

Cuando la humillación se convierte en accidente: las condiciones laborales de los pilotos en Brasil.

When humiliation becomes an accident: working conditions of commercial pilots in Brazil.

Roberto Heloani¹

Resumen

Este trabajo es parte de una breve discusión de las condiciones y organización del trabajo de los pilotos de aviones en Brasil, teniendo en cuenta sus implicaciones para la salud de esos trabajadores que están inmersos en una “crisis de la aviación”, hoy llamada “crisis aérea”. Se trata de un estudio cualitativo, desarrollado bajo la lógica del método histórico y dialéctico, que capta lo real con su dinamismo. Es un estudio teórico, analítico y empírico respecto de la crisis en la aviación comercial brasileña, desde el punto de vista y la percepción de los pilotos del avión. Abarca, también, el análisis de las condiciones y de la organización de esos profesionales y las consecuencias en la “crisis de la aviación”. Varias investigaciones e intervenciones han sido llevadas a cabo con el objetivo de mejorar las condiciones y la organización del trabajo. Sin embargo, aún se hace necesario emprender más estudios de esa magnitud, para poder entender mejor el contenido simbólico existente entre las relaciones subjetivas del trabajador con la actividad que desarrolla, la humillación (relación esa que puede ocultar incidentes provocadores de graves accidentes) y el desgaste generado por la actividad y sus efectos en la salud física y mental de las personas. Esa es la intención al proponer este trabajo.

Palabras clave: salud de los trabajadores, condiciones de trabajo, daño moral.

Abstract

This study is a brief reflection on the working conditions and organization of Brazilian aircraft pilots, in the context of their health implications for these workers, who are currently immersed in the so-called “air crisis”. It is a qualitative study carried out using the dialectical historical method, which captures reality through its dynamics. It is a theoretical and empirical study that analyzes the crisis in the Brazilian commercial aviation sector through the perceptions of aircraft pilots. It is also an analysis of the working conditions and organization of these professionals and the implications for the so-called “aviation crisis”. Several studies and interventions have been conducted aimed at both improving productivity and work conditions / work organization. However, it is still necessary to advance research aimed at better understanding the symbolic content of work and workers’ subjective relationships with their activity, the humiliation (leading to concealment of incidents that may become severe accidents) and the wear generated by the activity and its effects on physical and mental health. This is our intention in proposing this work.

Keywords: health workers, work organization, moral damage.

Introducción

Con este artículo se propone dar continuidad a una investigación iniciada en 2006, año en que se comienza el estudio sobre el trabajo y la relación de los controladores de tráfico aéreo, en el Brasil, y su compleja relación con los pilotos brasileños. La referida investigación fue una tentativa de comprender mejor la denominada “crisis aérea” –cuyo ápice se dio el día 29 de septiembre de 2006– cuando un jet Legacy chocó con un avión de la compañía aérea GOL (vuelo 1907). Este último cayó sin dejar ningún sobreviviente, provocando la muerte de 154 seres humanos, entre pasajeros y tripulantes. Además, casos recurrentes de cansancio total (estrés) por parte del piloto ha llevado a profesionales competentes, luchadores y responsables a cometer errores banales –como mover las palancas de forma opuesta a aquella solicitada por la situación– llevando a horribles desastres, los cuales pueden ser confirmados por la simple lectura atenta de los periódicos.

Tal vez el caso más emblemático sea el vuelo TAM 3054 que era operado por la compañía brasileña TAM Linhas Aéreas. El Airbus A320-233, prefijo PR-MBK, cumpliendo la trayectoria Rio Grande do Sul - São Paulo, sobrepasó el final de la pista durante el aterrizaje, hasta chocarse –irónicamente, si no fuese absolutamente trágico– frente a un depósito de cargas de la propia TAM, el cual se encuentra situado en las cercanías de la cabecera de la pista, en el lado opuesto de la avenida que delimita el aeropuerto. Los hechos ocurrieron el 17 de julio de 2007, poco más de un año después del desastre de la GOL (vuelo 1907) y de las alertas del Sindicato Nacional de los Aeronautas y de algunos profesionales más expertos, como Carlos Camacho, Director de Seguridad de Vuelo del mismo sindicato, respecto a la situación de los aeropuertos brasileños y del estrés reinante entre los pilotos, en virtud de la intensificación del trabajo, principalmente, después de algunas fusiones de compañías aéreas que ocurrieron en Brasil.

Estaban en el aparato 187 personas. Sin sobrevivientes. Hubo, incluso, otras 12 muertes en el suelotierra. El vuelo 3054 fue el peor accidente aéreo de la historia de América Latina por casi dos años, hasta el vuelo Air France 447, en 31 de mayo de 2009. La repercusión de las horribles imágenes de la colisión y la declaración de algunos funcionarios de la TAM que tuvieron que ver, pasivos, la muerte de sus compañeros; el incendio en el suelo fue de tal

magnitud que el Papa Bento XVI expresó oficialmente sus pésames y, además, rezó una misa por las víctimas de la tragedia en la Capilla Sixtina, en Roma.

Una de las explicaciones sugeridas, según la Revista Veja, de 23 de marzo, de 2011 (Salvador & Melo), es que el comandante cometió un error generado por el bloqueo de la reversa del motor derecho. En el aterrizaje, el motor de la palanca de la izquierda sólo debe estar en posición de aceleración, para ayudar a frenar con la inversa correspondiente, mientras que el derecho debería ser obligatoriamente para uso en marcha lenta. El piloto había aterrizado el avión con la palanca de esa turbina en posición de aceleración, por lo que no pudo detener el avión. Esto aclaró, además, la curva a la izquierda del avión al salir de la pista: el motor izquierdo frenó el *Airbus*, y el del lado derecho lo aceleraba. El computador a bordo del *Airbus* malinterpretó la situación como siendo de despegue y no de aterrizaje. En otras palabras, una turbina aceleró más para compensar a la otra y “despegar”!

En la grabación del diálogo en la cabina, entre piloto y copiloto, se escuchó justo en el momento del aterrizaje, la frase *reverso número uno apenas* que sería llevado al error de manipular sólo la palanca de este reverso, dejando el otro en posición de aceleración, o mejor, de despegue!

Sabemos que varios factores contribuyeron para la tragedia, pero la investigación aportó que la causa del accidente fue la posición incorrecta de las palancas que controlan los motores de la aeronave, sin elucidar de forma clara si hubo falla humana o técnica. En ningún momento se investigó el hecho de que algunos pilotos hacen horas extras como pilotos de *jets* comerciales para ejecutivos de otras empresas –como bancos– para complementar el sueldo. El estrés, como consecuencia del exceso de trabajo, ni siquiera fue considerado *oficialmente*.

En este trabajo, fundamentados en las narraciones de los pilotos entrevistados en todo ese largo período, en el cual se ganó la confianza de muchos, se elaboró una reflexión sobre las condiciones y la organización de trabajo de los pilotos de aviación civil brasileños, relacionándolas con la crisis aérea de 2006. Con el equilibrio económico y la inminencia de dos gigantescos eventos –la Copa del Mundo de 2014 y los Juegos Olímpicos de 2016–, se prevé un inexorable

crecimiento de la demanda por vuelos. Entre 2005 y 2010, el número de embarques de pasajeros en el Brasil creció 60%, pasando de 96 millones a 154 millones por año. Son aproximadamente 2,6 millones de aterrizajes y despegues en nuestros 2.500 aeropuertos. El número de vuelos domésticos en Brasil creció 24% en 2010, mucho más de la expectativa para el año, que era de 8,5% y, consecuentemente, aumentó la presión por parte de los gestores de las compañías aéreas para que plazos y horas extras sean cumplidos (datos suministrados por la Agencia Nacional de Aviación Civil - ANAC, 2010).

