

V ENCONTRO BRASILEIRO DE PSICOLOGIA APLICADA À AVIAÇÃO

SALVADOR, BA - 12-14 DE SETEMBRO DE 2012.



DISSONÂNCIA COGNITIVA na base dos erros humanos e dos erros do sistema.

Rosana Bauer

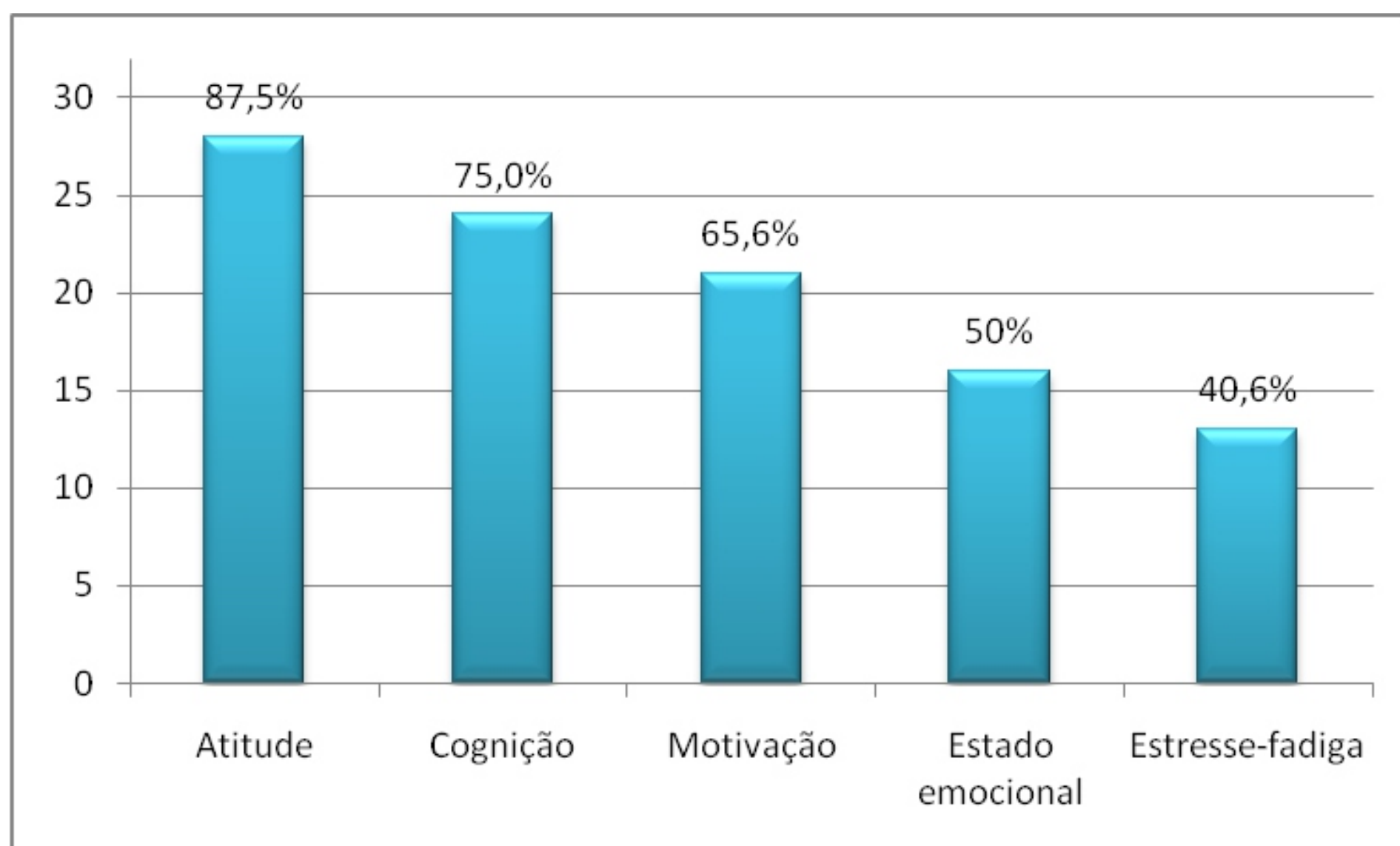


RESUMO: O comportamento humano na atividade aérea apresenta incoerências que geram implicações para a segurança de voo. Tais incoerências deflagram o desenvolvimento de um tipo de sofrimento psíquico não reconhecido pela organização do trabalho, a dissonância cognitiva. Esta, por sua vez, quando detectada, pode motivar a adoção de estratégias individuais e coletivas que modifiquem o estilo de engajamento dos trabalhadores na atividade, aumentando a segurança dos comportamentos humanos.

