Convegno ITAPA 2023

Declinazione pratica del ruolo dello psicologo dell’aviazione all'interno di ENAV.

Dott.ssa Nicoletta Lombardo
Responsabile SO Human Factor

Roma, 6 Maggio 2023

TOPICS

- Presentazione di Enav
- Human Factor Department
- Declinazione pratica dei programmi
- Strumenti di cambiamento

MISSION DI ENAV

ENAV è la società che gestisce il traffico aereo civile in Italia, garantendo sicurezza e puntualità 24 ore su 24. E' leader in Europa in termini di qualità del servizio e tecnologie ed è il quinto service provider in Europa per volumi di traffico gestiti.

CENTRI DI CONTROLLO D'AREA
4

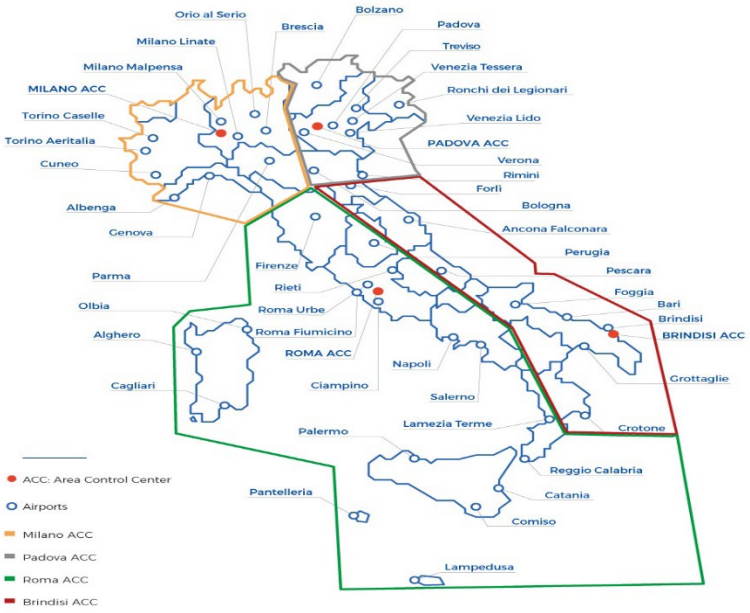
AEROPORTI
45

SPAZIO AEREO DI COMPETENZA
752.000 km²

LE PERSONE
4.200

VOLI CONTROLLATI L'ANNO
2 mln (2019)
1.820.000 (2022)

Picco VOLI
7300
03/08/2019
6700



ATTIVITÀ OPERATIVA DI ENAV

Dalle Torri di controllo ENAV gestisce i decolli, gli atterraggi e la movimentazione al suolo degli aeromobili.

Attraverso i Centri di Controllo d'Area (ACC) ENAV assicura l'assistenza alla navigazione a tutti gli aeromobili in rotta, siano essi destinati al sorvolo del Paese oppure ad atterrare presso un aeroporto nazionale.

Dalle Torri di controllo ENAV gestisce i decolli, gli atterraggi e la movimentazione al suolo degli aeromobili.

IL CONTESTO NORMATIVO DI SETTORE

La Società opera in uno **scenario fortemente regolamentato** ed è soggetta ad un insieme di normative e regole principalmente correlate al quadro normativo comunitario del **Single European Sky sia per quanto riguarda il sistema tariffario che di controllo sulla qualità del servizio.**

Dal 2012 la normativa comunitaria ha introdotto **Piani di Performance** quinquennali, sempre più sfidanti, delineati sulla base di quattro obiettivi:

- **SAFETY**
- **QUALITÀ DEL SERVIZIO**
- **COST EFFICIENCY**
- **AMBIENTE**

UNA SOCIETÀ CHE ESPORTA LE PROPRIE COMPETENZE

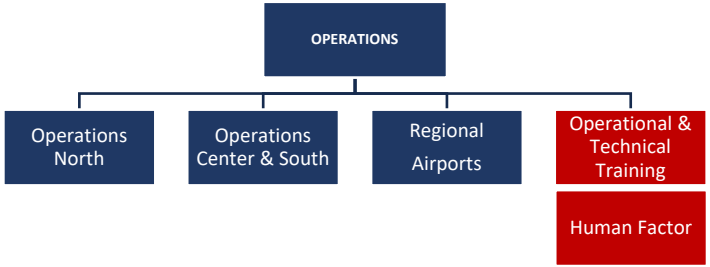
Grazie alle elevate capacità tecnico operative e all'alto valore professionale delle proprie persone, **ENAV ad oggi ha fornito i propri servizi in 100 Paesi nel mondo** contribuendo allo sviluppo del sistema trasporto aereo nelle zone del sud est asiatico e del nord Africa.