Adicionalmente a estos datos, el hecho de que ya existe una demanda reprimida de personal especializado (falta de pilotos), pues el fin melancólico de la Varig, Transbrasil y Vasp despidió centenas de pilotos en la actualidad, hay casi 700 profesionales trabajando en compañías aéreas en el exterior (Asia principalmente), esto podrá transformarse en una verdadera “bomba-reloj”. Dejar la situación como está constituye algo extremadamente arriesgado. Como nos dice uno de los más expertos profesionales entrevistados: *Es una invitación, sin rechazo, para nuevos accidentes aéreos*².

El camino seguido (Método)

Este trabajo es un análisis concerniente a las condiciones y a las relaciones subjetivas del trabajador con su actividad. Así, las humillaciones puntuales (daños morales) y los asedios morales (que lleva al camuflaje de los incidentes que podrían tornarse graves accidentes), además del desgaste generado por la actividad y sus efectos sobre la salud física y mental de las personas, serán la materia prima de este estudio teórico-empírico.

Intervenciones e investigaciones han sido realizadas observando tanto la mejoría de la productividad, como las condiciones y la organización del trabajo, sin embargo, todavía es necesario avanzar en los estudios que buscan comprender mejor varios aspectos: en cuanto, por un lado, el mundo del trabajo se modifica y transforma la realidad de los que en él están involucrados, por otro, hace que, paralelamente, diversas profesiones y teorías se ocupen en estudiarlo y en proponer alternativas organizacionales que puedan mejorar la calidad de vida de los trabajadores, humanizar sus relaciones de trabajo, repensar el factor humano en los procesos tecnológicos en sus diferentes

aspectos y, sobretodo, estudiar los efectos de esas organizaciones en la calidad de vida, salud y trabajo de los involucrados (Heloani & Lancman, 2004).

Se tiene la convicción de que el incremento de estudios en esta área sólo puede ocurrir mediante la congregación de esfuerzos y de la combinación de diferentes teorías y metodologías. Esta búsqueda es un desafío interdisciplinar, que requiere esfuerzos múltiples para entender la nueva realidad, sugerir abordajes innovadores que puedan contemplarla en su complejidad, además de contribuir en el desarrollo de propuestas de intervención y transformación del trabajo. Esta es la intención con este trabajo (Daniellou, 2004 y Clot, 1999).

El objetivo no es discutir aquí, con mayor amplitud, el tema de la interdisciplinariedad, lo que exigiría un ensayo aparte. Apenas, se propone elaborar algunas indicaciones al respecto de los motivos por los cuales la efectiva ocurrencia de la condición interdisciplinar, expresada en el vasto campo epistemológico, no se desvanece en la búsqueda de nuevos caminos y formas de relación entre las diferentes áreas del saber. Además, porque se parte del presupuesto de que la división entre la *unidad* y lo *múltiple* no es verdadera sino en la apariencia, pues la palabra universal, etimológicamente hablando, abarca el concepto de unidad y de multiplicidad. “*Unis*” significa *uno* y “*diversitas*”, *diversos*, *múltiplos*. O sea, la unidad implica necesariamente diversidad y viceversa.

El saber es el resultado de una construcción histórica y, así, se puede averiguar que la interdisciplinariedad del saber es la fase subjetiva de la colectividad de los sujetos constituyentes. Es, por tanto, un proceso tal como la propia vida, donde lo singular, lo particular y lo universal no se excluyen. Al contrario, en el ámbito del pensamiento hegeliano, lo singular no niega lo universal, posee trazos comunes y contradicciones en la búsqueda de una conciliación o superación.

Consonante con la dialéctica hegeliana, lo real existe como dinámica contradictoria y procesual, lo cuantitativo generando lo cualitativo, de modo tal que ambos puedan conocerse y reconocerse, simultáneamente. En este sentido, se entiende no hay cantidad que no implique calidad, ni tan poco existe una calidad destituida de la posibilidad de cuantificación.

²Las frases en cursivas corresponden a las narrativas de los pilotos entrevistados por el autor en este artículo.

Pues todo lo que existe “viene a ser” a partir de que está generando una correlación tensa benéfica entre abordajes distintos y complementarios.

La investigación cualitativa es una designación amplia que congrega varias corrientes de pensamiento, que tiene como denominador común el enfrentamiento al modelo positivista en cuanto patrón único de ciencia. No se pretende desmerecer la metodología de la investigación cuantitativa, inclusive, porque se discuerda de aquellos que indiscriminadamente la critican. La experiencia como investigadores, indica para situaciones en las cuales existirán acontecimientos en que la aprehensión del objeto exige o recomienda la utilización de los dos abordajes.

La concepción cuantitativa, o “*a priori*” viene escoltada por variables definidas e hipótesis claramente especificadas. Tanto la descripción como la observación –que puede llegar a la explicación– apuntan a la precisión de los resultados. Sobre el abrigo del término “investigación cualitativa”, cohabitan algunos tipos de investigación fundamentados en distintas concepciones teóricas, prevaleciendo entre ellas las orientaciones filosóficas de la dialéctica y de la fenomenología y los enfoques metodológicos de la etnometodología e igualmente del interaccionismo simbólico.

No obstante, la investigación cualitativa busca la comprensión (esfera del lenguaje) e implica cierta “empatía” (capacidad de colocarse en el lugar del otro) en relación a los fenómenos humanos y sociales que pretende interpretar (hermenéutica), ese abordaje de investigación exige, por parte del investigador, rigor metodológico y cierta experiencia en el trato de los documentos, entrevistas, e incluso observaciones personales.

Por lo tanto, a la luz de la hermenéutica y las mentalidades, el investigador busca comprender el significado que las personas dan a sus vidas. Sobre todo por la lógica relacional, en esa perspectiva, el investigador se preocupa más por el proceso que por los resultados, teniendo como base preguntas amplias, que van tornándose más enfocadas a partir de los datos, de la definición del objeto y de la comprensión del cuadro referencial.

Cuando la investigación tiene por objetivo descubrir los sentidos y significados que las personas utilizan al enfrentarse con el mundo y lo que se busca es la

comprensión del fenómeno en su totalidad, la opción por el abordaje cualitativo nos parece la más adecuada (Heloani & Lancman, 2004). De ese modo, por poseer tales atributos, la presente investigación se sitúa en el campo de la metodología cualitativa.

La mejor metodología será siempre aquella que esté de acuerdo con la fundamentación teórica, viniendo a atender las posibilidades de respuestas a la cuestión de la investigación (Triviños, 1997). Y, aún, como observa Codo (2002, p. 186): “(...) es preciso respetar el fenómeno y no las simpatías del investigador”. Ya para Foucault (1981, p. 113), refiriéndose a la práctica científica: “a nosotros cabe encontrar la buena perspectiva, el ángulo correcto, los instrumentos necesarios, pues de cualquier manera ella (la verdad) está presente aquí y en todo lugar”.