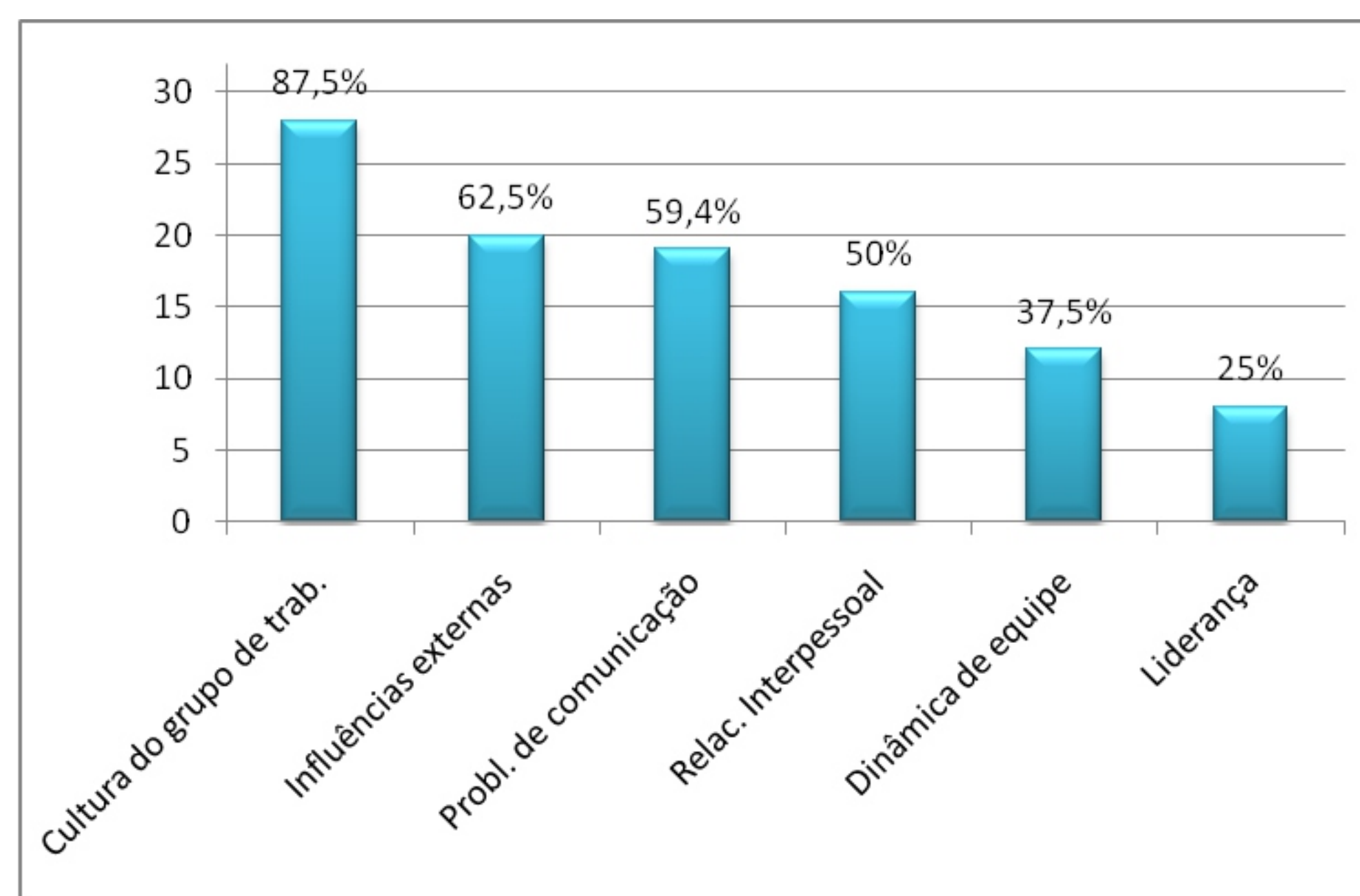
1. INTRODUÇÃO

Não há garantias de que existe uma segurança de voo, mesmo que utilizemos fortes estratégias de controle de riscos, concorremos com a existência de dicotomias que fragilizam os sistemas, dificultam a prática da atividade aérea e conduzem ao consequente desarranjo das relações de cooperação dos seus integrantes. As dicotomias de que trata este texto são vieses da dissonância cognitiva, uma distorção do pensamento que coloca a pessoa diante de um contexto ambíguo em que as premissas são opostas informando que não é possível garantir uma coerência entre o pensamento e o sentimento.