I servizi per i clienti internazionali di ENAV comprendono:

- Progettazione dello spazio aereo
- Radiomisure
- Training per il personale operativo
- Servizi di meteorologia
- Soluzioni software
- Ingegneria e manutenzione

HUMAN FACTOR – STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- dirette dipendenze di OPERATIONS|Operational&Technical Training



- inquadramento organizzativo particolarmente focalizzato su addestramento e formazione
- formalmente collocata presso Training Centre (Forlì)
- Destinatari: tutti i ruoli delle UO di Operations

HUMAN FACTOR – TEAM

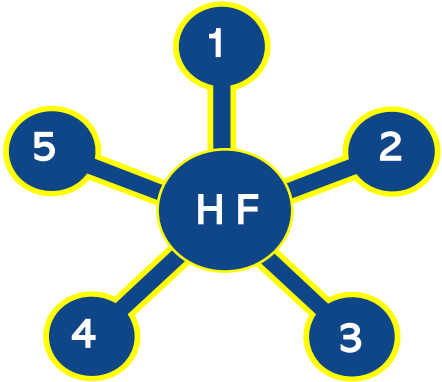
1) **3** Consulenti esterni

2) **32** Responsabili Training territoriali

3) **147** HF INSTRUCTORS (HF-I)

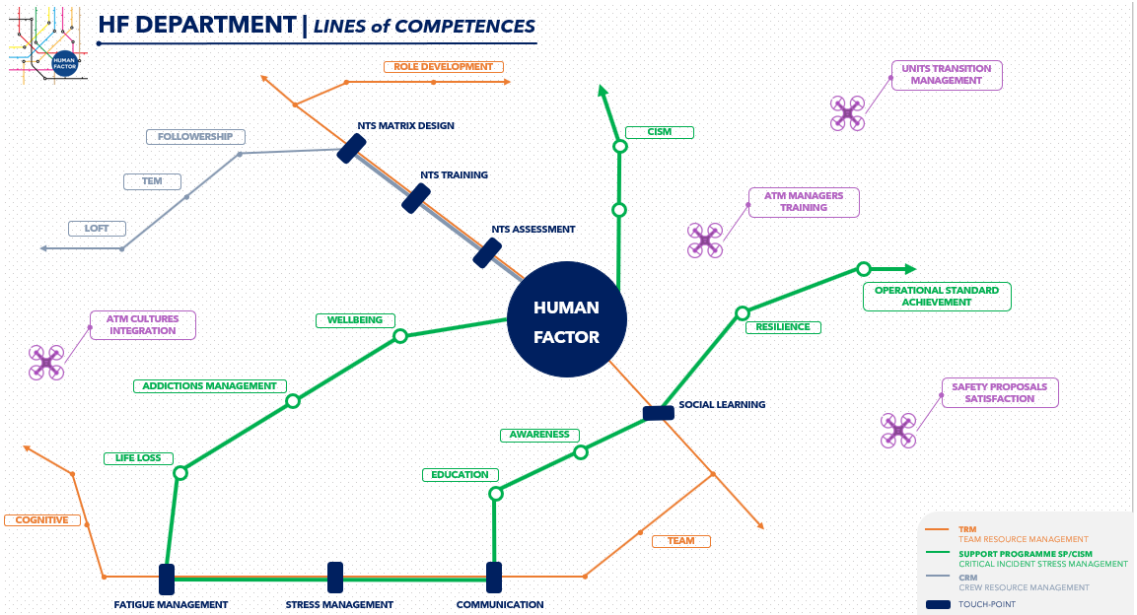
4) **86** PEERS

5) 2 Personale alle dirette dipendenze della s.o. HF

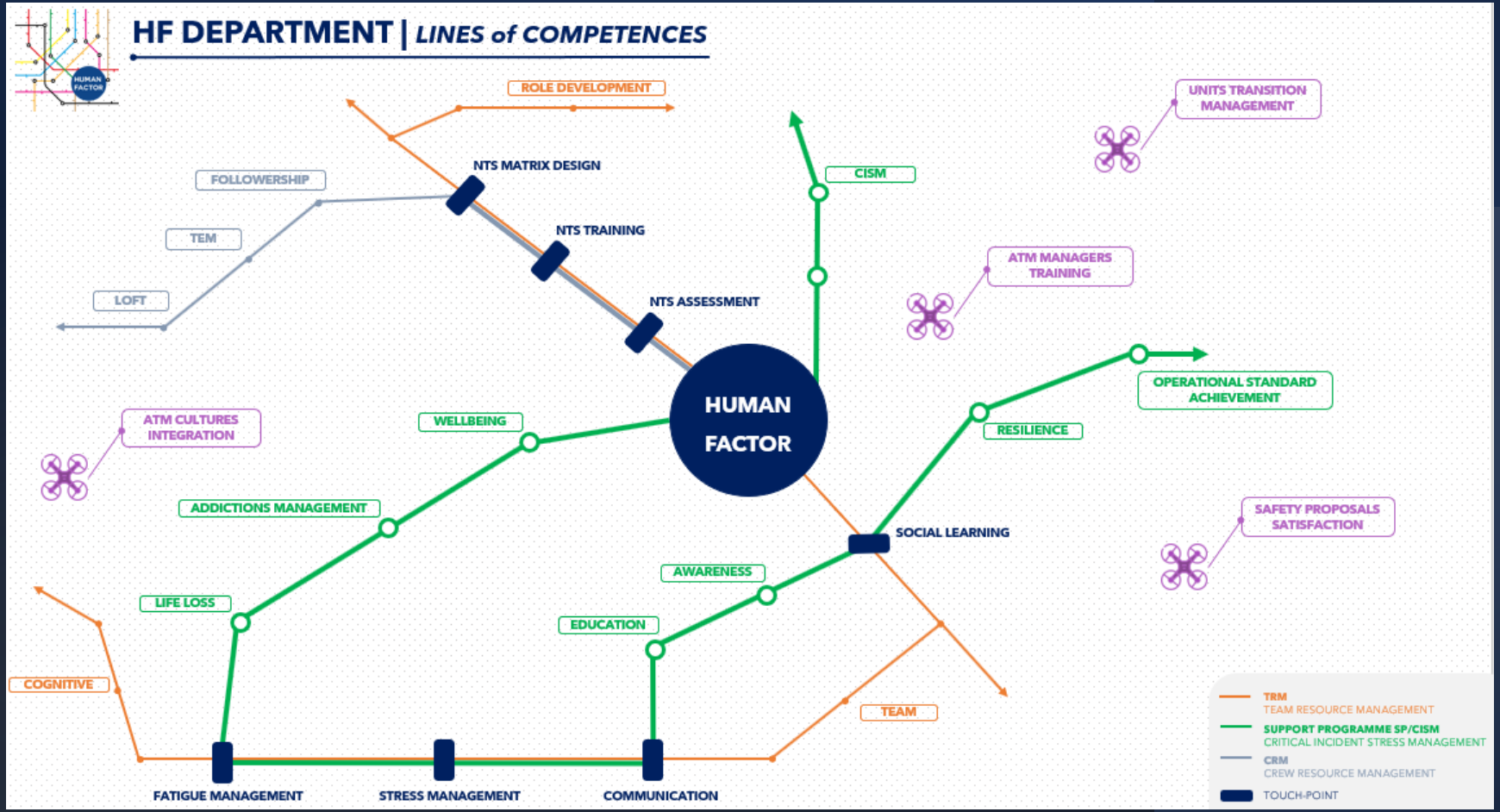


HUMAN FACTOR – AREE DI INTERVENTO

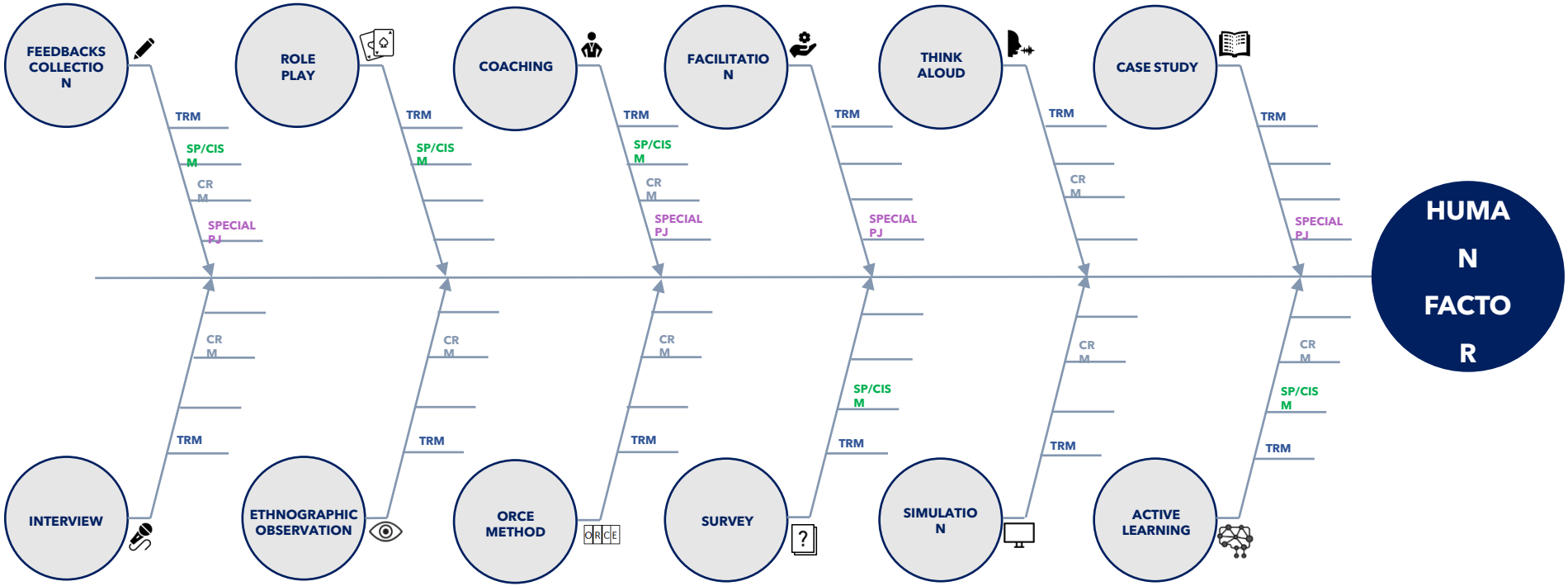
- ❑ Team Resource Management
- ❑ Crew Resource Management
- ❑ Maintenance Resource Management
- ❑ Human Error
- ❑ Critical Incident Stress Management
- ❑ Peer Support
- ❑ Wellbeing
- ❑ Coaching & Assessment
- ❑ Self/team empowerment
- ❑ Inclusion



HF DEPARTMENT | *LINES of COMPETENCES*



HF DEPARTMENT | *METHODOLOGIES*



TASKS ANALYSIS

SWOT ANALYSIS

TRM
TEAM RESOURCE MANAGEMENT
SUPPORT PROGRAMME SP/CISM
CRITICAL INCIDENT STRESS MANAGEMENT
CRM
CREW RESOURCE MANAGEMENT
SPECIAL PROJECT

