

MOŽNOSTI APLIKÁCIE CRITICAL INCIDENT STRESS MANAGEMENT (CISM) PRI TRANSFERE DO LETECKEJ DOPRAVY

Sandra Krollová¹, Adam Vladár²

Key words: *aviation, critical incident, critical incident stress reaction, critical incident stress management, CISM, Post-traumatic stress disorder*

Úvod

Aj napriek tomu, že sedíte v bezpečí svojho domova pri večerných správach, zábery ničivej sily prírodnej katastrofy z opačnej strany pologule ako napr. povodne, zemetrasenia či tsunami, vyvolajú v nás určitú neistotu, dokonca možno pocítíme súcit s obeťami nešťastia. Na chvíľu. Po krátkom čase sa tieto nepríjemné pocity v najväčšej pravdepodobnosti rozplynú a venujeme sa ďalej každodennému životu.

V prípade leteckých nešťastí je situácia odlišná. Lietadlo je niečo dôverne známe. V súčasnej spoločnosti skrakuje vzdialenosti, umožňujú rýchle pracovné stretnutia v inom časovom pásme, cestujú ním naši blízki, priatelia, mi sami. Letecká nehoda preto dokáže spustiť intenzívnejšiu stresovú reakciu, vieme si predstaviť v lietadle samých seba alebo svojich blízkych. Je ľahšie sa mentálne vysporiadať s prírodnou katastrofou, ktorá je ďaleko od nášho sveta a vieme, že prírodné prostredie disponuje silami, ktoré sa z času na čas takouto formou prejavia. Spoločnosť však považuje leteckú dopravu za spoľahlivú a nehody za minulosť. Preto rozrušenie z leteckého nešťastia môže prejsť do hnevu až nenávisti voči výrobcovi, leteckým prevádzkovateľom a organizáciám, ktoré majú letectvo pod kontrolou.

Nehoda lietadla spôsobí ešte intenzívnejší emocionálny šok pre ľudí, ktorí pracujú v leteckom priemysle. Vnímajú rovnakú hrôzu a strach ako ostatní, avšak navyše cítia zodpovednosť a možno vinu, pretože oni sú tí, ktorí navrhujú, vyrábajú, opravujú, riadia, komunikujú a kontrolujú lietadlá križujúce oblohu.

¹ Ing. Sandra Krollová, PhD., Katedra leteckej dopravy, F PEDAS, Žilinská univerzita v Žiline, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, SR, sandra.krollova@fpedas.uniza.sk

² Ing. Adam Vladár, PhD., Katedra leteckej dopravy, F PEDAS, Žilinská univerzita v Žiline, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, SR, adam.vladar@fpedas.uniza.sk

Nebolo by správne predpokladať, že krízové reakcie vznikajú len ako dôsledok devastujúcich leteckých nehôd. Emocionálne vypäté situácie menšieho rozsahu nastávajú denne vo všetkých sférach leteckého priemyslu. Silná turbulencia, neprispôsobivý cestujúci, zhoršenie zdravotného stavu na palube, všetko sú to momenty každodennej praxe v letectve a personál sa musí vyrovnávať s emocionálnou krízou aj bez reportáží v médiách. Prekonané kritické situácie môžu narušiť momentálny a budúci profesionálny výkon leteckého personálu, čo sa môže v konečnom dôsledku dotknúť bezpečnosti leteckej dopravy.

Práve táto oblasť výskumu je veľmi zaujímavá, kedy je nutné sa zaoberať jej podrobnejšou analýzou práve z pohľadu aplikácie Critical Incident Stress Managementu (CISM) do leteckej dopravy. Možno práve preto, že sa týka každého z nás je dôležité si uvedomiť, ako úzko je spojený moderný a nový systém výskumu s realitou resp. s praxou a ako veľmi je dôležité sa snažiť aplikovať všetky nové poznatky na oblasť skúmania. Tento článok vznikol ako jeden z výstupov pri riešení projektu Brokerského centra leteckej dopravy pre transfer technológií a znalostí do dopravy a dopravnej infraštruktúry ITMS 26220220156. Článok vznikol na začiatku riešenia projektu a pri analýze súčasného stavu výskumných poznatkov v oblasti leteckej dopravy resp. v iných oblastiach, ktoré by bolo vhodné práve do leteckej dopravy aplikovať a prepojiť tak teoretické výsledky výskumov s praxou. Práve stres a kritické momenty sú súčasťou riešenia výskumných úloh, kedy práve v oblasti leteckej dopravy je vyššia pravdepodobnosť, že pri využití výskumných pracovníkov z inej oblasti ako je letecká doprava môže dôjsť u nich k vyššej stresovej záťaži. Práve projekt brokerského centra spája niekoľko oblastí výskumu a odborní riešitelia sú tiež z viacerých oblastí, takže dobrá znalosť v článku riešenej problematiky bude pre nich nie len prínosná, ale dokonca neopomenuteľná.

