

PROGETTO DI RICERCA

LA PROFESSIONE DEL CTA: OPERARE IN CONTESTI AD ALTA AFFIDABILITÀ TRA EFFICIENZA E SICUREZZA

La SAS assistenza al volo della FIT-CISL ha da molto tempo attivato una proficua collaborazione con l'Università Bicocca di Milano, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, guidato dal Prof. Maurizio Catino, riguardante l'analisi di alcuni aspetti legati alla **safety** ed alla **just culture**, due temi che ci vedono impegnati da anni in una attività di ricerca, studio e promozione nell'ambito del trasporto aereo.

La professione del Controllore del Traffico Aereo (ATCO) è forse quella meno conosciuta all'interno del sistema del trasporto aereo e, sebbene il lavoro sia universalmente noto ai ricercatori e agli addetti ai lavori come uno dei più stressanti al mondo, molte dinamiche sociali e comportamentali che caratterizzano questa figura non sono mai state approfondite. Questa mancata conoscenza porta a rappresentazioni mediatiche e talvolta anche giudiziarie, inadeguate o riduttive rispetto alla reale complessità di questa figura.

Il "mestiere" del controllore presenta sicuramente forti similitudini con altre realtà che operano in contesti analoghi come quella del medico, dove sicurezza ed affidabilità sono all'ordine del giorno; l'ATCO infatti, in un lasso di tempo molto ristretto, deve operare gestendo situazioni impreviste all'interno di un complesso sistema operativo e normativo che lo vede interagire spesso anche con più di 30/40 aerei nell'arco orario.

Tutto ciò ha portato a valutare l'opportunità di dotarsi di nuovi strumenti di analisi volti a comprendere meglio l'attività del controllore del traffico aereo e le interazioni con il sistema in cui è inserito, al fine di migliorare le condizioni di lavoro ed il benessere dei lavoratori; un ambiente di lavoro sano è essenziale per garantire la produttività e la qualità dei servizi.

La FIT-CISL, con il supporto del gruppo di lavoro "La responsabilità nelle attività a rischio consentito" ed insieme alle altre OO.SS.NN e ad ANACNA, ha commissionato uno studio etnografico all'Università degli Studi di Milano Bicocca, allo scopo di **approfondire e migliorare la conoscenza della professione dell'ATCO** e l'ambiente di lavoro in cui interagisce.

Lo studio, guidato dall'rinomato Prof. Maurizio Catino, si propone di analizzare, descrivere e individuare quelle che vengono considerate delle "best practices", al fine di poter migliorare sia l'ambiente e il sistema all'interno del quale il controllore opera, sia il servizio offerto agli utenti (compagnie aeree e di riflesso i passeggeri).

Lo studio (partito lo scorso maggio) si attua su quattro siti operativi, scelti per mettere in risalto gli aspetti fondamentali che hanno ispirato l'esigenza di tale studio, tramite la presenza sul campo dei ricercatori dell'università che interagiscono direttamente con il personale impiegato su questi impianti. L'analisi è quindi relativa alla dimensione pratica e quotidiana del lavoro del controllore, tramite uno studio approfondito durante i turni di lavoro degli stessi, per un periodo di circa 6 mesi, nelle torri di Fiumicino e Malpensa e presso i centri di controllo d'area di Milano e Roma.

Il ricercatore avrà così la possibilità di produrre una descrizione dettagliata dell'attività e di intercettare le specificità e i meccanismi della conoscenza tacita che consente al controllore di individuare e controllare possibili eventi ambigui.

A questo proposito le peculiarità della professione dell'ATCO sembrano sovrapporsi ai principi di funzionamento che la letteratura internazionale individua come elementi caratterizzanti e distintivi dell'operato di organizzazioni che perseguono alti livelli di affidabilità.

Nello specifico, in un contesto di safety, l'attività dell'ATCO sembra essere caratterizzata dal costante riferimento a due principi: *l'anticipazione* ed il *contenimento*.

L'anticipazione consiste non solo nella prefigurazione di uno scenario potenzialmente negativo per l'efficienza o l'affidabilità delle operazioni, ma anche nell'intervento volto a correggere il corso di eventi perché tale situazione anomala non si verifichi.

Il *contenimento* consiste invece nel prevenire il verificarsi di una situazione potenzialmente negativa, non prevedendo il possibile verificarsi di eventi inattesi, ma agendo prontamente per ripristinare una situazione efficiente ed affidabile dopo che l'evento inaspettato si è manifestato.

In sintesi, l'anticipazione avviene mediante un approccio strategico basato su una pianificazione che tiene conto degli elementi che compongono lo scenario operativo in essere e nell'imminente divenire; il contenimento è invece operato attraverso un intervento tattico al fine di adeguare la pianificazione effettuata in sede di anticipazione all'evolversi dello scenario operativo.

Inoltre, come altre professioni che operano in contesti di emergenza-urgenza, quali le professioni mediche e più in generale tutte quelle che operano all'interno di sistemi ad alta affidabilità, l'ATCO è costantemente impegnato a garantire un alto grado di *resilienza* in un'unità di tempo molto limitata, assicurando l'ordinario funzionamento del sistema nonostante numerose fonti di disturbo sia interne che esterne ad esso.

Tali limitazioni di tempo e fonti di variabilità rendono particolarmente importante descrivere ed analizzare in maniera dettagliata in che modo il controllore di volo "intercetta" e corregge eventuali anomalie e fonti di disturbo, salvaguardando il regolare funzionamento del sistema di gestione e controllo del traffico aereo.

Tale studio ci permetterà di approfondire le conoscenze della professione tuttora celate e potrà costituire una solida base di partenza per eventuali altri settori, dove l'affidabilità e la competenza sono fondamentali.

Roma, 21.07.2014

SAS NAZIONALE ENAV