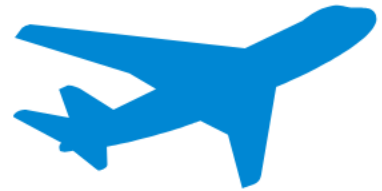
Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Italian Civil Aviation Authority

L'intervento psicologico in Aviazione

La psicologia al servizio della Safety

Dott.ssa Fabiola Cardea

Direttore Safety



Convegno ITAPA
Fiumicino, 13 novembre 2026

Perché lo Psicologo?

Personale Navigante

Piloti (Crew) ed Assistenti di Volo (Cabin Crew)

Personale di Terra

Controllori del Traffico Aereo e Tecnici della Manutenzione

Utenti Finali

Passeggeri

Organizzazioni

Compagnie aeree, Autorità Nazionali e Internazionali



Il contesto normativo: il Regolamento EASA

Antefatto

- L'incidente del volo Germanwings 9525 (24 marzo 2015) come punto di svolta internazionale.

I Nuovi Standard Europei (EASA Reg. EU 2018/1042):

- Valutazione psicologica: obbligatoria pre-impiego per tutti i piloti commerciali
- Pilot Support Programmes: reti e strutturate di supporto psicologico
- Prevenzione e screening: monitoraggio e test per l'uso di sostanze psicoattive



Piloti ed equipaggio: Crew Resource Management

Crew Resource Management (CRM)

- Addestramento mirato delle Non-Technical Skills.

Aree principali di intervento psicologico

- *Decision making*: processi decisionali in condizioni di forte stress ed emergenza
- Comunicazione efficace: abbattimento delle barriere gerarchiche e gestione dei conflitti
- *Situational awareness*: mantenimento della consapevolezza del contesto operativo complesso



NOTECHS (non-technical skills)

Set di comportamenti che la persona deve mettere in atto per sostenere una prestazione superiore in un determinato contesto

I marker comportamentali (**behavioural markers**) sono comportamenti osservabili e non tecnici che influenzano le prestazioni lavorative, sia in senso positivo (eccellenza) che negativo (errori).

È difficile individuare con certezza quali comportamenti osservare.
La valutazione deve concentrarsi su comportamenti osservabili, garantendo la massima stabilità nel tempo e riducendo al minimo le discrepanze tra valutatore e valutato.





(Boyatzis, Klemp, Mc Lagan, Mc Clelland, 1982)

ASSESSMENT OF NOTECHS

Le categorie e gli elementi NOTECHS vengono valutati su una **scala a cinque livelli**: "*molto buono, buono, accettabile, scarso, molto scarso*".

In aggiunta, è richiesta una **valutazione complessiva**: "*accettabile / non accettabile*".

MOLTO SCARSO	SCARSO	ACCETTABILE	BUONO	MOLTO BUONO
Il comportamento osservato mette **direttamente in pericolo la sicurezza del volo**	Il comportamento osservato **in altre condizioni potrebbe mettere in pericolo la sicurezza del volo**	Il comportamento osservato **non mette in pericolo la sicurezza del volo ma necessita di miglioramento**	Il comportamento osservato **migliora la sicurezza del volo**	Il comportamento osservato **migliora in modo ottimale la sicurezza del volo e potrebbe fungere da esempio per altri piloti**

La metodologia deve essere riportata nell'O.M. (Operations Manual).

CRM - DECISION EASA 2015/22/R



Il **Crew Resource Management** (CRM) è un approccio alla gestione delle risorse dell'equipaggio che sviluppa competenze non tecniche per migliorare la cooperazione tra operatori e aumentare la sicurezza delle operazioni di volo.

La **Decision EASA 2015/22/R** ha aggiornato le AMC e GM al Regolamento (UE) 965/2012, introducendo nuovi contenuti e linee guida per la formazione CRM, con l'obiettivo di rafforzare il ruolo degli Human Factors nella sicurezza operativa.