Kríza

Za krízu sa z tohto pohľadu považuje narušenie psychologickú rovnováhy, kde zlyhávajú vlastné schopnosti vysporiadania sa (CISM_Guidance_V2_Oct08_GUI_HUM, 2008). Jedná sa o akútnu emocionálnu reakciu na silný stimul (kritický incident) alebo na náročnú úlohu v živote človeka, prípadne v živote jeho blízkych (Leonhardt, Vogt, 2006). Kríza je skôr vnímaná z pohľadu individuálnej reakcie na určitú situáciu, ako na situáciu ako takú. To znamená, že rovnaká situácia alebo podnet, môže u jedného vyvolať krízu u iného nemusí.

Kritický incident (CRITICAL INCIDENT - CI)

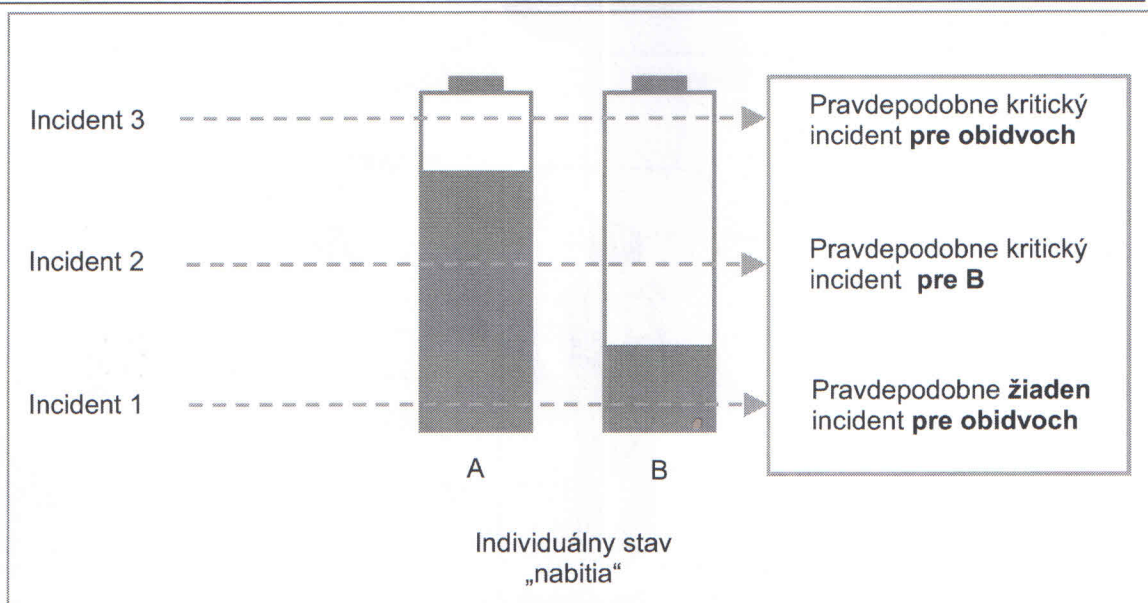
Kritický incident je definovaný ako akákoľvek situácia, ktorá spôsobí človeku nezvyčajne silnú stresovú reakciu, ktorú vníma ako rušivú alebo obmedzujúcu (CISM_Guidance_V2_Oct08_GUI_HUM, 2008). Sú to emocionálne silné momenty, ktoré znemožňujú normálne fungovanie jednotlivca alebo personálu. Sú štartovacím bodom krízovej reakcie. Medzi situácie, ktoré dokážu navodiť stav emocionálnej krízy patria: nehody, katastrofy, choroba, smrť, násilie, nechcené tehotenstvo, predávkovanie alkoholom alebo drogami, finančné straty, osobné odmietnutie, strata majetku, atď. (Leonhardt, Vogt, 2006). Každý človek vníma rovnaký kritický incident ináč.

Stresová reakcia na kritický incident (CRITICAL INCIDENT STRESS REACTION - CIS)

Intenzita stresovej reakcie na kritický incident závisí od momentálneho psychofyzického stavu jednotlivca. Tento stav môžeme prirovnať stavu nabitých batérií (Obr. 1), kde však tento stav nie je konštantný, mení sa. Kapacita sa znižuje s vyššími nárokmi a so skracujúcim sa časom na dobite.

