

POLITICA DE CULTURĂ JUSTĂ

Cultura justă (Just Culture) în domeniul siguranței este acea cultură în cadrul căreia personalul operațional și operativ-tehnic implicat în furnizarea serviciilor de navigație aeriană nu este sancționat pentru acțiunile, omisiunile sau deciziile luate, atunci când acestea sunt proporționale cu experiența sau pregătirea acestuia, dar în care neglijențele grave, actele de distrugere precum și încălcările intenționate de proceduri, reguli, norme nu sunt tolerate.

ROMATSA are drept obiectiv principal furnizarea serviciilor de navigație aeriană în conformitate cu cele mai înalte standarde de siguranță.

Pentru a atinge acest obiectiv ROMATSA se angajează ca, în ceea ce privește raportarea și investigarea evenimentelor de aviație civilă, să respecte prevederile reglementărilor aplicabile prin care singurul scop avut în vedere este de a preveni accidentele și incidentele și nu de a stabili culpa sau răspunderea, responsabilitățile, gradele de vinovăție sau aplicarea de sancțiuni pentru persoanele implicate.

În acest sens ROMATSA și angajații săi respectă și aderă la următoarele principii:

1. Principalul scop al raportării este de a contribui la controlul riscurilor și la prevenirea accidentelor și incidentelor

- ❖ ROMATSA încurajează raportarea și acordă o mare importanță comunicării deschise cu personalul său.
- ❖ Cultura Justă ajută la creșterea nivelului de încredere cu privire la faptul că riscurile sunt reale, deoarece chiar angajații înșiși le raportează, într-un mediu deschis, non-punitiv.
- ❖ ROMATSA ține seama de preocupările personalului legate de siguranță și ia măsurile necesare pentru reducerea riscurilor și menținerea acestora la un nivel acceptabil, atât de mult cât este rezonabil din punct de vedere practic.

- ❖ ROMATSA și întreg personalul își asumă responsabilitatea pentru crearea unui mediu de încredere în care incidentele, erorile și riscurile sunt discutate în mod deschis și onest între conducătorii ierarhici și angajați.
- ❖ Scopul raportării este de a afla ce a mers prost, de ce s-a întâmplat și să acționeze pentru a preveni ca această situație să se întâmple din nou, învățând lecțiile din prima eroare înainte de a se produce ceva mai grav.
- ❖ Rezultatele investigării evenimentelor se comunică persoanelor care le raportează și se diseminează către toate părțile implicate. Raportarea în sine este considerată drept o contribuție a raportorului la îmbunătățirea siguranței și este apreciată pozitiv de către ROMATSA.

2. Raportarea este liberă de orice formă de pedepse sau sancțiuni chiar dacă problemele de siguranță pot evidenția erori sau acțiuni inadecvate ale personalului.

- ❖ Nici o măsură sau acțiune nu va fi luată împotriva celor care raportează o problemă de siguranță prin intermediul sistemului de raportare obligatorie sau voluntară, cu excepția cazurilor în care aceasta relevă, dincolo de orice îndoială rezonabilă, un act ilegal, neglijență gravă, o nerespectare intenționată a normelor sau a procedurilor.
- ❖ În acest sens este important să fie înțeleasă diferența între erori reale și acțiuni de neglijență sau imprudență, adică între un comportament acceptabil și unul inacceptabil.
- ❖ Cultura Justă înseamnă că, dacă o persoană face o greșală, consecințele acestei greșeli nu vor implica măsuri punitive. Pentru ca angajații să se simtă încrezători când raportează aspecte de siguranță care sunt legate de acțiunile lor, toată lumea trebuie să accepte că oamenii fac greșeli și angajații nu vor fi pedepsiți, pur și simplu pentru că au făcut o eroare. Dacă cineva face o greșală este foarte posibil ca și o altă persoană să o facă. Prin urmare, luarea unor măsuri disciplinare împotriva acelei persoane nu ar face ca aceeași greșală să nu se repete de către ori care altcineva, în timp ce, încurajarea acelei persoane să raporteze evenimentul va contribui la prevenirea unui incident grav sau a unui accident.
- ❖ În schimb, în cazul în care o persoană se abate în mod deliberat de la procedurile standard ar putea fi necesar să se ia măsuri disciplinare. Acest lucru este valabil indiferent dacă s-a produs sau nu un eveniment de siguranță ca urmare a acestei acțiuni individuale. Cu toate acestea, contextul complet al situației trebuie

să fie cunoscut înainte de a se lua vreo măsură. Întrebările care s-ar impune a fi puse în astfel de circumstanțe ar include (dar nu s-ar limita numai la acestea):