También Godoy (1995, p. 21) entrega algunas aclaraciones al respecto de la investigación cualitativa: “(...) el abordaje cualitativo ofrece tres diferentes posibilidades de realizar investigación: la investigación documental, el estudio de caso y la etnografía”. Para esta autora, el análisis de materiales que aún no habían recibido un tratamiento analítico, los que pueden ser reexaminados, puede ser la base de una investigación documental. Tales materiales pueden ser denominados ‘Primarios’ cuando son producidos por personas que vivieron directamente el evento que está siendo estudiado, o ‘secundarios’, cuando son colectados por personas que no estaban presentes por ocasión de su ocurrencia.

Tres características están contenidas en la investigación en la cual se basa este artículo que permite clasificarla como estudio de caso: a) se analiza las relaciones de trabajo de los pilotos, b) fueron utilizadas observaciones y entrevistas colectivas e individuales, por medio de las cuales se indaga el campo de investigación constituido, c) partiendo de este caso particular, se contribuye para con estudios semejantes (Yin, 2005).

No se entiende que la singularidad de un caso permita generalizaciones por sí solo. Con todo, la vinculación entre el análisis del grupo investigado con el referencial teórico utilizado, generó resultados analíticos que posibilitaron el cuestionamiento y el alargamiento de la amplitud en la comprensión del fenómeno. Se reconoce que un acontecimiento sólo adquiere sentido para el campo teórico propuesto, si fuera además de la descripción de los fenómenos

observados en sus propios límites. Contribuye, así, para con nuevos conocimientos en el campo de estudio, o sea, a partir de estudios ya realizados, trae nuevos datos que posibilita un avance de las investigaciones. Como señala Yin (2005, p. 19):

Los estudios de caso representan la estrategia preferida cuando se colocan cuestiones del tipo “cómo” y “por qué”, cuando el investigador tiene poco control sobre los acontecimientos y cuando el foco se encuentra en fenómenos contemporáneos insertados en algún contexto de la vida real.

Nos gustaría aún incluir que el estudio de caso propicia la utilización de varias técnicas, tales como: análisis bibliográfico y documental, grupo focal, entrevistas individuales, etc.

Consideradas estas cuestiones metodológicas, se cree que la estrategia y los procedimientos utilizados en el proceso de construcción de un trabajo científico dependen de la naturaleza del problema que se desea estudiar. Cuando se tiene que explorar el tema de estudio en una etapa temprana o cuando la medida no tiene sentido, debido a la pequeñez del universo de investigación, la investigación cualitativa se impone. El análisis bibliográfico y documental se utilizó para entender mejor el alcance de la materia a estudiar en los siguientes temas: salud mental, políticas públicas, condiciones de trabajo y salud de los pilotos/personal de la aerolínea, la crisis y los desastres de la aviación brasilera.

El espacio de la palabra (Grupo Focal)

El alcance del grupo focal es propiciar una reflexión entre sus componentes en lo que concierne a un determinado tema específico, de ahí la razón del propio nombre. En esta investigación, al utilizar esta técnica, se procura coleccionar datos sobre las relaciones de trabajo vividas por los pilotos y sus sentimientos en lo que concierne al “*modus operandi*” de sus superiores cuando éstos cometían algún error en sus tareas. El grupo focal posibilitó un importante espacio público de reflexión de los participantes y fue conducido por un moderador, según como es recomendado por los expertos (Vergara, 2005).

Las tareas y funciones realizadas por los pilotos y su relación con el liderazgo e incluso con sus colegas fue el tema central de la discusión en el grupo focal. Se procuró evidenciar el trabajo realizado

individualmente y las relaciones establecidas en grupo, así como las relaciones entre los trabajadores pilotos y la organización del trabajo de los controladores. El grupo focal tiene como principio rector la comprensión de las relaciones sociales establecidas por el colectivo. Ese espacio privilegiado permitió aprender la dinámica de este colectivo de trabajo. El facilitador promovió la reflexión con el fin de poner en manifiesto la complejidad de la relación entre sujeto y trabajo, especialmente, en las relaciones subjetivas, menos evidentes. Tanto en las entrevistas colectivas como en las individuales, el investigador se mantuvo fiel a los principios establecidos por el estudio de caso, elaborando preguntas de forma no sesgada (Yin, 2005).

Cierta conformidad es esencial en la técnica de grupo focal. En esta investigación, con la intención de promover un espacio de reflexión, fueron formados grupos similares de pilotos. Los aviadores fueron invitados a colaborar con el estudio, no habiendo ningún tipo de imposición por parte del investigador. Como ya se conocía algunas personas que nos ayudaron en la investigación relativa a los controladores, fue mucho más fácil y rápido de lo que en el estudio de 2006, relativo al trabajo de los controladores.

Se formalizó el contrato de confidencialidad entre el investigador y el grupo, con lo cual se garantizó el anonimato de los participantes. De este modo, fue firmado un compromiso en el siguiente orden: los relatos de carácter personal serían parcialmente postergados, en función del contenido colectivo, el primer objetivo de este método de investigación. Con la anuencia de los participantes el material del grupo de discusión fue registrado con grabadores, para uso del investigador (Vergara, 2005).

Quizás la mayor utilidad del grupo focal sea levantar hipótesis para la investigación. Esta técnica presenta menor cantidad de datos por persona, comparado con las entrevistas individuales. Además, algunos miembros pueden no verbalizar opiniones contrarias a la mayoría. En función de estos hechos, el resultado encontrado en el grupo focal es limitado, sin garantizar generalizaciones. Se hace necesario sumar otros métodos de investigación a éste si hubiera el deseo de realizar un análisis epistemológico y metodológicamente contextualizado (Vergara, 2005).

Constituido por hombres, el grupo con edades entre los 27 y 46 años, se realizó una discusión sobre este asunto, reuniéndose dos veces. Este procedimiento

fue considerado suficiente para la colecta de datos, como reza la tradición metodológica en el plano de las Ciencias Sociales.

Entrevistas individuales

El objetivo de las entrevistas fue comprender las relaciones establecidas entre los pilotos involucrados en el proceso de trabajo y cuáles serían los significados personales a partir de la interacción entre el sujeto, la organización del trabajo y superiores jerárquicos.

Se explicó a todos los participantes la naturaleza de la investigación, sus objetivos, la garantía de la fidelidad de los relatos de los sujetos, la grabación de las conversaciones y la promesa de sigilo secreto. Esto fue esencial para “ganarse” la confianza y la colaboración de las personas involucradas en el trabajo. En promedio, fueron necesarios casi 30 minutos para la explicación. Se recalcó la importancia de la investigación, pues sería un nuevo estudio y la oportunidad de entender mejor la razón del sufrimiento y del silencio existente en lo que concierne a las conductas abusivas e igualmente humillantes ya indicadas en la investigación de 2006 sobre controladores, mas pero nunca debidamente explicitadas.

En lo que se refiere al tamaño de la muestra intencional, participaron de la investigación treinta y un (31) sujetos; en el abordaje cualitativo la dificultad no se presenta en la cantidad de los participantes, más sí en la calidad de la representación de éstos, o mejor, en la posibilidad de aclarar el asunto que se venía a tratar, pues “lo más íntimo del ser humano nos lleva a lo más esencial de lo social (...)” (Enriquez, 1997, p. 24).

