

02

Crew Resource Management

Crew Resource Management (CRM) — управління можливостями екіпажу - методика навчання персоналу в таких сферах діяльності, у яких людська помилка може призвести до катастрофи.

Методика навчання екіпажів взаємодіяти один з одним з'явилася після проведеного у 1979 році NASA семінару з питань підвищення безпеки польотів. Дослідження NASA показали, що причиною більшості авіакатастроф став людський фактор, включаючи проблеми у взаємостосунках.

CRM фокусується не на технічних знаннях, а на взаємостосунках членів команди або екіпажу в одній кабіні, включаючи лідерство та прийняття рішень.

Спочатку ця методика застосовувалася в авіації, а згодом була впроваджена і в інших службах, включаючи пожежну та морську (Bridge Resource Management або Maritime Resource Management), а також її елементи використовуються у менеджменті та лідерстві.

Набір навичок, яким навчають членів екіпажів, можна узагальнити так:

- Усі члени команди повинні проявляти пильність.
- Помітивши щось незвичайне, член команди повинен уважно вивчити ситуацію та визначити, чи виявлене відхилення пов'язане з ризиком для польоту.
- Якщо потенційний ризик існує, член команди повинен наполегливо донести це до капітана, щоб той прийняв рішення.
- Під час навчання моделюються різні ситуації: капітан може бути зайнятий звіркою з чек-листами, відволіктися на особисті думки, розмову або просто врахувати ризик несуттєвим.
- Член екіпажу повинен виявляти все більшу наполегливість, доки капітан не зверне увагу на проблему і не вживе відповідних дій.