

Prise de décisions du pilote

- Module 3 -

Facteurs agissant sur le rendement de
l'être humain

Aperçu

- les facteurs physiques;
- les facteurs physiologiques;
- les facteurs psychologiques;
- les facteurs organisationnels;
- les facteurs culturels;
- les facteurs de communications;
- les facteurs qui influencent le bon jugement;
- les contre-mesures.

Facteurs physiques

- Définition :
 - ce que le corps subit
 - les influences externes

Facteurs physiques (suite)

- l'environnement
- le climat
- la température
- le temps
- la qualité de l'air
- le bruit
- la vibration
- la turbulence
- l'ergonomie

Facteurs physiologiques

- Définition :
 - La physiologie est la science qui étudie les fonctions et les propriétés des organes et des tissus des êtres vivants.

Facteurs physiologiques

Facteurs

- l'hypoxie
- l'oxyde de carbone
- la fatigue
- le régime
- les stimulants
- l'exercice

Facteurs physiologiques

Hypoxie

- Hypoxie hypoxique
 - en raison des altitudes élevées
- Hypoxie anémique
 - lorsque l'oxyde de carbone s'associe beaucoup plus facilement avec l'hémoglobine dans le sang que ne le fait l'oxygène
- Hypoxie d'origine circulatoire
 - apport insuffisant de sang au cerveau
- Hypoxie histotoxique
 - empoisonnement par des produits chimiques ou
 - taux élevé d'alcool dans le sang

Facteurs physiologiques

Hypoxie (suite)

- Temps de conscience utile (TCU)
 - temps dont on dispose pour accomplir une tâche sans oxygène supplémentaire
 - à mesure que l'altitude augmente, le TCU diminue
 - les fumeurs et ceux qui sont actifs en altitude ont presque toujours un TCU plus court
- Utilisation d'oxygène supplémentaire nécessaire

Facteurs physiologiques

Oxyde de carbone

- gaz incolore
- sans odeur
- combustion de carburants avec insuffisance d'air
- combustion incomplète du carbone

Facteurs physiologiques

Fatigue

- aiguë
- chronique – insuffisance de sommeil
- *Si vous êtes fatigués, ne pilotez pas!*
- Prenez suffisamment de sommeil.

Facteurs physiologiques

Hypoglycémie

- des tremblements
- des sueurs excessives
- de l'irritabilité / de l'anxiété
- des troubles de l'élocution
- des maux de tête
- des faiblesses
- des pertes d'équilibre / des sensations désagréables autour des lèvres
- une difficulté à se concentrer
- des palpitations
- un besoin de manger impérieux

Facteurs physiologiques

Hypoglycémie (suite)

- Cela pourrait entraîner :
 - une incapacité
 - une syncope
 - une crise d'épilepsie
 - un coma
- Prévention :
 - ne sautez pas de repas
 - mangez à des heures normales
 - mangez suffisamment
 - si vous êtes actif, mangez un peu plus

Facteurs physiologiques

Hyperglycémie

- la lassitude / la fatigue
- un plus grand appétit
- une plus grande soif
- le besoin fréquent d'uriner
- une peau sèche – des démangeaisons
- la cicatrisation lente des plaies
- des douleurs pseudo-grippales
- des maux de tête
- une vision floue
- des nausées

Facteurs physiologiques

Hyperglycémie (suite)

- Prévention :
 - ayez un régime équilibré
 - buvez beaucoup de liquides
 - restez fidèle à un niveau d'exercice régulier
 - essayez de réduire le stress

Facteurs physiologiques

Stimulants

- le sucre
- la caféine
- l'alcool
- la nicotine
- les drogues

Facteurs psychologiques

- Définition :
 - Les stimulants influencent ou tentent d'influencer les idées ou les émotions.
- Moyens de perception
 - les sens
 - les capacités et les limites
- Stress

Facteurs psychologiques

Facteurs qui influencent la vision

Effets physiques

- la myopie du champ visuel vide;
- les pare-brise sales;
- les conditions de faible luminosité;
- la vision nocturne;
- l'hypoxie;
- la qualité de l'air;
- les taches aveugles.

Effets psychologiques

- l'anticipation.

Facteurs psychologiques

Facteurs qui influencent l'ouïe

- L'organe de réception de l'information accomplit deux fonctions :
 - l'audition
 - l'équilibre
- Effets psychologiques
 - l'anticipation auditive
 - les illusions de rotation en sens opposé et d'autocabrage / de piqué, en ce qui a trait à l'équilibration

Facteurs psychologiques

Stress

- aigu
 - courtes périodes de temps – événement quotidien inhabituel
- chronique
 - stress cumulatif – style de vie + événements quotidiens

Organisation

- Définition :
 - Une organisation est une structure au sein de laquelle des personnes travaillent ensemble d'une manière organisée et coordonnée vers un but commun.