- A fost persoana respectivă pe deplin conștientă de procedura ce trebuia aplicată?
 - Este o practică comună a persoanei în cauză sau a fost una singulară?
 - Numai această persoană ar acționa în acest fel sau este o practică obișnuită a mai multor persoane (metoda substituției)?
 - În cazul în care este o practică comună și colegii, supraveghetorii, managerii, etc. știu despre asta, nimeni nu și-a pus întrebarea că este o problemă?
- ❖ Comportamentele acceptabile și inacceptabile - Unde tragem linia?
- Cercetările în domeniul aviației și în alte industrii, confirmă faptul că nu există o singură linie, fixă, care poate fi trasă pentru a determina dacă acțiunile sau comportamentele unei persoane sunt acceptabile sau inacceptabile. Anumite comportamente cad întotdeauna în mod evident, pe o parte a liniei sau alta. De exemplu, intrarea pe o poziție operațională sub influența drogurilor sau a alcoolului este în mod clar inacceptabilă conform procedurii ROMATSA privind consumul de substanțe psiho-active și în acest caz nu ar trebui să fie nici o dezbateră privind Cultura Justă. La celălalt capăt al spectrului, în cazul în care un controlor de trafic aerian coordonează un nivel de zbor greșit cu următorul sector și are drept rezultat un incident, aceasta este o eroare care se putea întâmpla oricui. În acest caz, Cultura Justă impune să nu se ia măsuri punitive împotriva controlorului de trafic aerian, ci să se afle de ce persoana respectivă a coordonat nivelul de zbor greșit și să se prevină reapariția unui astfel de eveniment prin lecțiile învățate.
 - Cu toate acestea, uneori, linia nu este la fel de clară ca în cazul celor două exemple descrise. De exemplu, dacă un controlor de trafic aerian citește greșit unele din informațiile afișate pe consola de dirijare, deoarece este distras de o discuție cu altcineva, este în regulă? În cazul în care nu se sesizează o confirmare eronată a autorizării, deoarece controlorul de trafic aerian a răspuns la un apel telefonic este acceptabil? Exemplele de mai sus arată că linia dintre un comportament acceptabil și unul neacceptabil nu mai este așa de clară și că ea depinde de contextul situației, putând să

se deplaseze într-o parte sau alta. Ca urmare, se consideră că nu este oportun să fie stabilită o listă a comportamentelor acceptabile și neacceptabile.

- În schimb, trebuie să ne asigurăm că unde este trasă linia este o decizie luată de către oamenii potriviți. Oamenii potriviți sunt cei cu expertiza necesară pentru a înțelege contextul complet al evenimentului, respectiv cei cu experiență îndelungată în domeniul operațional și tehnic, cu cunoștințe privind factorul uman, pregătirea și evaluarea profesională, siguranța zborurilor și investigarea evenimentelor de siguranță. Procedurile ROMATSA privind tratarea evenimentelor de aviație civilă (PIN 1210, PIN 1211, PIN 1212 și PIN 1213) asigură cadrul necesar ca investigarea evenimentelor să fie realizată independent și de astfel de oameni. Ei sunt cei care sunt capabili să evalueze dacă evenimentul a fost rezultatul unei greșeli autentice sau a unei erori de judecată pe care și o altă persoană cu pregătire și experiență similare ar fi o putut face. Ei sunt, de asemenea, cei în măsură să judece dacă acțiunile persoanei în cauză au trecut sau nu linia unui comportament acceptabil sau nu.
 - Se recomandă ca procesul de luare a deciziilor, pentru a stabili dacă acțiunile celor implicați au fost sau nu acceptabile, să utilizeze, ca o bună practică, arborele de decizie stabilit de James Reason (Managing the Risks of Organisational Accidents – Ashgate Publishing Ltd, pagina 209).
 - ❖ Este recunoscut faptul că, în cazul unui incident, în beneficiul siguranței, pot fi luate măsuri precum retragerea de pe poziția operațională, instruirea suplimentară sau evaluarea competenței și că aceste măsuri nu trebuie considerate drept "pedepse". Cultura Justă înseamnă și că astfel de acțiuni sunt măsuri non-punitive.
3. **Colectarea, înregistrarea și diseminarea informațiilor de siguranță se realizează cu asigurarea, în măsura permisă de lege, a confidențialității raporturilor și persoanelor menționate în rapoarte sau a altor informații care pot dezvălui identitatea acestora.**
 4. **Raportarea prin sisteme automate, ca de exemplu ASMT (Automated Safety Monitoring Tool) are același regim de tratare ca și raportarea personală.**
 5. **ROMATSA va oferi angajaților protecția și suportul necesar în cazul în care autoritățile judiciare deschid acțiuni împotriva acestora în urma unui accident sau incident de aviație.**

6. Sistemul de Management al Siguranței produce efectele așteptate numai în măsura în care personalul ROMATSA contribuie la operarea lui. Rigoarea cu care sunt raportate problemele de siguranță depinde de cultura noastră de siguranță și de buna ei aplicare.
7. Tot personalul de conducere și execuție este încurajat să promoveze și aplice această Politică de Cultură Justă contribuind astfel la consolidarea Culturii de Siguranță ROMATSA.

ROMATSA
Director General

Gabriel DUMITRESCU



**Asociația Profesională a
Controlorilor de Trafic Aerian -**

RATCA
Președinte RATCA
Adrian MAREȘ



pDirector Siguranță și Calitate

Valentin MIROIU



Valentin MiROIU

**Sindicatul Serviciilor
de Trafic Aerian - „ATSR”**

Secretar ATSR
Andreiaș PĂDURARU