Aspectos Individuais

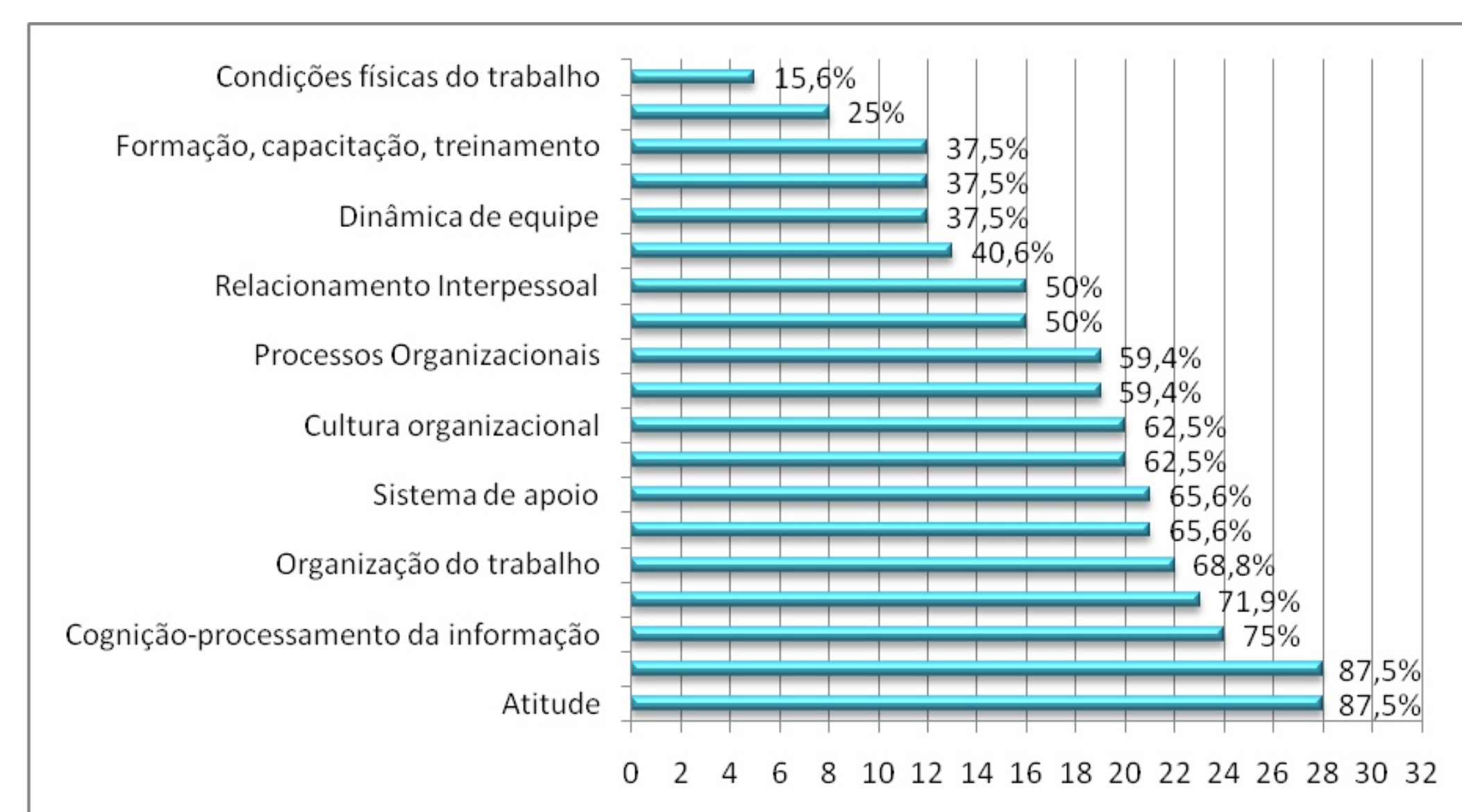


Aspectos Psicossociais



3. METODOLOGIA

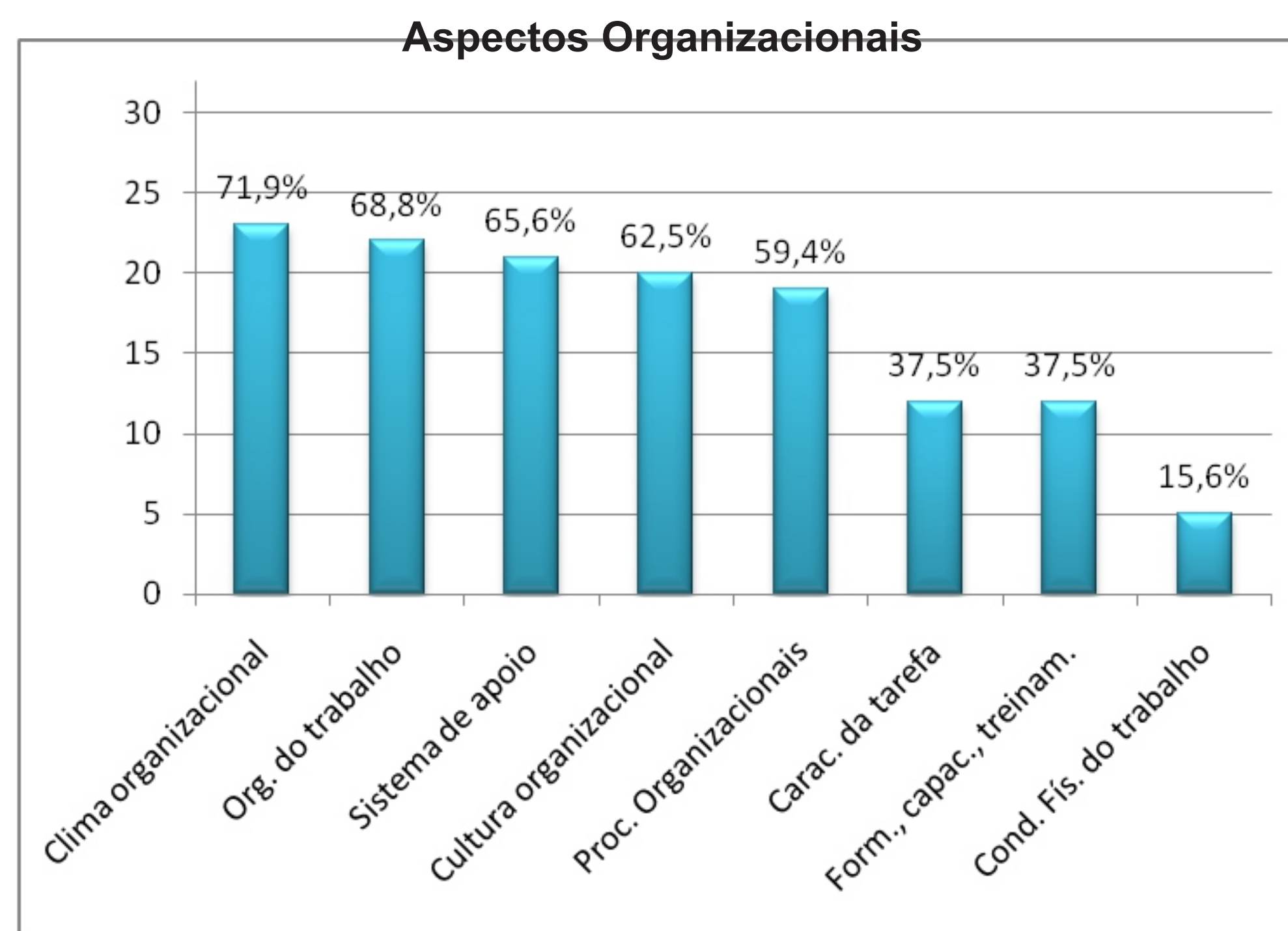
Realizadas as análises de Fatores Humanos de 32 Relatórios Preliminares de Investigação de Acidentes Aeronáuticos da jurisdição do SERIPA V, levantando-se os Aspectos Psicológicos implicados como contribuintes. O estudo comparativo destes aspectos permitiu a elucidação de comportamentos dissonantes como base para o aparecimento de falhas operacionais e sistêmicas ligadas ao voo. O quadro 1 demonstra os principais comportamentos psicológicos encontrados como fatores contribuintes dos acidentes analisados. O quadro abaixo permite a comparação entre os fatores contribuintes de aspecto psicológico..