Facteurs organisationnels

- Questions d'ordre organisationnel qui influencent le processus décisionnel :
 - des buts contradictoires (la sécurité par rapport aux résultats);
 - des politiques et / ou procédures insatisfaisantes, inappropriées et / ou contradictoires;
 - des ressources insuffisantes ou inadéquates (équipement, formation, et autres);
 - des pressions d'ordre commercial.

Facteurs de communications

- De bonnes communications supposent que vous êtes en mesure de transmettre vos pensées et vos sentiments de manière à ce que votre auditeur comprenne les termes de la même façon que vous.

Facteurs de communications (suite)

- Quatre éléments du processus de communication :
 - l'expéditeur
 - le message
 - le destinataire
 - la rétroaction
- En ce qui concerne l'expéditeur / le destinataire :
 - perceptions, attitudes, valeurs, connaissance, attentes en ce qui a trait à la compétence linguistique, l'expérience et les relations

Facteurs de communications (suite)

- Obstacles à la communication :
 - l'hésitation à poser des questions
 - la difficulté d'affirmer clairement votre point de vue
 - l'influence de l'autorité
 - on ne tient pas compte de votre point de vue
 - une mauvaise capacité d'écoute

Facteurs de communications (suite)

Mesures pour contrecarrer les obstacles

- Hésitation à poser des questions
 - préparez vos questions en les mettant en contexte
- Difficulté d'affirmer clairement votre point de vue
 - choisissez soigneusement vos mots, affirmez votre message, paraphrasez-le, observez
- Influence de l'autorité
 - affirmez clairement et avec vigueur les raisons de votre hésitation

Facteurs de communications (suite)

Mesures pour contrecarrer les obstacles

- On ne tient pas compte de votre point de vue
 - assurez-vous d'obtenir l'attention de la personne visée, si non cherchez-en la raison – y a-t-il un problème qui empêche que vous soyez entendu ou compris
- Mauvaise capacité d'écoute
 - observez, montrez-vous patient, interrogez, paraphrasez, témoignez de l'encouragement

Facteurs de communications (suite)

Aptitudes verbales essentielles

- rechercher de l'information
- affirmer votre point de vue
- écouter
- résoudre des divergences
- fournir des rétroactions

Facteurs de communications (suite)

Affirmer votre point de vue

- obtenir l'attention de la personne visée
- exprimer votre préoccupation clairement
- indiquer le problème clairement
- présenter une suggestion
- essayer de parvenir à une entente

Facteurs de communications (suite)

Indicateur d'une mauvaise écoute

- interrompre
- dérouter
- débattre
- faire la sourde oreille
- rejeter

Facteurs de communications (suite)

Améliorer votre capacité d'écoute

- se montrer patient
- interroger
- observer
- paraphraser
- témoigner de l'encouragement

Facteurs de communications (suite)

Résoudre des divergences

- bien écouter
- se concentrer sur le sujet
- faire ressortir les divergences
- tenir compte des sentiments
- susciter le respect

Facteurs de communications (suite)

Fournir des rétroactions

- créer un climat pour la rétroaction
- demander des rétroactions
- demander à donner des rétroactions
- donner des rétroactions dans le but d'aider et non pas pour rabaisser

Facteurs culturels

- Définition :
 - La culture est un ensemble de croyances, de valeurs, d'acceptations, de rituels, de symboles et de comportements qui identifient un groupe.

Facteurs culturels (suite)

- Normes et valeurs
 - norme – un comportement habituel, conforme à la majorité des cas, une règle non écrite suivie par la majorité du groupe
 - valeur – ce qui compte ou ce qui ne compte pas selon notre jugement personnel
- Culture organisationnelle
 - normes et valeurs de l'organisation
- Culture professionnelle
 - normes et valeurs applicables à un groupe / sous-groupe ou à des travailleurs en particulier
- Culture nationale

Jugement

- Définition :
 - Le processus consistant à choisir la solution de rechange qui donne le résultat le plus sûr dans une situation donnée.

Jugement

- Facteurs qui influencent le bon jugement :
 - le manque de vigilance
 - la distraction
 - la pression des pairs
 - les connaissances insuffisantes ou inexactes
 - l'insensibilisation face aux conséquences
 - l'oubli des conséquences
 - faire fi des conséquences
 - l'excès de confiance

Contremesures

<u>Étape de la PDP</u>	<u>Facteurs</u>	<u>Contre-mesures</u>
<ul style="list-style-type: none">• prise de conscience de la situation;• évaluation des options;• choix d'une option;• mise en œuvre et surveillance.	physiques; physiologiques; psychologiques; organisationnels; de communications; culturels; qui influencent le bon jugement.	1. 2. 3. et autres