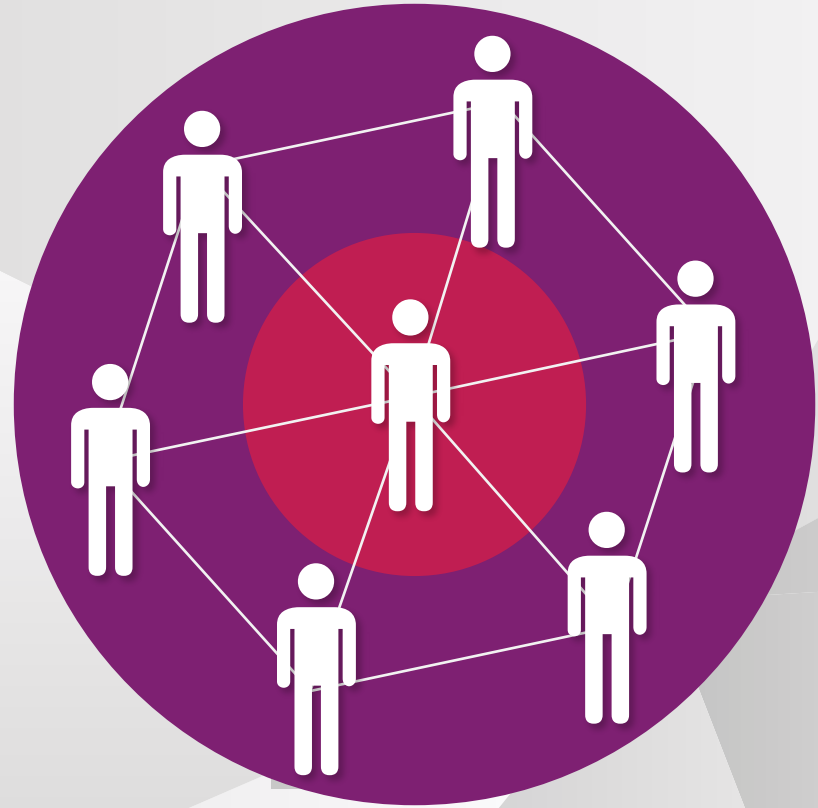


ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS MÓDULO 3





CONCIENCIA SITUACIONAL

Significa tener percepción de que sucede, comprensión de lo que sucedió y previsión de lo que sucederá.

Es la habilidad de absorber la información en un ambiente dinámico, evaluar y procesar la información, anticiparse a las contingencias y comenzar la acción apropiada y necesaria.

Indicios de pérdida de Conciencia Situacional:

- » Pérdida real de lo que se percibe.
- » No cumplimiento en los procedimientos;
- » Violación de los Procedimientos estandarizados, y sensaciones de alarma.

Para evitar la pérdida de Conciencia Situacional:

- » Briefings completos;
- » Cumplir con los Procedimientos estandarizados;
- » Trabajo de equipo, y
- » Comunicación efectiva y retroalimentación.

Qué debemos considerar

- » Prestar atención a la información correcta en el momento preciso;
- » Si algo parece no estar bien, manifestarlo;
- » Tener cuidado del aburrimiento;
- » Los hábitos son difíciles de romper;
- » El esperar que suceda algo reduce la Conciencia Situacional;
- » Tener objetivos y tiempos concretos para realizar una tarea;
- » Los sistemas fiables no siempre son correctos;
- » Los automatismos contiene secretos, y
- » La distracción tiene diversas formas.



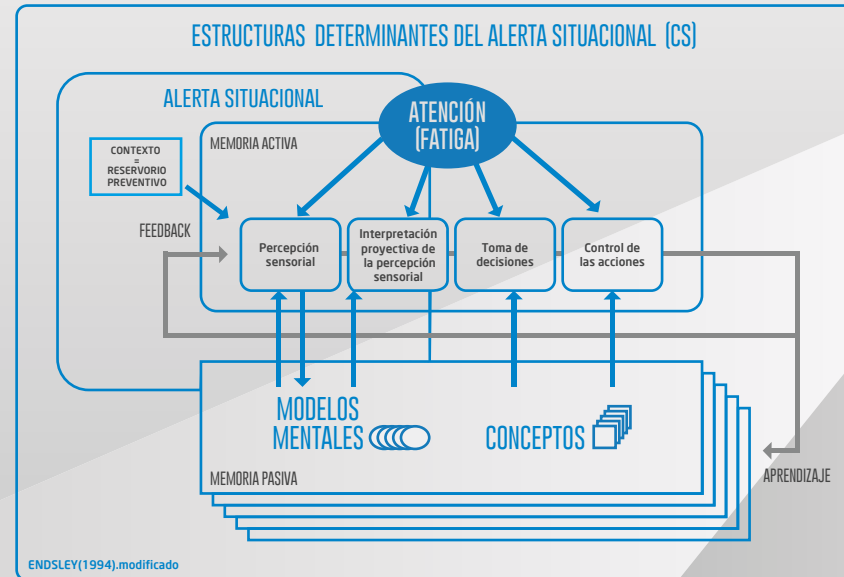
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MEMORIA