Faktory ako problémy v práci, rozchod alebo rozvod, ochorenie, depresia spotrebujú mentálnu energiu, zvlášť ak problémy nie sú dostatočne riešené. Naopak, batérie sú v plnej kondícii v období bez stresu, pri dobrých vzťahoch s rodinou a priateľmi, pri vedení zdravého životného štýlu.

V prípade obrázku 1 (Leonhardt, Vogt, 2006), osoby A (dobrá fyzická aj mentálna kondícia, optimálna sociálna situácia) a B (ochorenie, sociálne problémy, rozvod) majú rozdielne kapacity schopnosti vysporiadania sa, budú teda reagovať na rovnaké kritické incidenty rôzne. Obaja respondenti sa pravdepodobne vysporiadajú s menšími kritickými incidentmi (Incident 1), rovnako budú vnímať silný incident ako kritický (Incident 3). Incident v úrovni 70% (Incident 2) pravdepodobne spôsobí osobe B silnú stresovú reakciu, avšak osoba A sa dokáže so situáciu vyrovnáť bez väčších problémov.

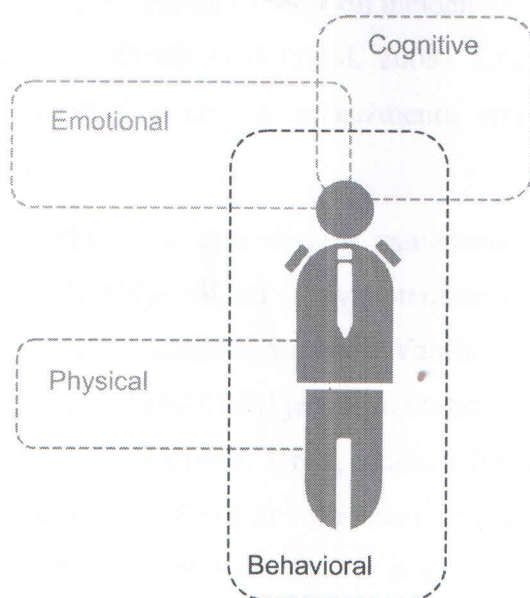


Obr.1 Rozdielne vnímanie kritického incidentu (CI) u osoby A v dobrej a u osoby B v limitovanej psychofyzickej kondícii (Leonhardt, Vogt, 2006)

Stresová reakcia prebieha na 4 úrovniach (Tabuľka 1) (Obr.2).

Úrovne CIS	Reakcie
Kognitívna	Celkové zmätenie, problémy v rozhodovaní, disorientácia v čase a v priestore, nedôverčivosť, výpadky pamäte, nočné mory
Emocionálna	Strach, pocit viny, úzkosť, pocit bezmocnosti, návaly hnevu, podráždenosť, agresia, záchvaty paniky, depresia
Fyzická	Závraty, poruchy spánku, zrýchlený pulz, zvýšený krvný tlak, triaška, teplota, nevoľnosť a vracanie, problémy s dýchaním, svalové spazmy, bolesť hlavy, tlak na hrudi
Behaviorálna	Izolácia, nekontrolovateľné pohyby, nechutenstvo, zmeny v sociálnom správaní, záchvaty paniky,

Tab.1 Prehľad stresových reakcií na jednotlivých úrovniach (Leonhardt, Vogt, 2006)



Obr. 2 Úrovne priebehu stresových reakcii

Post-traumatická stresová porucha

(POST TRAUMATIC STRESS DISORDER - PTSD)

Stresová reakcia na kritický incident je teda normálna reakcia na abnormálnu situáciu, normálny mechanizmus prežitia. Približne 20% ľudí, ktorí zažili kritický incident trpia post-traumatickou stresovou poruchou (PTSD), čo predstavuje patogénnu manifestáciu CIS (Leonhardt, Vogt, 2006). Svetová Zdravotnícka Organizácia (WHO) definuje PTSD ako oneskorenú stresovú reakciu na kritický incident. Postihnutý opakovane prežíva traumatický moment, ktorý môže byť spustený externým stimulom (určitá vôňa, zvuk, situácia, ktorá pripomína incident) alebo prostredníctvom vnútorného procesu (sny).

PTSD môže zasiahnuť postihnutého natoľko, že nebude schopný ďalej vykonávať svoju prácu (CISM_Guidance_V2_Oct08_GUI_HUM, 2008). Pre zamedzenie vzniku PTSD je dôležitá včasná Krízová intervencia.