TRAINING - I-HPI: TRM

- I-HPI risposta al Reg. Eu 340/2015

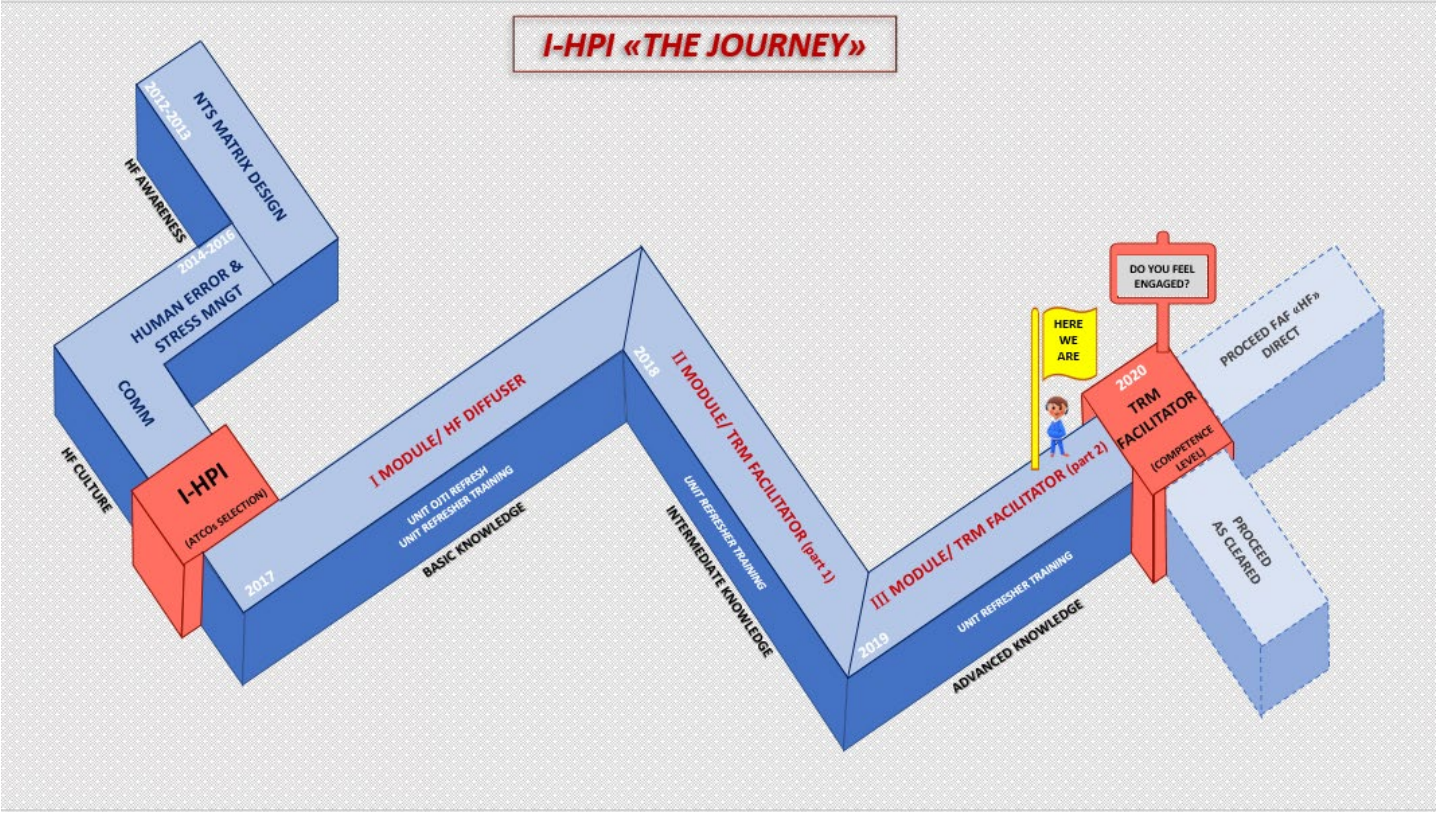
- sviluppo competenze *Non Technical Skills (NTS)* attraverso processi addestrativi

- Focus sulla Performance e sviluppo di competenze HF - individuali e di team –

- Obiettivi addestrativi progettati con cadenza triennale (ciclicità RTP) intercettano i fabbisogni operativi derivanti da:
    - cambiamenti tecnologici, procedurali caratterizzanti le sale di controllo;
    - mutamenti inaspettati su media/larga scala (es. pandemia COVID-19);
    - direttive e raccomandazioni internazionali.

TRAINING - INSIDE HUMAN PERFORMANCE IMPROVEMENT (I-HPI)

Specific, long-time, articulated Program for the development of NTS (micro) and TRM (macro)



TRAINING – I-HPI: TRM

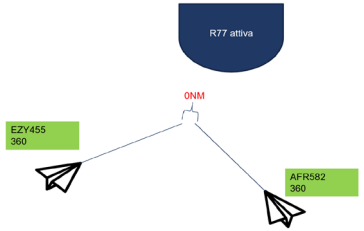
- S.o. Human Factor
  Ruolo chiave nella definizione e declinazione degli obiettivi formativi per ciascun anno accademico.

- Responsabili Training territoriali
  Applicazione HF ai progetti locali.