Obiettivi principali:
1. Stabilire un livello minimo di formazione CRM
2. Garantire un livello uniforme di safety
3. Aggiornare i contenuti formativi sulla base dell'esperienza operativa e degli incidenti
4. Migliorare chiarezza e struttura delle AMC/GM
5. Estendere l'applicazione a tutte le operazioni soggette a Part-ORO, incluse single-pilot operations

Entrata in vigore: 1 ottobre 2016

NEW TRAINING ITEMS

EASA ha introdotto nuovi contenuti nella formazione CRM per migliorare la gestione delle situazioni operative complesse e rafforzare gli **Human Factors**:

THREAT AND ERROR MANAGEMENT (TEM)

Individuare, gestire e mitigare errori e minacce operative.



RESILIENCE DEVELOPMENT

Sviluppare flessibilità mentale e capacità di adattamento alle condizioni operative.



SURPRISE AND STARTLE EFFECT

Preparare gli equipaggi a gestire eventi improvvisi, inattesi o stressanti.



CULTURAL DIFFERENCES

Migliorare comunicazione e collaborazione in equipaggi multiculturali.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

Ridefinire gli Human Factors in una sinergia uomo-macchina (teamwork ibrido).



Piloti ed Equipaggio: i Programmi di Supporto

Il Ruolo Chiave dello Psicologo

- Supervisore clinico dei casi complessi e formatore dei 'Peer’

Caratteristiche Fondamentali del Programma

- Grounded in trust: assoluta riservatezza e totale indipendenza dal management aziendale
- Intervento precoce: gestione di stress familiare, burnout o problemi lavorativi prima del rischio
- De-stigmatizzazione: abbattere la paura della perdita della licenza medica per motivi psicologici



Controllori del Traffico Aereo: carico cognitivo

Le Sfide Psicologiche in Torre di Controllo

- Elevatissimo carico mentale statico combinato a vigilanza prolungata
- Fatigue management: gestione della stanchezza e dello stress legati ai turni H24

L'Intervento dello Psicologo

- Protocolli CISM (Critical Incident Stress Management): supporto immediato in caso di 'near miss'
- Ergonomia cognitiva: ottimizzazione delle interfacce radar basata sui processi cognitivi umani



Assistenti di Volo e Tecnici della Manutenzione

Assistenti di Volo

- Gestione e de-escalation dei passeggeri indisciplinati (Unruly and Distruptive Passengers)
- Primo soccorso psicologico a bordo in situazioni di panico collettivo e/o emergenze mediche

Tecnici della Manutenzione

- Prevenzione dell'errore da distrazione e dalla compiacenza operativa (Complacency)
- Supporto per il contrasto della pressione temporale delle scadenze (Time Pressure)





I passeggeri: aerofobia e gestione delle emergenze

Prevenzione e trattamento clinico

- Corsi scientifici per il superamento della paura di volare
- Ristrutturazione cognitiva dei fattori scatenanti l'ansia da volo



Gestione delle crisi ed emergenze

- Supporto psicologico immediato sul campo per i sopravvissuti e per i familiari in aeroporto
- Importanza del training: sviluppo e sedimentazione delle pratiche (routine) e condivisione delle esperienze
- Centralità dell'effettuazione e partecipazione ad esercitazioni e simulazioni in aeroporto
- Coordinamento con le autorità di Protezione Civile e le squadre di soccorso speciali
- Post evento: resilienza, ricostruzione, assistenza nel medio-lungo periodo



La 'Just Culture'

Promozione della Just Culture

- Creazione di un ambiente sicuro dove segnalare l'errore o il disagio senza paura di sanzioni

*"An **atmosphere of trust** in which people are encouraged, even **rewarded**, for providing essential safety-related information - but in which they are also clear about where the line must be drawn between **acceptable** and **unacceptable behaviour**"* (James Reason)

Benefici sistemici tangibili

- Innalzamento dei margini di sicurezza complessivi dell'intera aviazione civile
- Evoluzione culturale: la salute mentale trattata finalmente come fattore critico di sicurezza



Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Italian Civil Aviation Authority

GRAZIE
PER L'ATTENZIONE!

f.cardea@enac.gov.it