1.1 ATIVIDADE AÉREA, UM MODELO COMPLEXO DE TRABALHO: A necessidade da introdução de tecnologias e a elevação da complexidade das tarefas do trabalho, sobretudo aquelas de natureza cognitiva deram origem aos sistemas complexos. Nestes sistemas os modelos de trabalho incluem um grande número de parâmetros e variáveis, requerem contínua avaliação, a antecipação de decisões e procedimentos, elevada capacidade de abstração e disposição para trabalhar de forma dinâmica e incerta. O fator humano é, dentro dos ambientes complexos, o agente da ação, aquele que inicia e interrompe um ciclo de trabalho, que controla e monitora o comportamento das máquinas. É quem as projeta, segundo suas expectativas e necessidades, criando funções, banco de dados e estruturas que favorecem a atividade mental, reduzindo a demanda de atividades cognitivas e liberando o homem para pensar e recriar. Entretanto, sendo o humano o elemento de maior flexibilidade dentro do sistema operativo, apresenta uma grande variabilidade de desempenhos. Em ambiente complexo o homem é fortemente influenciado por situações de natureza individual ou ambiental, das quais nem sempre tem o controle, o que o torna vulnerável às falhas. Nos sistemas complexos, os erros humanos são indicadores. Apontam para fragilidades macroestruturais que geram comportamentos em todos os níveis dos processos operacionais. Podemos entender que o sistema tem derivações que conduzem para as falhas. As pessoas estão trabalhando certo, estão fazendo o trabalho normal, dentro de uma perspectiva de superação de fatores que comprometem o resultado. Quando as pessoas adotam vias alternativas de solução de problemas da atividade aérea podem contrariar regras essenciais à segurança de voo. Normalmente, elas fazem isso com dificuldade e dentro de uma perspectiva de sofrimento psíquico, sabendo que, a partir daquele momento, não terão o controle de todos os processos.

1.2 VARIÁVEIS DE DESEMPENHO HUMANO: Uma das variáveis de desempenho que concorrem para o erro humano é a fadiga. Trata-se de um estado físico e mental gerado pela diferença entre a quantidade de trabalho exigido e a capacidade para executá-lo. O resultado é o acúmulo de energia, que não se dissipa, permanece no sujeito provocando alterações físicas, fisiológicas e psicológicas, modificando o seu comportamento para o trabalho, para o repouso e para as relações interpessoais.

1.3 ATIVIDADE PRESCRITA: Realizada dentro de um modo operativo voltado a reduzir os riscos, a atividade aérea envolve um grande número de operadores, os quais estabelecem, entre si e entre as ações, uma relação de complementariedade. Quando a situação requer, os operadores são levados a transgredir procedimentos regulamentados para conseguir realizar a tarefa, conduzindo o processo a uma derivação. Por vezes, ou o trabalhador segue o prescrito, ou trabalha. Dessa condição dissonante, na qual se verifica um conflito entre a organização prevista para a realização do trabalho e a realidade demandada pelo trabalhador, surge a prática dos "quebra-galhos". Trata-se da utilização de condutas não previstas usadas para resolver impedimentos técnicos, ampliar a chance de execução de uma atividade e gerar resultados que satisfaçam o empregador. Porém, a prática dos quebra-galhos, passa, necessariamente, pela ilegalidade, levando à redução do controle dos riscos. O gráfico abaixo demonstra as derivas no desempenho humano quando ocorre mudança do comportamento prescrito:



1.4 A PSICOLOGIA COGNITIVA e as incongruências geradas pela cultura: A psicologia cognitiva apresenta um conjunto de teorias indispensáveis à análise do trabalho. Parte do princípio em que aquilo que o trabalhador pensa, sobre si, seu trabalho e sobre a organização onde está inserido dá sentido e direção a sua práxis, assim como pode ser foco de conflito. Há diferentes culturas dentro de uma organização, nem sempre elucidadas. As culturas são a raiz dos comportamentos aceitáveis pelo grupo e, mesmo que haja discordância funcionam como elementos de integração. Contudo, devem ser contrastadas em suas diferentes expressões de forma a diminuir as incongruências que desalinham os objetivos da atividade. A psicologia cognitiva tem técnicas para a intervenção em situações de constrangimento social que passam pela abordagem coletiva dos problemas e pelo desenvolvimento de novas percepções.