Las entrevistas fueron grabadas y se utilizó la técnica de análisis de discurso para comprender las conversaciones de estos sujetos. El contenido fue analizado obedeciendo a la tradición ya consagrada en esa técnica: reconocer el significado tanto del que está explícito en el discurso como del implícito. Por tanto, no sólo lo qué se dice, más también cómo se dice... El análisis del discurso o el análisis de discursos tiene por objetivo efectuar una reflexión sobre las condiciones psicosociales del sujeto, pues cualquier formación discursiva solamente cobra sentido en determinado contexto histórico-social y lingüístico (Martínez, 1999). El proceso de entrevista tuvo aquello que se concordó llamar de carácter abierto, esto es, el entrevistador tuvo

amplia libertad para las preguntas y también para sus intervenciones. Fue con ese cuidado que las entrevistas fueron realizadas.

Sin embargo, advierte Yin (2005) que esas técnicas “deben siempre ser consideradas como reportes verbales” (pp. 118-119). Como tales, están sujetas a viejos problemas, como sesgos, memoria débil y articulación pobre o imprecisa. Nuevamente, un abordaje razonable a esa cuestión es corroborar los datos obtenidos en entrevistas con informaciones obtenidas a través de otras fuentes.

Resultados

Perdidos en el espacio

El embellecimiento de los aeropuertos ha sido una constante en la política de “modernización de los aeropuertos”. Nadie niega que el pasajero que paga por la segunda mayor tasa de embarque del mundo merece comodidad y practicidad. Sin embargo, un viaje aéreo no se limita al aeropuerto; es más, la mayor parte del trayecto ocurre en la aeronave, no en el aeropuerto. El noventa por ciento de las aeronaves que operan en el Brasil son modernas y dotadas de equipamientos de seguridad electrónicos de alto nivel. Las tripulaciones, hasta lo que se sabe, están preparadas para operar esos equipamientos. Sin embargo, la infraestructura en tierra no es adecuada. *En los últimos 20 años, especialmente en los últimos 10, el embellecimiento de los aeropuertos ha tomado el lugar del mejoramiento de la infraestructura.* Con excepción de los aeropuertos de Río de Janeiro y de São Paulo, más transitados y, por tanto, con más inversiones en esa área, los otros 200 que tienen capacidad para recibir aeronaves civiles no operan en las mismas condiciones. Faltan muchos equipos de seguridad.

Es sabido que el aeropuerto de Manaus pasó muchos meses –casi un año– con uno de los equipos más importantes para aproximación y aterrizaje inoperante. Se trata de un tipo de equipo que limita el techo para la aproximación de las aeronaves. En Manaus, en ciertas épocas del año, en las cuales ocurren neblinas y lluvias, el techo y la visibilidad quedan demasiado limitados.

La inoperancia de ese equipo (*Instrument Landing System - ILS*), que permite al avión aproximarse electrónicamente para aterrizar, muchas veces hace que

esas aeronaves precisen buscar otros aeropuertos para aterrizar en la región.

Para que se tenga una idea más acertada de la situación, el aeropuerto, frecuentemente, es llamado por la INFRAERO (Empresa Brasileira de Infra-Estrutura-Aeroportuaria) la unidad de negocios. No es sin razón que son comparados a “shopping-centers”, y comportan “boxes” carísimos que irán a recibir tiendas de conveniencia y de servicios, salas de cines, restaurantes, cafés. Sin embargo, la infraestructura de apoyo y seguridad de vuelo no viene acompañando todo ese movimiento. *Los radares y los equipos no dan cuenta. En la época del accidente de la GOL, se habló mucho del “buraco negro”.* Hace veintidós años yo hablo de ese hueco negro (región entre Brasilia y Manaus). No existen antenas repetidoras y no se invierte en equipos de comunicación y vigilancia más potentes. *Hay un determinado trecho, exactamente donde sucedió el desastre de la GOL, en el cual las telecomunicaciones fallan (se pasa de ocho a diez minutos sin que se logre la comunicación con nadie) y los radares pierden el contacto con las aeronaves.* En la época en que el tráfico aéreo era incipiente, las oportunidades de que sucediera un desastre eran mínimas. Hoy, con el incremento de las operaciones, a pesar de la precisión de los sistemas de navegación aérea y del *performance* de las aeronaves, los riesgos de colisión han aumentado. Tal vez por eso, algunos comandantes afirman: *Usted se siente en el Triángulo de las Bermudas, y otros, a pesar del compromiso con el personaje heroico, confiesan, con aparente pudor: Aunque no sea muy religioso, en esos momentos, cuando me siento perdido, llego a rezar (...).*

Dando un “ligero”

En consecuencia del incremento en el volumen de pasajeros en los últimos años y con el aumento del número de aviones, hubo un cambio que aumentó tanto el estrés de los controladores como el de los pilotos. El hecho es que las aeronaves deben volar en los ejes de las aerovías, que son espacios delimitados (las llamadas “camino del cielo”), como si fueran carreteras. Debido al aumento del tráfico aéreo en estos últimos años, no es posible disminuir aún más el espaciado longitudinal entre las aeronaves. Por esta razón, se creó un procedimiento para disminuir el espacio vertical. Divididos en capas, los espacios aéreos que, anteriormente, eran de dos mil pies (cerca de 600 metros), fueron reducidos a la mitad (un mil pies, o sea, 300 metros), para que se pudiera

colocar más aviones en ese espacio aéreo. Recibieron, entonces, otra denominación y pasaron a ser llamados de *Reduced Vertical Separation Minima - RVSM*. Obviamente, eso implicó un entrenamiento mayor para pilotos y controladores, porque ese nuevo procedimiento requiere mayores cuidados, en especial, al pasar de una altitud a otra, por ejemplo. Los equipamientos de apoyo en tierra, como radares y equipos de radiocomunicación, en algunos lugares no fueron mejorados. Es importante mencionar que existe, en todas las aeronaves modernas, el Sistema de Alerta de Colisión con Tráfico - TCAS. Se trata de un captador y localizador de aeronaves poseedoras de un “transponder”, que debe estar siempre encendido. Al emitir una señal que continuamente interroga si hay una aeronave cerca, este sistema permite visualizar la posición y la altitud entre una aeronave y otra, desde que ambas estén a una determinada distancia. Además de eso, posibilita maniobras correctivas en el sentido de evitar una colisión en pleno aire. Su aplicación vuelve, así, el tráfico aéreo más seguro, desde siempre que los otros aviones también mantengan sus aparatos encendidos. Entretanto, incluso la aplicación correcta de este sistema no torna secundario el papel de los controladores de vuelo, que deberán celar, cuidar todavía más por la calidad de las autorizaciones de tráfico que emiten a los pilotos y sus aeronaves. Pero, la existencia de factores adversos, como el aumento del tráfico aéreo, la disminución de las altitudes, la concentración de aviones, la no inversión en infraestructura y el estancamiento de los salarios de los controladores pueden llevar a una disminución del índice de seguridad máxima deseado. De esta manera, cuando sucede un accidente, ya sea de pequeñas o de grandes proporciones, las causas probablemente son las mismas.

El poco cuidado con la infraestructura aeronáutica hace que en Brasil se busque dar una solución simplista al análisis de los accidentes, considerándose más “fácil” atribuir la responsabilidad por el accidente a una persona y no a una estructura deficiente. Por esta razón, condiciones de trabajo y estructuras del equipamiento raramente son consideradas. En el momento en que se apunta un culpable, el caso es normalmente cerrado y las personas se “conforman”.

Volviendo al caso de los controladores de vuelo, ellos intentan modificar, desde 1980, sus condiciones de trabajo. En su empeño de reorganizarse, envían sus reivindicaciones para la INFRAERO y para la Aeronáutica, hasta ahora sin la obtención de resultados concretos. Luchan, entre otros objetivos,

por mayores inversiones en infraestructura, además de modificaciones en el escalonamiento de puestos y del deseo de obtener mejores salarios.

