

Vivir un incidente en primera persona

4 de octubre de 2021



La colaboración del controlador aéreo tras un incidente es fundamental para mejorar la seguridad.

División de Seguridad

Los incidentes de seguridad con severidad alta requieren un tratamiento especial que, en muchos casos, incluyen una entrevista con personal de control. "CTA", a quien debemos mantener en el anonimato, ha accedido a compartir cómo se vive desde dentro el proceso desde que sucede un incidente hasta que se cierra el informe de investigación.

Un proceso riguroso y humanizado



Puedes consultar el Procedimiento para la evaluación y mejora de contribuyentes en incidentes de seguridad pinchando [aquí](#)

Los procesos rigurosos de gestión de sucesos están sujetos a requisitos normativos que los convierten en arduos. A quienes lo debemos aplicar nos corresponde aportar un aspecto humano, reconociendo que **detrás de los sucesos hay personas**. Es preciso considerar que estas personas pueden vivir con inquietud, angustia o temor lo que ha sucedido y sus implicaciones.

En el momento del incidente

Uno de los principios del pensamiento sistémico es la racionalidad local, que postula que las acciones de los operadores de primera línea tienen sentido en el momento de realizarlas con el contexto y la información de que disponen.

"En el momento de producirse el incidente tenía el convencimiento de que mi actuación había sido impecable. Fue ver la REPRO y escuchar las cintas, y sobre todo hablar con el piloto, lo que me sacó de mi error, y fue duro. Cuesta reconocerse en los fallos. Nos entrenamos para ser infalibles y se requieren grandes dosis de humildad y honestidad con uno mismo para aceptarlos".

Una vivencia como ésta puede cambiar el foco de atención hacia lo emocional y hacernos olvidar algo esencial para que desde Seguridad podamos trabajar aplicando todo lo positivo que aporta la Cultura Justa.

"Desde el primer momento fui consciente de la gravedad del hecho y de la necesidad de notificar. En el momento de escribirlo, 24 horas más tarde por consejo de una compañera, ya tenía una idea muy clara de lo que había sucedido y así lo plasmé de forma más bien escueta".

Una situación particular con efectos no deseados

Todas las organizaciones relevantes han reconocido el efecto negativo que tendría en todos los profesionales una situación prolongada de niveles de operación reducidos durante la pandemia.

*“El incidente fue un error base, tipo lapsus, que se vio reforzado por una falta de rigor operativo, consecuencia del largo paréntesis de tráfico por la COVID. En ausencia de tráfico abandoné algunos de los **automatismos que actúan como barreras de seguridad**, como por ejemplo escribir en el campo E de la etiqueta. Dichas muletas cognitivas contribuyen a mitigar errores”.*

Desde la División de Seguridad se impulsó abordar la problemática del *skill fading*, tratado en el [Clip de Seguridad 015](#). Las casualidades hicieron que recibiera esta charla pocos días tras el incidente, y con anterioridad a la entrevista.

*“La charla sobre *skill fading* llegó en el momento en que estaba aún digiriendo el incidente y tuvo un efecto balsámico. Entender los procesos cognitivos, ponerles nombre y aportar acciones paliativas, restituye la imagen distorsionada que llegas a percibir de ti mismo y **convierte tu error aislado en una pieza de un puzzle mucho más grande**”.*

La temida entrevista de seguridad

La espera, tras comunicar que debemos iniciar un proceso que incluye una entrevista por parte de dos personas, suele generar bastante estrés. Un evento en el que no sabes qué te van a preguntar, si vas a sentirte acusado, si te exigirán responsabilidades, si tendrá consecuencias administrativas o laborales... Las prácticas recomendadas que tratamos de aplicar en Seguridad tienen presente en todo momento que **el objetivo es intentar entender qué ha sucedido, y por qué ha sucedido**. Para ello el enfoque es considerar al controlador aéreo como el recurso más valioso de la investigación de seguridad al poder proporcionar de primera mano, como testigo directo de primera línea, todos los elementos que de otra manera

tendrían que conjeturarse.

*“Aunque esperaba la llamada del responsable de seguridad para convocarme a una entrevista por otros incidentes ocurridos en la dependencia, reconozco que **me generó tensión e incertidumbre**. Por otro lado, con los deberes ya hechos, y algunas aportaciones que quería llevar a la reunión, confiaba en sacar provecho de la misma”.*

Tratamos de aplicar la concepción de un sistema complejo. La entrevista nos ayuda a identificar los factores y mecanismos que terminan materializando una situación, opuestos al clásico “¿Cómo es posible que cometieras ese error?”. El error es el punto de inicio de la investigación.

*“Tras un breve preámbulo para indicarme el orden a seguir, la entrevista se desarrolló de forma distendida y abierta en todo momento. Fue reconfortante hablar del incidente con otros compañeros, encuadrarlo en términos de factores humanos, desgranarlo y enfocarlo a la búsqueda de soluciones. Hablar de responsabilidad, sin sentirse culpable, o de degradación de competencias, sin sentirse incompetente. **Después de la entrevista me encontré mejor. Pude expresar lo que sentí, cómo y por qué actué** y también mis reflexiones posteriores al incidente”.*

Todo lo identificado durante la entrevista debe enmarcarse y cotejarse con el resto de información de que se dispone para su integración en el informe final de investigación.

*“La lectura del **informe final estuvo en sintonía con la reunión**. Exenta de cualquier enfoque acusatorio, hacía un relato de los hechos con los que podía identificarme con facilidad, sin juicios de valor. Considero que divulgar las recomendaciones realizadas puede ser de gran utilidad”.*

La importancia del proceso

Desarrollar y cuidar las entrevistas de seguridad ha sido una de las principales prioridades abordadas en la División de Seguridad. Recibir comentarios como éste nos anima a continuar en esta línea.

“ Creo sinceramente en la importancia de este proceso que se abre tras un incidente grave. Creo que **es positivo para los protagonistas, para el colectivo y para ENAIRE** y que, con las aportaciones de todos y en un **clima de confianza**, podemos **mejorar la seguridad** **”**