2. FINALIDADE: a finalidade do trabalho é apresentar um conjunto de conceitos oriundos da Investigação de Acidentes Aeronáuticos, especificamente da área de Fatores Humanos, Aspecto Psicológico que introduz e explica comportamentos intrínsecos do indivíduo na sua relação com a atividade aérea, quando submetido à inputs culturais que contrariam o desejado para a operação segura.

Análises minuciosas do contexto do acidente e dos fatores contribuintes de aspectos psicológicos permitiram a elucidação de fatores de dissonância que foram observados como condições prévias para aparecimento de falhas operacionais e sistêmicas ligadas ao voo. As condições dissonantes foram chamadas Fatores de Dissonância Cognitiva e são apresentadas abaixo:

- Qualidade dos vínculos
- Qualidade da autonomia
- Qualidade das interações
- Pobreza de habilidades sociais
- Pressão do tempo
- Pressão de Comando
- Deficiência de meios
- Ausência de controles
- Prioridade Organizacional

Trata-se de aspectos relativos a uma condição psicológica, psicossocial ou demandada pelo contexto da organização que subjazem aos comportamentos manifestos, os quais, por sua vez, são desencadeadores de erros humanos e falhas do sistema. Funcionam como fatores de vulnerabilidade aos acidentes, uma vez que não são sensíveis às mudanças superficiais requerendo um trabalho psicológico e organizacional mais consistente. Uma das consequências mais graves propiciadas pelos sentimentos dissonantes em relação à operação aérea é o desenvolvimento de diferentes percepções de perigo.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo possibilitou a elucidação de um tipo de fenômeno psicológico intrinsecamente associado ao sofrimento psíquico nas organizações de aviação, a dissonância cognitiva. Definida como uma forma de expressão do pensamento distorcido que promove grande mal estar, a dissonância cognitiva instaura a dúvida inaugurando uma maneira de realizar o trabalho que conduz, inexoravelmente, ao risco operacional. A compreensão da complexidade do trabalho em aviação foi o aspecto central da análise que permitiu o reconhecimento de variabilidades no desempenho humano, nem sempre voltadas a cumprir os prescritos. Observou-se que as nuances dos sistemas, por vezes, fogem ao ideal para uma aviação segura, uma vez que se distanciam de suas práticas enquanto perseguem objetivos que apenas tangenciam a segurança das operações aéreas. Enfim, nos deparamos com a psicologia cognitiva como uma alternativa de intervenção, capaz de conduzir os indivíduos à interpretação do sofrimento psíquico por uma via coletiva, na qual o pensamento de um é contrastado com o pensamento do grupo, fazendo uma reconstrução dos sentidos e explicando boa parte do comportamento humano no trabalho. E, no sentido da prevenção de acidentes aeronáuticos, este trabalho quer estimular a reflexão sobre a base de alguns comportamentos humanos assegurando que, a superação das incongruências humanas passa pela superação das incongruências do sistema, na forma de uma abordagem das negligências que conduzem aos acidentes, possivelmente superadas pela assunção de uma maior responsabilidade com a segurança das operações aéreas que não se estanca em procedimentos, mas se constrói nas consciências humanas.

5. REFERÊNCIAS

- ALMEIDA IM. **Abordagem sistêmica de acidentes e sistemas de gestão de saúde e segurança do trabalho.** Interfaces. BAUER, R.; WAINER, R. **Estratégias cognitivas aplicadas à prevenção de acidentes aeronáuticos.** In: Ricardo Wainer; Nery Maurício Piccoloto; Giovanni Kuckartz Perguer. (Org.). Novas Temáticas em terapia Cognitiva. 1 ed. Porto Alegre: Sinopsys, 2011, v., p. 115-146.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CLOY Y. **A função psicológica do trabalho.** Petrópolis: Vozes, 2007.
- DEJOURS, Chisthofer. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Delouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho.** Christophe Dejours, Elizabeth Abdoucheli, Christian Jayet, coordenação Maria Irene Stocco Betiol. São Paulo: Atlas, (2010).
- FAJER, M. **Sistemas de Investigação de acidentes aeronáuticos – Uma análise comparativa.** Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo. São Paulo, Brasil, 2009.
- MAHONEY, M. J. **Processos de mudança.** Porto Alegre: Artmed, 1998.
- STENBERG, R. **Psicologia cognitiva.** Porto Alegre: Artmed, 2008.