El hecho es que, en el exterior, los controladores ganan más, pues se reconocen las dificultades inherentes a la profesión. Su “*status*” profesional es, indiscutiblemente, más elevado. Mientras que los controladores norteamericanos son conocidos por su rigidez en relación al cumplimiento de normas y procedimientos, los europeos normalmente son vistos como un poco más comprensivos, sin dejar de valorar aspectos técnicos. Pero se tiene la triste tradición de desvalorizar esta categoría profesional: *En ningún país se observa tal negligencia en relación a los controladores como ocurre aquí.*

La utilización simultánea de radiofrecuencias de comunicación distintas, por parte de los controladores de vuelo, es algo que infelizmente se observa en el Brasil. Esto porque al utilizar varias radiofrecuencias para comunicarse con vuelos distintos, debido a la precariedad de los equipamientos de radionavegación, generalmente, ocurre una situación en que el propio controlador pregunta al piloto en qué radiofrecuencia él está modulando. *El controlador no tiene consciencia de la frecuencia que está utilizando, pues trabaja con varias al mismo tiempo.*

Esto no se observa en los Estados Unidos de América o en cualquier país europeo, y esa práctica, obviamente, impone un mayor estrés al controlador de vuelo en el Brasil. Esa situación genera también desgaste adicional en la relación entre piloto y controlador, que ya anda muy afectada en estos tiempos. ¿Cuál es la frecuencia en que usted modula?. Esa es una pregunta común en el control del tráfico aéreo brasileiro. En cuanto al piloto: *Imagina la inseguridad y el desgaste emocional que tal pregunta genera en la gente(...). Da ganas de matar, pero lo peor es que, algunas veces, la gente es grosera y siente culpa después, pues sabe que el sujeto no tiene culpa, no tiene equipos!!!.*

Cuando la autoridad es desautorizada

En las formas de estructurarse el trabajo en las organizaciones, cuando ocurre la definición de su política de personal y de gestión, ya puede estar o no prevista la posibilidad de ocurrencia de relaciones interpersonales en que prevalecen la dominación, la exclusión, la sumisión y la alienación.

Hirigoyen (2002) nos enseña que el asedio moral solamente es posible cuando la jerarquía o la dirección de la empresa dejó que esto sucediera y guardó silencio. Si una empresa es vigilante y severa con relación a esas prácticas, el asedio moral no prospera, incluso cuando hay un individuo, particularmente, perverso en la empresa. El proceso es abortado, temprano o tarde. Él será sancionado y no podrá continuar actuando de esta forma.

La complejidad del fenómeno del asedio moral, o “*mobbing*”, inicialmente identificado por Leymann (1990), viene siendo validada por otros investigadores (Davenport, Schwartz & Pursell, 1999; Moore, 2005; Scutt, 2004; Sheehan, 2004 y Westhues, 2002, 2004). Estos investigadores definen asedio moral como una agresión psicológica que es un intento malintencionado de forzar una persona a renunciar al trabajo, por medio de acusaciones injustificadas, humillación, asedio emocional o terror. Destacan la estructura y la cultura del ambiente de trabajo, la naturaleza psicológica de los ataques, en la medida en que la organización permite la escalada del conflicto para alcanzar el objetivo, que suele ser la expulsión.

El concepto de acoso moral que guía este artículo es el siguiente:

Asedio moral es una conducta abusiva, intencional, frecuente y repetida, que ocurre en el ambiente de trabajo y que busca disminuir, humillar, acosar, avergonzar, desacreditar y destruir psíquicamente a una persona o un grupo, degradando sus condiciones de trabajo, llegando a su dignidad y colocando en riesgo su integridad personal y profesional. (Freitas, Heloani & Barreto, 2008, p. 37).

Por desgracia, en el grupo focal y en las entrevistas realizadas en este trabajo, se constató que muchos pilotos expresan su descontento en relación a como son reprendidos cuando cometen cualquier desliz o error en su trabajo: *Somos vistos como héroes por el pueblo, pero al mismo tiempo somos obligados a permitir que nos humillen junto a nuestros subordinados.* Esto que habla un comandante de aeronave nos da una idea de cuánto ha sufrido tener que ser *tolerante* en relación a ciertas situaciones profesionales. Para alguien que está acostumbrado a sentir orgullo de lo que hace: *Ser tratado como un niño después de casi veinte años de servicio, no es fácil de tragar.*

Presionadas por los medios y por los pasajeros, las compañías aéreas, por su lado, presionan a los pilotos. Esta situación causa un conflicto de intereses sistémico entre el pasajero (cuyo deseo es llegar en la hora prevista), el piloto (en su necesidad de cumplir su escala pre-determinada), el director de operaciones (una de sus obligaciones es cuidar de la puntualidad de la compañía) y el controlador (gerente de vuelos, encargado de tomar medidas pertinentes que eviten desastres). Se crea, así, una situación caótica en que impera la fricción entre pilotos y controladores que, al contrario de cooperar, acaban compitiendo. *Temo que podamos ser abucheados por el cliente, por los pasajeros. Estoy seguro que las empresas van a culparnos, en la Copa. Ya escuché tantas veces cosas en frente de personas que yo no podía oír (refiriéndose a la novia), que quedo medio anestesiado. Qué culpa tengo yo si la empresa falló en la manutención? Es más fácil humillar al piloto para que él quede quieto. De una cosa yo sé: si salir no es fácil, arreglar otro trabajo, aunque el mercado esté caliente.*

Pero han habido tiempos mejores, como puede ser confirmado en el relato de un piloto a punto de jubilarse: *Hace un tiempo, una determinada compañía invitó a los controladores a efectuar un vuelo en la cabina con los pilotos, para que conocieran el trabajo de los pilotos y para que ambos estrechasen relaciones. De la misma manera, grupos de pilotos eran invitados a acompañar el trabajo de los controladores, para que también comprendieran mejor las dificultades y la dinámica del proceso. Ocurría, así, un intercambio que generaba una riqueza muy grande, pero que, desgraciadamente, dejó de ocurrir.*

Los controladores también necesitan de mucha diplomacia para convivir contentos con los pilotos, que son los usuarios directos. Estos, en virtud de las demandas cada vez mayores de las empresas en las cuales trabajan, también andan estresados y, algunas veces, llegan a burlarse de las informaciones prestadas por los controladores. *No tan raramente, ocurren “discusiones entre estos profesionales”, al respecto de las recomendaciones de algunas compañías para que se eviten tales situaciones que interfieren en la seguridad. La armonía y solidaridad ceden espacio a la disputa y al irrespeto: ¿Por qué no va a buscar un otorrino, si no escucha?.- ¿Por qué? Porque hoy voy para su casa....*

La situación se torna de veras preocupante cuando el temor a ser avergonzado hace que algunos pilotos opten por un procedimiento poco recomendable desde el punto de vista técnico: ocultar o incluso negar la ocurrencia de incidentes que podrán tornarse en gravísimos accidentes, por la no corrección. Este hecho no los exime de un embotamiento afectivo temporal y posterior sentimiento de culpa, pues como nos alerta Pezé (2002) –en sus reflexiones psicoanalíticas–, las consecuencias del accidente/incidente de trabajo, muchas veces, extrapolan el daño corporal y alcanzan la integridad psíquica del trabajador. Cuando tal hecho ocurre, diversos procesos psicológicos pueden ser iniciados: esta susceptibilidad puede manifestarse de forma muy intensa, con una gran irritabilidad o agresividad posterior. Con la impresionabilidad afectada, muchos pilotos desarrollan un proceso depresivo, en que se sienten culpados, con una gran sensación de resentimiento, lo que genera pérdida de la autoestima y lleva, en casos extremos, a la muerte voluntaria. Un piloto que no cumple los horarios es obligado a dar explicaciones personalmente al Director de Operaciones en algunas empresas, independiente del motivo que lo llevó a eso y: *Generalmente lleva un correctivo, un regaño, algunas veces un castigo, y hay casos en que lleva al despido (...). Lo difícil es tener que disimular y controlarse para no caer encima del tipo.*

Sabemos que el factor más importante para la superación de un trauma después de un accidente o incluso un incidente de trabajo es el apoyo social que el trabajador puede recibir de la empresa, de la familia, de los amigos y de los colegas. Es justamente eso lo que los pilotos no tienen, pues son obligados a convertir el incidente en algo “invisible” a los ojos de la supervisión.

