vir a comprometer essa segurança, terá sido dado um grande passo para a prevenção e a minimização dos erros/falhas e, conseqüentemente, dos incidentes/acidentes aeronáuticos.

CLASSIFICAÇÃO PARA ÍNDICE REMISSIVO:
<AVIAÇÃO>; Segurança; Precaução de segurança; Adestramento; Preparo do homem;