- HF INSTRUCTORS
  sono attivamente coinvolti nella customizzazione locale del modulo formativo ed erogazione durante i Refresher Training HF (4 e 5), e nei progetti locali

1. PROGETTAZIONE CENTRALIZZATA MODULO ANNUALE
2. EROGAZIONE CENTRALIZZATA MODULO A RESP. TRAINING e HF INSTRUCTORS
3. PIANIFICAZIONE LOCALE REFRESHER TRAINING HF
4. EROGAZIONE LOCALE REFRESHER TRAINING HF
5. COLLEZIONE LOCALE FEEDBACK E DESIDERATA

Performance Operativa



NTS

Situational Awareness

Problem Solving

Decision Making

COGNITIVE

TEAM

COMM

STRESS & FATIGUE MNG

AREE della matrice NTS

- TEAM
- COMM
- STRESS & FATIGUE MNG
- COGNITIVE

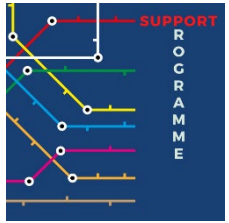
NTS richieste al CTA

- TEAM INTEGRATION
- TEAM COORDINATION
- COMM STYLE
- COMM MANAGMENT
- STRESS MANAGMENT
- ERROR MANAGMENT
- SITUASIONAL AWARENESS
- PROBLEM SOLVING
- DECITION MAKING

INDICATORI COMPORTAMENTALI

MATRICE STANDARD ENAV		
AREA	NTS	INDICATORI COMPORTAMENTALI
TEAM-COOPERATION	TEAM INTEGRATION	1.1 Stabilisce una relazione positiva con gli altri membri del team
		1.2 Fornisce supporto agli altri membri del team nei momenti complessi
		1.3 Evita di competere con gli altri
		1.4 Supporta le decisioni del team ed esegue la propria parte di lavoro
	TEAM COORDINATION	2.1 Trova un equilibrio fra la concentrazione sul compito e l'attenzione alle relazioni
		2.2 Si adatta alla riconfigurazione dei ruoli operativi
		2.3 Collabora condividendo informazioni di impatto operativo
		2.4 Collabora fornendo feedback per concretizzare i risultati
COMMUNICATION	COMMUNICATION STYLE	3.1 Crea un'atmosfera che facilita un'aperta comunicazione e partecipazione
		3.2 Trasmette le informazioni in maniera chiara, corretta, completa e concisa
		3.3 Adotta uno stile assertivo quando la situazione lo richiede
		3.4 Utilizza una coerente comunicazione non verbale e paraverbale
	COMMUNICATION MANAGEMENT	4.1 Si assicura che le informazioni che vuole trasmettere siano state ben comprese dall'interlocutore
		4.2 Ascolta attivamente
		4.3 E' abile nel fornire soluzioni operative alternative senza intaccare la suscettibilità del collega
		4.4 Espone chiaramente le proprie intenzioni all'interlocutore (pilota e/o collega)
STRESS E FATIGUE MANAGEMENT	STRESS MANAGEMENT	5.1 Mantiene un comportamento lucido ed equilibrato sotto pressione e/o in situazioni critiche
		5.2 Rimane concentrato e in grado di gestire interferenze e distrazioni
		5.3 Riconosce quando lo stress e la fatica fisica e/o mentale limitano la prestazione
		5.4 Riconosce la necessità di richiedere assistenza prima di superare il proprio livello di workload
		5.5 Sa riconoscere e gestire i propri cali di attenzione
	ERROR MANAGEMENT	6.1 Identifica e corregge gli errori
		6.2 Si mantiene aggiornato
		6.3 Adatta il proprio comportamento ai cambiamenti operativi
		6.4 Segnala e condivide gli errori
		6.5 Applica gli standard operativi in coerenza con lo scenario in atto
COGNITIVE	SITUATIONAL AWARENESS	7.1 Si prende il giusto tempo per l'handover
		7.2 Analizza, valuta e anticipa i fattori che influiscono sulla gestione del traffico
		7.3 Verifica l'allineamento dei risultati con la pianificazione elaborata
		7.4 Si adopera per sviluppre la Team Situational Awareness (TSA)
		7.5 Riconosce una mancata corrispondenza dei dati disponibili sull'HMI
	PROBLEM SOLVING	8.1 Identifica rapidamente il focus del problema
		8.2 Valuta le richieste dai piloti e dai settori adiacenti
		8.3 Include il collega nel processo di analisi se necessario
		8.4 Valuta i rischi di ogni alternativa disponibile in modo appropriato
	DECISION MAKING	9.1 Valuta le giuste priorità di intervento
		9.2 Prende le decisioni in maniera tempestiva e ne monitora la realizzazione
		9.3 Esplicita le proprie decisioni per includere il collega nel loop
		9.4 Rielabora con tempismo il proprio piano di azione quando necessario
		9.5 è sicuro nel prendere le decisioni

