

2.10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΥΣΤΕΡΑ ΑΠΟ ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΥΜΒΑΝΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΗΣ ΕΝΑΕΡΙΑΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

NAV-PORTUGAL (Navegação Aérea de Portugal-EP)

Πορτογαλία
António Abreu Guerra

Τηλ. (351) 218 55 34 73
E-mail: Antonio.Guerra@nav.pt



Θέμα

Πρόληψη του μετατραυματικού άγχους κατόπιν κρίσιμων συμβάντων κατά την εργασία στον έλεγχο της εναέριας κυκλοφορίας.

Πρόβλημα

Ιδιαίτερη προσοχή έχει δοθεί στο άγχος που δημιουργεί η εργασία ελέγχου της εναέριας κυκλοφορίας, κυρίως όμως σε σχέση με τον πνευματικό ή γνωστικό φόρτο εργασίας που απαιτείται για την επιτέλεση της εργασίας τους υπό σημαντική πίεση και χωρίς σφάλματα. Πολύ λιγότερη προσοχή έχει δοθεί στη στήριξη εκείνων των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας που έχουν εμπλακεί ή ήταν αυτόπτες μάρτυρες σε ένα «κρίσιμο συμβάν» και ενδεχομένως υποφέρουν από άγχος ή τραύμα που σχετίζεται με αυτό. Τα κρίσιμα συμβάντα μπορεί να είναι πραγματικά αεροπορικά ατυχήματα ή παρ' ολίγον ατυχήματα. Ένα παράδειγμα αντίδρασης που μπορεί να προκαλέσει μια σχετική εμπειρία είναι το εξής:

«... περί το τέλος μιας νυχτερινής βάρδιας έλεγχα την πτήση. Κατά την απογείωση το αεροπλάνο υπέστη αυτό που είναι γνωστό ως “bird-strike”, δηλαδή αναρρόφηση από τους κινητήρες ενός κοπαδιού πουλιών. Ο πιλότος ανέφερε αρχικά ότι φλεγόταν ένας κινητήρας. Από τον πύργο ελέγχου έβλεπα ότι το αεροσκάφος δεν μπορούσε να πάρει ύψος και συνέχιζε να κινείται στη κατεύθυνση του αεροδιαδρόμου. Σε δεύτερη επικοινωνία, ο πιλότος επιβεβαίωσε ότι ο πρώτος κινητήρας φλεγόταν, ο δεύτερος είχε απώλεια ισχύος και ότι το αεροπλάνο πετούσε πάνω από την πόλη σε χαμηλό ύψος. Τελικώς κατάφερε να κατασβήσει την πυρκαγιά, να αποκαταστήσει τη μέγιστη ισχύ στον δεύτερο κινητήρα και να εκτελέσει προσγείωση εκτάκτου ανάγκης. Παρά την ικανοποίηση του πληρώματος και τη θετική έκβαση του συμβάντος, κατά τις επόμενες λίγες ημέρες άρχισα να υποφέρω από συνεχείς εφιάλτες στους οποίους έβλεπα το αεροπλάνο να πέφτει επάνω στη πόλη...» (απόσπασμα από αναφορά ελεγκτή εναέριας κυκλοφορίας).

Εκτός από τους εφιάλτες, οι αντιδράσεις μπορεί να εμφανίζονται με τη μορφή αδυναμίας ανάκλησης ορισμένων πτυχών του ατυχήματος, φλας-μπακ,



οξυθυμίας, δυσκολίας στη συγκέντρωση, δυσκολίας στην επιστροφή στην εργασία κλπ. Ακόμη και άτομα που αντέδρασαν ψύχραιμα και αποτελεσματικά κατά τη διάρκεια ενός κρίσιμου συμβάντος ενδέχεται να υποστούν τις αρνητικές επιδράσεις μετά το συμβάν.

Λύση

Απαιτείται η παροχή στήριξης στο προσωπικό μέσω της διαχείρισης του άγχους κρίσιμων συμβάντων (Critical Incident Stress Management — CISM), προκειμένου να ελαττωθεί αφενός το άμεσο άγχος και αφετέρου οι τυχόν μακροχρόνιες συνέπειες.

Η τεχνική έχει στόχο να ενθαρρύνει τους εργαζομένους να κατανοήσουν τι τους συμβαίνει κατά τη διάρκεια αλλά και μετά από ένα κρίσιμο συμβάν, ώστε να μην παραμένουν σε κατάσταση σοκ και σύγχυσης. Για το σκοπό αυτό, χρησιμοποιείται η υποστήριξη από συναδέλφους και ειδικούς. Μετά από ένα κρίσιμο συμβάν, η τεχνική CISM προβλέπει προσωπική συζήτηση με όλα τα μέλη του προσωπικού που αντιμετωπίζουν πρόβλημα, ενημέρωση από την ομάδα και αποβολή του άγχους.