Hoy en día, por cuenta de intereses aparentemente distintos, el conflicto se intensifica. Un piloto que no cumple los horarios es obligado a dar explicación personalmente al Director de Operaciones en algunas empresas. *Es más que un regaño. Es un castigo. Y hay casos de suspensión y hasta de despido lo que hace la relación entre piloto y controlador muy tensa. La relación entre piloto y controlador de tráfico aéreo, es una relación dual y necesaria, sin mediadores, que viene tornándose cada vez más compleja, y genera animosidad y estrés. Así, no hay ningún estímulo para el debido registro de informaciones en un banco de datos que, en lo futuro, pudiese subsidiar estudios*

e investigaciones direccionados hacia la actividad preventiva. Es más, este hecho trivial en el exterior, principalmente en los Estados Unidos de América, que tienen el menor índice de accidentes del planeta (Araujo, 2007).

Sabemos que la gestión de la cabina, término que encuentra su expresión máxima en la sigla CRM (*Corporate Resource Management*) y que resalta la necesidad de gerenciar todas las variables que, dentro o fuera de una cabina de avión, puedan interferir con la seguridad y la calidad de un vuelo, es tenido como un factor imprescindible en los días de hoy. El buen-vivir entre las personas que “habitan” provisoriamente las cabinas de un avión son más que cuestiones humanistas; pueden ser determinantes de un accidente. Con la disputa de intereses operacionales entre las referidas categorías profesionales, con las ironías y ambigüedades posibles en el momento de la comunicación, sin hablar de la deficiencia de esas personas en relación al dominio de la lengua inglesa, esas dificultades aumentan. Uno tiene que preguntarse si esos profesionales, responsables por nuestras vidas, en vez de ayudar en el cumplimiento de esa tarea, no se “boicotean”, o, en la mejor de las hipótesis, actúan de forma individual, olvidándose que el proceso es eminentemente sistémico y que deberían ser aliados y no rivales.

La NASA, realiza desde los años setenta, el estudio de la gestión de personas porque comenzó a hacer viajes espaciales más largos, y mantener una buena relación de la tripulación en un espacio reducido lo que no era tarea fácil. La aviación importó esos estudios de la NASA en la década de 1970, cuando surgieron aeronaves “*widebody*” (de fuselaje largo), con dos corredores entre las filas de asientos de pasajeros, más sofisticadas tecnológicamente. Pero, a pesar de toda esa tecnología, esa época fue marcada por una enorme cantidad de accidentes aéreos no relacionados con equipos. El problema parecía venir no de las máquinas, más si de quien las operaba.

Estudiosos del área acabaron por descubrir que el factor humano era el mayor responsable por accidentes. Por este motivo, se centraron en el estudio y en el análisis de esas cuestiones comportamentales. Fue entonces que, se comenzó a pensar en el gerenciamiento de personas - o *Corporate Resource Management* (CRM) –enfocado inicialmente en la relación del comandante y del copiloto–, que se extendió, más modernamente, a toda la corporación aérea. Esa filosofía tuvo varias fases,

siendo que, en la primera, el énfasis era en la relación entre los pilotos, y, en la segunda, pasó a concentrarse en toda la tripulación. Más tarde, la compañía como un todo pasó a ser priorizada y, actualmente, esta vertiente de ideas expandió su foco de intereses a todas las líneas aéreas directa o indirectamente envueltas con el sector aéreo. Es una filosofía que necesita de constante actualización y de la participación de todas las personas involucradas, ya sean pilotos, azafatas, mecánicos, ingenieros, en fin, de todos los sectores administrativos de las empresas, la alta dirección de los controladores aéreos y la autoridad aeronáutica.

A partir de 1990, los estudios relativos a accidentes aeronáuticos avanzaron mucho, constituyendo una verdadera ciencia. La Universidad de Texas (2010), que ha sido uno de los más importantes centros en este asunto, concluyó sobre la determinación sistémica de las causas del accidente, esto es, el comienza mucho antes de que suceda el hecho y, generalmente, los pilotos están en el fin de la línea de varios problemas.

En el Brasil, por determinación de la ANAC, las empresas aéreas son obligadas a homologar sus tripulaciones y demás funcionarios de otros sectores de esa corporación aérea con el objetivo de hacer que desarrollen su máxima habilidad gerencial por medio de seminarios enfocados en ese propósito, con el fin de optimizar las operaciones y evitar accidentes. Todas las empresas y los controladores participaron de esa convocatoria, a pesar de que sean seminarios aparte. Sería muy oportuno una reunión de todos para conocerse, comprenderse y valorizaran el trabajo unos de los otros, pues sólo así pilotos y controladores podrían dejar de ser rivales.

Dejar la situación como está constituye algo extremadamente arriesgado: *Es una invitación, sin rechazo, para un nuevo accidente aéreo.*

La salud de los trabajadores del aire

La industria aérea es la séptima rama de actividades con el mayor número de casos de depresión, estrés y fobia (esto principalmente afecta a las mujeres). El piloto, volando en 5 escalas, de 1 ó 2, la falta de vida social, teniendo dificultades de conciliar vida particular y profesional: la familia es la primera en experimentar conflictos de pareja, algunas veces, convirtiéndose en rutina (Helfenstein, 2008).

Además de esto, existe una patología eminentemente profesional, el estrés post-traumático³, que creemos afecta a controladores y pilotos. A pesar de que ellos no están involucrados –pero– con los accidentes, viven el trauma de forma indirecta, pues saben que hay la posibilidad de que el accidente suceda. La angustia del puede suceder ya existe en la mente de la mayoría de los pilotos y controladores. Después del accidente de la GOL en el año 2006, el índice de ausentismo, principalmente de controladores y de algunos pilotos fue muy grande, a punto de contratar, acertadamente, un equipo de psicólogos para atender a los funcionarios traumatizados.

El sufrimiento relacionado al desgaste mental, debido al trabajo de aeronauta es sin duda elevado y ha sido analizado en diferentes dimensiones. Disturbios relacionados a la fatiga crónica, como la hipertensión arterial y diferentes afecciones psicósomáticas son comunes y comentados por la mayor parte de los especialistas (Seligmann-Silva, 2007). Es una actividad que exige atención constante, de alto nivel técnico y –siempre– implica un riesgo. Deben ser tomadas decisiones y del acierto o error dependerá la vida de cientos de personas (Itani, 1998, 1999).