HUMAN FACTOR – SUPPORT PROGRAMME



- Support Programme SP/CISM attivato nel 2019
- Ottemperanza alla normativa europea in vigore (Reg. EU 340/15, 373/17 e Reg. EU 1042/18)
- Eredita ed arricchisce con nuovi obiettivi aziendali e relativi contenuti il progetto predecessore «solo CISM»
- s.o. HF assume ruolo strategico sulla complessa tematica di stress, fatigue, benessere del personale
- Peer Support è risposta alle necessità successive ad un evento critico operativo e strumento a disposizione dei CTA e FISO per rispondere alle complesse esigenze del vivere quotidiano, alle difficoltà addestrative o alla gestione dello stress cronico cumulativo derivante dalle vicissitudini personali
- Nuova struttura dei Pari

HUMAN FACTOR – SUPPORT PROGRAMME

- s.o. HF

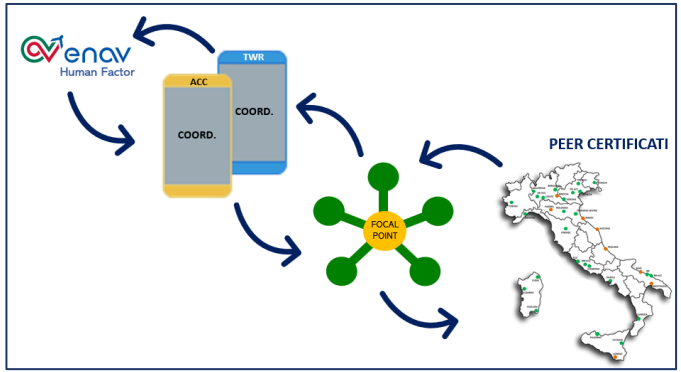
  Coordina a livello nazionale il Programma, monitora e supporta lo stato emotivo dei Peer, è responsabile delle azioni da mettere in campo a livello centrale e/o strategico
- Coordinatori (Centri Radar e Aeroporti)

  Uno dedicato per ACC, uno per aeroporti nazionali, uno per i regionali e uno relativo al dedicated team. Supervisionano e coordinano a livello nazionale le attività dei Peer, monitorano l'andamento degli interventi, si confrontano con la s.o. HF nell'espletamento delle attività previste.
- Focal Point (per le Unità produttive multi-Peer)

  Coordinamento attività dei colleghi Peer su una struttura territoriale avente più personale. Si confronta periodicamente coi Peer locali per valutare se soggetti ad un carico emotivo eccessivo.
- Peer

  CTA adeguatamente formati che condividono qualifiche ed esperienze professionali comuni col personale coinvolto da situazione di stress. Forniscono supporto emozionale ai colleghi che si trovano a vivere situazioni traumatiche e/o emotivamente impegnative.
- Team Psicologi

  Processo di escalation e relazione con AME



Reg. Eu. 340/15 Reg. Eu 373/17 e Reg. Eu 1042/18

RESISTENZA

PREVENZIONE

SO HF / PEERS

FACILITATORS /TRAINERS

TRAINING PREVENTIVO
EDUCAZIONE E
SENSIBILIZZAZIONE
ALCOOL FATIGUE STRESS

RESILIENZA

WELLBEING CISM PROFESS STD

PEERS

INTERVENTI INDIVIDUALI,
DI GRUPPO,
ACCOMPAGNAMENTO

STRUTTURA HF

AV PSYCH

COMITATO SUPERVISORE

MONITORAGGIO,
ATTIVITÀ DI RISPOSTA,
INCONTRI
AGGIORNAMENTO
E COORDINAMENTO

RECUPERO

ADDICTION, MH

CONTINUUM
DI CURA

INVIO E AFFIDO,
SUPERVISIONE,
REINTEGRO

TRM Facilitator

HUMAN FACTOR – strumenti di cambiamento

- Needs and feedback
- Community and collaborative learning
- Piano di comunicazione
- Ricerca e sviluppo

THANKS FOR YOUR ATTENTION