La CS se estructura en base a la combinación de conceptos tales como la **memoria activa**, la **memoria de corto plazo**, la **percepción** y la **memoria de largo plazo o pasiva** (Fig.1)

El **CONTEXTO** es percibido desde una función “preatentiva” de nuestro cerebro y queda almacenado en una especie de reservorio subconsciente, de elementos más o menos dispersos que incluyen formas, proximidad espacial de las mismas, movimientos, etc. (algo así como lo que percibimos cuando estamos semidormidos o semidespiertos), que son los que proveen los elementos básicos sobre los cuales se fijará luego la atención consciente y discriminatoria.

La **ATENCIÓN** puede ser dirigida u orientada tanto por la memoria de corto plazo o memoria activa; dada una determinada situación, la atención va a estar “atenta” a esos datos almacenados en la memoria activa o de corto plazo, finalizada, esos datos mnésicos se borran prácticamente, y la **atención** se ocupará de los temas que seguirán a posteriori.

FIGURA. Nº 1





Del mismo modo actúa la memoria de largo plazo. Pero hay un límite. La **atención** no es inagotable. La **FATIGA** avanza con el transcurrir del tiempo y la atención se “tuneliza” o “canaliza”, con lo cual decrece la CS.

En este caso, es la memoria activa la que retiene menos elementos. Con o sin fatiga, esta memoria activa puede saturarse de información, tanto la proveniente de los componentes de la memoria pasiva, que son evocados espontáneamente y la conciencia de pronto se carga de datos operativos rescatados de experiencias anteriores, recuerdos de los procedimientos operativos estándares, el relato de un accidente en una situación similar, etc.; como también de los elementos del contexto que la inundan desde los sistemas sensorio-perceptivos, pero que son filtrados convenientemente, atendiendo sólo a los detalles pertinentes, en virtud de ciertos esquemas mentales que se denominan **MODELOS MENTALES**.

Los **MODELOS MENTALES**, según Rouse y Morris son: **mecanismos por los cuales los seres humanos podemos generar descripciones de las formas y objetivos de los sistemas, explicaciones del funcionamiento y observaciones sobre el estado de dichos sistemas, como también predicciones del futuro inmediato de los mismos** (Peter M. Senge, 1993).

Los **modelos mentales** son pues, representaciones o desarrollos mentales, contruidos en el tiempo, que luego son “gatillados” por algunos indicios que nos permiten armar la figura completa.

En otros términos se trata de complejos esquemas mentales, que usamos para describir el comportamiento de un sistema (desde un avión hasta las relaciones con nuestro jefe). Se entiende como **sistema** en este contexto, un conjunto de partes interconectadas e interdependientes, que cobran sentido sólo en la medida que existe dicha interconexión.

Estos **modelos mentales** se van desarrollando a partir de la experiencia. Si hay datos recurrentes, se refuerzan algunos y se debilitan aquellos modelos que reciben datos incongruentes, desde la experiencia posterior (uno puede descubrir que su jefe no era tan malo como creía y reestructura una nueva forma de relación).

Los modelos mentales son imprescindibles para formarnos una imagen global de la situación, a partir de algún componente aislado o información fragmentaria. Pero también pueden “jugar en contra”. Es posible que en trabajos con otras personas, estas no posean los mismo modelos sobre prácticas o procedimientos no estandarizados, esto puede generar desinteligencias y, eventualmente la pérdida de la CS.

En Tenerife, 24 de marzo de 1977, los modelos mentales del Cmte. de KLM no coincidían con los del ingeniero de vuelo. De modo que cuando este último insinuó que el PanAm no había despejado la pista, la respuesta del Cmte. fue categórica, pero 9 segundos después,





advirtió que estaba equivocado y ya era tarde. Su **modelo mental** era, despegar lo antes posible por una serie de razones desde reglamentarias hasta personales, todo lo cual le impidió percibir información contextual vital. Ese **modelo mental** actuó como filtro que le impidió advertir que no estaba autorizado a despegar, y también le impidió (una vez en plena carrera de despegue), escuchar las conversaciones entre PanAm y la torre, en el sentido de que todavía estaban rodando por la pista.

Se puede aplicar este esquema a casi todos los accidentes por “fallo humano” que conocemos. En la Fig.1, se simboliza este fenómeno con el cuadro que queda interpuesto entre la **percepción sensorial** y la **toma de decisiones**, a saber: la interpretación proyectiva de la percepción sensorial, es decir, que proyectamos nuestro modelo mental en el fenómeno de percepción de la realidad y luego tomamos decisiones, no en base a los datos de la realidad, sino a lo que hemos interpretado, según dichos modelos mentales.