La fatiga se acumula y asume un carácter crónico, debido a la hostilidad y a la agresividad que el individuo experimenta como resultado de ella, lo que compromete su convivencia familiar y social. Paulatinamente, un sentimiento de agotamiento y de fracaso, causado por el excesivo desgaste energético, compromete a la persona y la obliga a alejarse de las funciones más triviales, generando un sentimiento de extrañamiento para los que, estando “cerca”, no entienden lo que está sucediendo: *No tenemos vida social. Familia es un lujo. El estrés laboral acompaña el cotidiano de la joven comisaria hasta el más antiguo de los comandantes. La calidad de nuestra vida depende de algunos días de descanso aleatorios por mes, pero nunca sabemos exactamente cuándo van a suceder.*

Durante el año 2008, en el Instituto Nacional de Seguro Social, fueron concedidos 2.071 beneficios del

tipo pago por enfermedad al personal de la aerolínea (actúan en tierra, en los patios, oficinas, *check-in*, etc.), a los aeronautas, profesionales que actúan dentro de aeronaves en vuelo y, también –que ejecutan actividades en los aeropuertos, en las áreas de seguridad, control de tráfico aéreo, almacenamiento de cargas etc.–, esto de un total de 53.370 trabajadores. Vale la pena recordar que el aire respirado a bordo es “viciado”, pues pasa por una máquina ventiladora de aire que lo devuelve para dentro del avión trayendo consigo varios tipos de microorganismos. De ahí la constancia de problemas de orden respiratorio en ese tipo de actividad.

Sin embargo, son los riesgos, sobretodo psicosociales, como fatiga, estrés y sobrecarga de trabajo que aterrorizan a esos trabajadores: *Después de madrugadas volando, llego al hotel agotado, cayéndome de sueño. Si alguna emergencia viniera a ocurrir, no sé si tendré cabeza para hacer un buen trabajo, para dar lo mejor de mí.* Además de eso, algunos pilotos indican una tendencia en la mayor parte de las empresas aéreas: *Hoy, se volvió práctica conceder 8 horas previstas en ley, antiguamente, un tripulante que hacía vuelos internacionales llegaba a tener entre 10 y 15 descansos por mes.*

Muchos pilotos se quejan de la falta de solidaridad por parte de algunos colegas tratándose de conductas abusivas y humillaciones frecuentes en situaciones, algunas veces, poco creíbles, si no fueran declaraciones: *Las empresas están abusando. Todas exceden, coartan, a jornadas superiores a lo que es recomendado. El veinte por ciento de los casos de “errores humanos” son producto de la fatiga del piloto, pero nadie enfrenta, nadie hace nada. Ya vi gente reclamar y tener que oír: está con nostalgia del “amigo”, no confiar en él, llévalo de paseo... lo dejo!!!, está bien....*

El temor a ser despedido y la competencia entre los funcionarios, principalmente, después de las últimas “fusiones” –del tipo GOL-VARIG– hace que muchos, agotados, reproduzcan los malos tratos, y se tornen mal educados: *Si un hombre no se encuentra, yo puedo hablar con la tripulación jugar a la gallina ciega con*

³En el estrés post-traumático o desorden post-trauma por estrés (PTSD), las agresiones permanecen inscritas en la memoria y son revividas de varias maneras. Muchas víctimas de ese tipo de situación, incluso después de algunos años, lejos del lugar del desastre, presentan sintomatologías reincidentes y determinadas características, tales como: miedo de pasar cerca del lugar donde la violencia ocurrió; conversaciones compulsivas con los familiares, amigos e incluso extraños sobre los hechos; pesadillas y “flashbacks”, que constituyen un verdadero “dejá-vu” de la situación trágica; o aún, cualquier cosa, por menos significativa que pueda parecer del punto de vista objetivo, que le haga recordar la situación traumática vivida por ella. A pesar de que existan dos instrumentos para diagnóstico de ese tipo de desorden (o CID-10, de la Organización Mundial de Salud (2005) y el DSM-III-R, publicado por la American Psychiatric Association (2005), la mayor parte de los investigadores han utilizado el segundo. Éste describe la víctima de ese mal mediante una serie de síntomas y características, de los cuales los más importantes son: I) La víctima identificó algo que trasciende la vivencia humana trivial, de difícil asimilación para cualquiera del punto de vista psíquico. II) La víctima frecuentemente evita situaciones que de alguna forma pueden recordar lo ocurrido; cuando esto sucede, genera fuerte carga emocional. III) De alguna forma, el evento es recordado: sea mediante pesadillas, sensación subjetiva de repetición (a pesar de que objetivamente hablando nada suceda), o en los recuerdos que se hacen sentir mediante “flashbacks” involuntarios y sin avisos previos. IV) La persona queda más sensible a situaciones con las cuales anteriormente conseguía convivir, como dificultad para concentrarse, irritabilidad generalizada, insomnio debido a ideas recurrentes sobre el evento traumático; en fin, ocurre una baja en el límite de tolerancia psíquica.

usted, cualquier día de estos, refiriéndose a una joven comisaria que frecuentemente se quejaba de la falta de tiempo para el compañero.

Volar con cantidad igual o superior a 0,045% de alcohol en la corriente sanguínea es terminantemente prohibido por el Reglamento Brasileiro de Homologación Aeronáutica (2010), pero no se hace referencia al sueño, sin embargo, las investigaciones indican que la mayoría de los errores de operación ocurren en la noche o de madrugada, en función de las alteraciones del ciclo circadiano: *Nunca hablo si dormí mal, si no estoy logrando dormir. ¿Por qué? Porque me sienta mal. Tal vez lo que yo vaya a escuchar me quite el sueño más todavía, como ya ocurrió cuando dejó escapar a un Superior de Operaciones; las insinuaciones sobre mi vida privada comenzaron y la presión sólo aumentó (...). No voy a llegar al punto de imitar a Fulana (funcionaria del área administrativa de una empresa aérea). Ella tiene orgullo de mostrar que es una tontería creer en todo lo que la compañía dice. Y su popularidad ocurre exactamente por eso.*

Conclusiones y recomendaciones

Aproximadamente 100 mil pilotos y comisarios trabajan en el transporte de pasajeros y cargas de un país que inventó el avión, posee la tercera industria aeronáutica del mundo e incluso así, se presentó innúmeras deficiencias en lo que toca a recursos humanos y materiales. Las compañías hacen su papel, entrenan, hacen homologación... y, sobretodo, buscan el lucro. Sin embargo: *Actualmente es difícil mantener un avión volando en seguridad, es lo que nos asegura un piloto con más de una década de experiencia.*

Por tanto, nos parece que se tiene una situación del siguiente orden: ya hay aeronautas y controladores enfermos, se posee buenos equipos aéreos en nivel americano y europeo y equipos de tierra en nivel de África. No se tiene un "pool" de empresas que puedan modernizar los equipos estratégicos, se tiene aeronaves extranjeras, etc.. Es una actividad típica de Estado, pero que puede y debe ser hecha por civiles. Se espera que usted, querido lector, se embarque en una aeronave en que los pilotos conversen con los controladores y no estén supremamente estresados al punto de cometer errores fatales.