Critical Incident Stress Management - CISM

Manažment stresových reakcií rieši v podmienkach letectva model CISM (Critical Incident Stress Management). Je to integrovaná metóda, ktorá pozostáva z niekoľkých krokov

a pomáha postihnutej osobe vysporiadať sa s kritickým incidentom vďaka priamej a okamžitej intervencii (CISM_Guidance_V2_Oct08_GUI_HUM, 2008). CISM predstavuje komplexný, systematický a multikomponentný prístup k manažmentu stresovej reakcie na kritický incident (Mitchell, T., 2005).

Cieľom CISM je redukcia stresovej reakcie a zamedzenie vzniku Post traumatickej stresovej poruchy (PTSD). CISM nie je náhradou psychoterapie a v prípade, že je to potrebné, postihnutý je odporučený k ďalšej odbornej pomoci. Vzhľadom k tomu, že nehody sa v leteectve vyskytovali a vyskytujú, potreba CISM je v tejto oblasti opodstatnená. Zamestnanci v leteectve ako personál leteckých spoločností, letísk, riadiaci letovej prevádzky vykonávajú úlohy, ktoré môžu viesť k incidentom. Sami sú v ohrození a nesú zodpovednosť za bezpečné vykonávanie letov. Táto osobná zainteresovanosť a pocity viny spojené s nehodou sú kľúčovými rizikami potencionálne traumatizujúcej situácie (Leonhardt, Vogt, 2006).

Základnými nástrojmi Modelu CISM sú (Eurocontrol):

- ➔ preventívna výučba a informácie,
- ➔ individuálna krízová intervencia,
- ➔ skupinová krízová intervencia,
- ➔ krízová intervencia pre veľké skupiny,
- ➔ podpora rodinám,
- ➔ debriefing pre členov CISM tímu.

Krízovú intervenciu poskytujú vybraní a vyškolení kolegovia, ktorý vykonávajú tú istú prácu. Zasiadnutý človek sa môže „vyrozprávať“ zo svojho problému, bez toho aby sa musel zdržiavať zdĺhavým vysvetľovaním pracovných okolností laikovi. Kolega tieto okolnosti pozná a je zasiadnutému človeku bližšie ako psychológ (Nováček, 2011). Krízová intervencia predstavuje väčšinou neformálny rozhovor, kde člen CISM tímu vedie postihnutého cez informácie ohľadom incidentu, cez vnímanie vlastných fyzických reakcií, pocitov, objasní a vysvetlí stresovú reakciu, metódy zvládania stresu, prípadne ak je to potrebné, odporučí ďalšiu odbornú pomoc.

V náročných profesiách, ktoré sa v leteectve vyskytujú, má CISM nenahraditeľný význam. Umožňuje rýchlejší návrat k pracovným činnostiam po kritickom incidente, znižuje výskyt profesných zlyhaní a v konečnom dôsledku má významný vplyv na bezpečnosť letovej

Doprava a spoje –elektronický časopis Fakulty prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov Žilinskej univerzity v Žiline, ISSN 1336-7676

prevádzky a možnosť vykonávania mnohých aktivít (hlavne výskumných) v tejto oblasti a uľahčenie ich transferu do praxe.

Článok je publikovaný ako jeden z výstupov projektu: „BROKERSKÉ CENTRUM LETECKEJ DOPRAVY PRE TRANSFER TECHNOLOGIÍ A ZNALOSTÍ DO DOPRAVY A DOPRAVNEJ INFRAŠTRUKTÚRY ITMS 26220220156.“



Podporuje výskumné aktivity na Slovensku/ Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ



Literatúra:

- [1] Critical incident Stress Management: User Implementation Guidelines, CISM_Guidance_V2_Oct08_GUI_HUM, Eurocontrol, 2008, ISBN 978-2-87497-014-6
- [2] Leonhardt J., Vogt J., Critical Incident Stress Management in Aviation, ISBN 970-0-7546-4738-6, 2006
- [3] Mitchell, T. Jeffrey, Critical Incident Stress Management, citované 11.4.2012, dostupné na: www.infotrauma.org/flash/mediae/mtichellCriticalIncidentStressManagement.pdf
- [4] Nováček Zdenek, CISM program má obrovský potenciál, 2011, citované 11.5.2012, dostupné na: http://www.rlp.cz/generate_page.php?page_id=2283

Lektoroval:

Ing. Vladimír Němec, Ph.D., ČVÚT Praha, Fakulta dopravní, Praha

Zadané na uverejnenie: **10. mája 2012**