Το πρόγραμμα και η εισαγωγή του περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- ένα στάδιο πληροφόρησης, κατά το οποίο θα ανακοινωθούν οι στόχοι του προγράμματος στο κοινό-στόχο (στην περίπτωση της NAV, οι ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας και οι ειδικοί αεροναυτιλίας και επικοινωνιών) μέσω συνεδριάσεων για την παροχή διευκρινίσεων, αφισών, δημοσιεύσεων άρθρων σε ειδικά περιοδικά, αποστολής ενημερωτικού υλικού μέσω ταχυδρομείου, ταινιών, CD-ROM κλπ·
- σε αυτό το στάδιο γίνεται και η σχετική πληροφόρηση της διοίκησης μέσω ενημερωτικών συναντήσεων·
- κατάρτιση δύο βασικών διαχειριστών: του υπεύθυνου έργου και του εθνικού συντονιστή. Επειδή δεν είχε οργανωθεί ανάλογο πρόγραμμα στην Πορτογαλία, η κατάρτιση έλαβε χώρα στον Καναδά·
- επιλογή επαρκούς αριθμού εθελοντών —από την ομάδα CISM— για την παρακολούθηση προγράμματος κατάρτισης (διάρκειας κατ' ελάχιστον μιας εβδομάδας) ώστε να παρέχουν υποστήριξη σε όλους τους χώρους εργασίας. 32 εθελοντές για την κάλυψη προσωπικού 400 ατόμων·
- επιλογή τριών επαγγελματιών από το χώρο της υγείας, που χρειάζονται επαρκή γνώση και κατάρτιση στο πεδίο CISM και των υπηρεσιών εναέριας κυκλοφορίας·
- μια υπηρεσία που θα λειτουργεί επί μονίμου βάσεως και, συνεπώς, επαρκής αριθμός μελών·
- διοργάνωση συναντήσεων εντός 24 ωρών από το συμβάν·
- διασφάλιση του ότι οι συνάδελφοι είναι σε θέση να εκτιμήσουν εάν τα άτομα που βοηθούν απαιτούν άλλου είδους (επαγγελματικής) βοήθειας·
- παροχή της απαιτούμενης βοήθειας στους ίδιους τους συναδέλφους, καθώς ενδέχεται ενίοτε να χρειάζονται ψυχολογική υποστήριξη λόγω της συναισθηματικής φόρτισης·
- υλοποίηση.

Στις τεχνικές που αφορούν στο προσωπικό μετά από ένα συμβάν περιλαμβάνονται:

- προσωπικές συναντήσεις, όπου τα μέλη του προσωπικού θα συζητούν με ένα μέλος της ομάδας CISM αναφορικά με το τι συνέβη και θα αναλύουν τις

εμπειρίες τους. Η συνάντηση μπορεί να επαναλαμβάνεται με το ίδιο μέλος της ομάδας, εάν το επιθυμεί το άτομο. Η εν λόγω τεχνική είναι αυτή που χρησιμοποιείται συχνότερα στις υπηρεσίες εναέριας κυκλοφορίας·

- ενημερωτικές συναντήσεις με την ομάδα, με τα ακόλουθα στάδια:
 - εισαγωγή,
 - γεγονότα,
 - τι σκέφτονταν κατά την ώρα του συμβάντος,
 - πώς ένιωθαν,
 - τι συμπτώματα παρουσίαζαν·
- κατάδειξη από την ομάδα CISM ότι όλα αυτά τα συμπτώματα είναι φυσιολογικά·
- επιβεβαίωση της ολοκληρωτικής στήριξης και διαθεσιμότητας της ομάδας·
- τεχνική αποβολής άγχους στο πλαίσιο μιας 60λεπτης συνάντησης με μια μικρή ομάδα δύο έως τεσσάρων ατόμων, η οποία ακολουθεί τα ακόλουθα στάδια:
 - εισαγωγή (παρουσίαση, κανόνες του παιχνιδιού και δέσμευση για απόλυτη εχεμύθεια),
 - γεγονότα, σκέψεις, αντιδράσεις και συμπτώματα (συζήτηση),
 - στήριξη.

Αποτελέσματα

Το μετατραυματικό άγχος συμβάλλει στην απουσία λόγω ασθένειας και στην ανακύκλωση των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας. Οι δαπάνες για την πρόσληψη και την κατάρτιση των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας είναι υψηλές. Οι δαπάνες αυτές μπορούν να μειωθούν με την εφαρμογή ενός προγράμματος αντιμετώπισης κρίσιμων συμβάντων.

Παρατηρήσεις

Όποτε συμβαίνουν κρίσιμα συμβάντα, υπάρχει η πιθανότητα σοβαρής αντίδρασης με άγχος των εργαζομένων. Το γεγονός αυτό καθιστά ιδιαίτερα σημαντική την ανάγκη ανάληψης δράσης για τη μείωση των πιθανοτήτων εμφάνισης μετατραυματικού άγχους. Είναι, επίσης, σημαντικό αυτή η μορφή διαχείρισης του άγχους κρίσιμων συμβάντων να αποτελεί μέρος ενός ευρύτερου προγράμματος πρόληψης άγχους, το οποίο θα ασχολείται και με τις άλλες αιτίες που δημιουργούν άγχος στην εργασία. Οι γνώσεις στον τομέα διαχείρισης του άγχους κρίσιμων συμβάντων αυξάνονται συνεχώς. Ως εκ τούτου, οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα προγράμματα θα πρέπει να ανασκοπούνται διαρκώς, υπό το φως των νέων δεδομένων.