Se vive movimientos asociacionistas y sindicales muy intensos en el medio de la aviación civil en el

Brasil, en la década de los ochenta, que culminaron con acciones, por parte de empresas y del gobierno, muy importantes para los aeronautas. Una de esas medidas fue la Ley N° 7.183 (MA - Ministério da Aeronáutica, 1983), que reglamenta la profesión del aeronauta, imponiendo a su trabajo límites de preservación, que además de promover la salud del aeronauta, resultan en un significativo aumento de la seguridad de las operaciones aéreas. En 1988 y 1989, consiguieron grandes ganancias de trabajo. A partir de los años noventa, hubo una acomodación muy grande en la aviación brasileira. El capital "golpeó duro" y descartó los sindicatos. Con la crisis de la VARIG, que duró seis años, hay casos de pilotos que se suicidaron, hubo ingestión de alcohol y uso de medicaciones para dormir, debido al *stress* patológico. El temor al despido y la incorporación de los símbolos de esa grande organización produjeron en las personas una crisis de identidad, pues sus funcionarios no se reconocían sin ella. Las personas sólo trabajaban porque había otras empresas que deseaban los "Bienes de la viuda" y exigían un trabajo frenético por parte de sus colaboradores. No había descansos, licencias por enfermedad, nada. Todo era satisfactorio para el capital. Quién no se adecuase, simplemente debería salir.

Esa década de conformación, la de los noventa, trajo pérdidas para el piloto también. Fue más que una acomodación, porque vino en el rastro de la caída de los sindicatos, lo que representó un retroceso para los trabajadores.

¿Será que, en términos de estructuración, no se puede hacer una analogía entre los accidentes aéreos y la crisis aérea por la que se está pasando?. Crisis ésta que, como fue visto, comenzó en el pasado y es multifactorial. Se puede, incluso, hacer una imagen mental de ella: una figura poligonal compuesta de todo eso que está ocurriendo, de esas acciones que van sucediendo.... Cada accidente no es solamente parecido a la crisis, consiste, de veras, en su terrible materialización. No se pretende ingenuamente afirmar que no existen fallas en los sistemas aéreos de otros países, pero, como se demuestra, hay indicios innegables de que todo el sistema aéreo nacional necesita urgentemente de socorro. De lo contrario, tal vez se tenga que dar razón a lo que un joven piloto, más experto dice: *Me gusta cualquier cosa que se levante del suelo a más de 30 centímetros; vuelo en cualquier avión porque amo la aviación, pero cuando pienso en la Copa del Mundo, esto me da escalofríos, pues aunque ame a mi profesión, no me gustaría morir en los destrozos de un avión.*

El accidente de la TAM, el vuelo 3054, fue el peor accidente aéreo de la historia de América Latina por 22 meses, hasta el vuelo de la Air France 447, el 31 de mayo de 2009. Él ocurrió durante los Juegos Panamericanos de 2007. Los atletas de la delegación brasileña compitieron con una banda negra en el brazo, en señal de luto por la catástrofe aérea. Serpentinadas de todos los países fueron ondeadas a media asta en el día siguiente al accidente y el minuto de silencio que

sucedía a la aparición de la delegación brasileña llegó a causar luto en algunos atletas y espectadores. Espero que este trabajo contribuya para que no se tenga que pasar por una situación análoga a esa en los Juegos de la Copa del Mundo, en 2014. Que las fisionomías sean de alegría –independientemente del resultado de los juegos– y no de profunda tristeza por aquellos que se fueron en un nuevo trágico accidente, que, consonante los pilotos, bastante previsibles.

Referencias Bibliográficas

- Agencia Nacional de Aviação Civil. (2010). Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica. Brasília.
- American Psychiatric Association. (2005). *Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais DSM-III-R*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Araujo, R. (2007). Prevenção ou punição? Considerações para revisão da lógica no controle de tráfego aéreo do Brasil. *Observatório Social*. 04/06/2007.
- Brasil. Instituto Nacional de Seguro Social. (2008). Informe de Previdência Social, Vol. 20, Nº 8, p. 3. Acceso en 1 de set. de 2010, disponível em <http://www.previdencia.gov.br>.
- Brasil. Ministério da Aeronáutica. (1984). Regulamentação da Lei Nº 7.183, de 05 de abril de 1984. Regula o exercício da profissão de aeronauta e dá outras providências, Brasília. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L7183.htm>.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail: le travail humain*. Paris: PUF. Brasil. Instituto Nacional de Seguro Social - INSS. 2008. Informe de Previdência Social, Vol. 20, Nº 8, p. 3. Acceso en 1 de set. de 2010, disponível em <http://www.previdencia.gov.br>.
- Codo, W. (2002). Um diagnóstico integrado do trabalho com ênfase em saúde mental. In M. Jacques & W. Codo (Orgs.). *Saúde mental e trabalho* (pp. 173-190). Petrópolis: Vozes.
- Daniellou, F. (2004). Questões epistemológicas levantadas pela ergonomia de projeto. In F. Daniellou (Coord.). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. (pp. 181-198). São Paulo: Editora Edgard Blücher.
- Davenport, N., Schwartz, R. & Pursell, G. (1999). *Mobbing: emotional abuse in the american workplace*. Iowa: Civil Society Publishing.
- Enriquez, E. (1997). *A organização em análise*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Foucault, M. (1981). *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro: Edições Graal.
- Freitas, M., Heloani, R. & Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.
- Godoy, A. (1995). Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas (ERA)*, 35(3), 20-29.
- Helfenstein, J. (2008). *Uirateonteon: Medicina Aeronáutica*. São Paulo: Editora ASA.
- Heloani, R. & Lancman, S. (2004). Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. *Revista Produção*, 14(3), 77-86.
- Hirigoyen, M. (2002). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Itani, A. (1998). *Trabalho e saúde na aviação: a experiência entre o invisível e o risco*. São Paulo: Hucitec.
- Itani, A. (1999). *Relatório de pesquisa sobre as condições de trabalho e saúde do controlador de tráfego aéreo*. Rio Claro: UNESP - Instituto de Biociências.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.
- Martínez, M. (1999). *Instrumentos de análisis del discurso escrito*. Santiago de Cali: Editorial Facultad de Humanidades.
- Moore, J. (2005). Mobbing is an occupational health and safety issue. *Australian Safety Matters Magazine*, 40(4), 40-47.

- Organização Mundial de Saúde. (2005). *Classificação estatística internacional de doenças e problemas relacionados à saúde (CID-10)*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Pezé, M. (2002). *Le deuxième corps*. Paris: La Dispute.
- Salvador, A. & Melo, C. (2011). Caça ao piloto sumido. *Veja*, 2209, 107-108.
- Scutt, J. (2004, mai). *Mediocrity and the "no change" principle: A recipe for mobbing*. Paper presented at the Workplace Mobbing Conference. Brisbane, Australia.
- Seligmann-Silva, E. (2007). A instabilidade aérea e os limites humanos. *Observatório Social*, 24/04/2007.
- Sheehan, M. (2004, mai). *Workplace mobbing: A proactive response*. Brisbane, Australia.
- Triviños, A. (1997). *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Atlas.
- University of Texas. (2010). Human factors research project. Acesso em 15 jul. 2010, disponível em <http://homepage.psy.utexas.edu/homepage/group/HelmreichLAB/>.
- Vergara, S. (2005). *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.
- Westhues, K. (2002). At the mercy of the MOB. *OHS Canada*, 18(8), 30-34.
- Westhues, K. (2004). *Administrative mobbing at the University of Toronto*. New York: Edwin Mellen Press.
- Yin, R. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto: Editora Porto.

Fecha de recepción: 26 de febrero de 2012
Fecha de aceptación: 19 de agosto de 2012