

INFO TECH n. 1/2018

Dipartimento Tecnico – 23 Gennaio 2018

In questo primo numero dell'anno **Info Tech** propone un tema che presto sarà di attualità.

Dopo l'incidente Germanwing, l'EASA ha ritenuto opportuno implementare le norme riguardanti la salute mentale degli equipaggi. In particolare è stata elaborata la Opinion 14/2016 che presumibilmente nel 2018 sarà convertita in norma per gli operatori.

Tra le misure preventive in corso di approvazione le Autorità nazionali e gli operatori aerei dovranno:

1. effettuare una valutazione psicologica dell'equipaggio di condotta prima di iniziare l'attività di volo di linea;
- 2. abilitare, facilitare e garantire l'accesso a un programma di sostegno dell'equipaggio di condotta (Peer support)**
3. effettuare test sistematici su droga e alcol (D & A) del personale di volo e di cabina nello svolgimento del proprio lavoro.

Allo scopo di definire con piena condivisione il programma Peer Support (punto 2) da introdurre in Italia, il Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi (CNOP) ha istituito un'apposita commissione di studio al quale partecipano tutte le parti coinvolte.

Il Dipartimento Tecnico ANPAC è facente parte della commissione considerando che ANPAC negli anni, attraverso il PAG (Pilot Advisory Group), ha offerto un servizio gratuito e volontario ai piloti che temporaneamente necessitavano di supporto psicologico favorendo le condizioni per il loro recupero e il reinserimento nell'attività di volo.

Per spiegare come funziona un programma di Peer support abbiamo adattato un articolo della BALPA (British Airline Pilots Association) che ringraziamo per il permesso alla pubblicazione. Da considerare che BALPA in accordo con British Airways sono stati tra i primi ad introdurre un sistema di Pilot Peer Support in Europa molto strutturato ed efficace.

Buona lettura

PEER Support BALPA-BA

Supporto tra pari BALPA-BA

E' facile nascondere sotto il tappeto, come fosse la polvere, questioni fondamentali, grandi o piccole che siano, ma gli stress nella cabina di pilotaggio non sono rari e, sebbene spesso possano essere facilmente trascurabili, essi possono portare, in futuro, a problemi molto più seri.

Questo è il motivo per cui BALPA ha lavorato a fianco di British Airways (BA) a realizzare un gruppo di intervento indipendente, con l'obiettivo di aumentare il supporto del pilota affetto da problemi di salute mentale. Dalla consulenza informale all'assistenza professionale; il nuovo sistema è all'avanguardia per i gruppi di supporto.

L'assistenza del pilota è la naturale vocazione di BALPA, maggiore sindacato di categoria Inglese. Quale rappresentanza dei piloti, essa dedica molto del suo tempo ai colleghi che abbiano difficoltà di qualunque genere, siano esse di natura prestazionale, di salute o di disciplina.

BALPA s'interessa a problemi di stabilità emotiva ormai da molti anni, fortemente consapevole che lo stress del lavoro, sommato alle difficoltà della vita extralavorativa, possa portare ad un decadimento durante le fasi critiche del volo. Si è quindi lavorato alla creazione di un programma di supporto, che utilizza piloti di linea addestrati in tecniche di primo intervento psicologico, atto a offrire ascolto per qualunque pilota che abbia delle difficoltà, i cosiddetti "pari", in inglese "Peer".

Sono stati fatti molti progressi nella creazione del programma pilota di BALPA quando è avvenuta la tragedia di Germanwings, cambiando drasticamente il modo in cui i problemi di stabilità psicologica del pilota venivano affrontati.

BALPA si è proposta a British Airways (BA) per vedere se fosse interessata a condividere il progetto, con l'idea di unire un rappresentante dei datori di lavoro ad uno dei dipendenti, uniti fianco a fianco nel promuovere un meccanismo di miglioramento del pilota colpito da problemi psicologici.

BA ha accolto l'invito avviando confronti con l'intento di rendere il programma il più efficace possibile. Ha suggerito che il programma debba essere indipendente piuttosto che gestito da BALPA, in quanto quest'ultima presenta alcune difficoltà nella salvaguardia dei dati.

Ha anche proposto l'idea di incaricare, a proprie spese, un consulente esterno ed indipendente per i servizi sanitari (Independent Health Program – IHP) perché venga gestito come un servizio autonomo ma all'interno della compagnia stessa, creando così una separazione tra i piloti, il management e, in effetti l'Associazione, in modo da generare fiducia nel pilota e confidenza nel programma.

I criteri di riferimento sono stati concordati alla fine del 2015 e il primo compito per l'anno successivo era di selezionare l'IHP.

È stata molto apprezzata la nomina del professor **Robert Bor**, uno dei più rinomati psicologi al mondo in ambito dell'aviazione, che porterà al programma una competenza clinica senza pari.

Il lavoro successivo è stato reclutare e formare dei consulenti per il gruppo di sostegno tra pari (Peer Support Advisers - PSAs), piloti ordinari presi dalla linea, senza compiti manageriali o associativi. Si è avuto un'entusiastica adesione delle candidature, con alcuni CV stratosferici; sappiamo che tra i piloti ci sono talenti nascosti.

Come funziona il programma?

C'è un numero di telefono unico che ogni pilota potrà usare qualora sia preoccupato per se stesso, per un amico pilota o per chiunque con cui abbia volato. La chiamata è gestita dall'IHP che, partendo dai primi dati dalla telefonata, incaricherà uno dei PSA ad effettuare un primo contatto ed offrire un consiglio ed un sostegno.

Questo potrà variare offrendo del semplice ascolto (molti hanno solo bisogno di un amico che ascolti, e che offra solidarietà) a consigli su come ottenere del tempo libero dal lavoro per affrontare qualunque questione si abbia, a cercare ulteriore aiuto professionale qualora fosse ritenuto necessario, e su come comportarsi con un amico che manifesti delle difficoltà.

I PSA hanno bisogno di una serie di competenze personali per cui sono formati dall'IHP, che funge da guida, e svolge regolarmente sessioni per l'addestramento professionale continuo. Ciò comporta che i PSA si incontrino regolarmente per condividere le migliori pratiche, creando così un bagaglio di esperienze condiviso.

Il compito del PSA è importante ed è richiesto un notevole impegno a lungo termine. Mentre la formazione potrà essere programmata nel turno individuale, il tempo dedicato ai singoli casi sarà volontario, poiché questo tipo di copertura sociale non potrà essere misurata in ore prefissate.

Il PSA compilerà ogni volta un rapporto che l'IHP analizzerà ed archiverà a riferimento. Questo è importante per una serie di motivi, non ultimo per garantire che nessun pilota sia trascurato, perso tra diversi contatti intervallati nel tempo ed effettuati da persone diverse.

Il professor Bor utilizzerà la sua esperienza clinica per determinare se un intervento debba essere effettuato nel caso un pilota venga ripetutamente segnalato; se così fosse, incaricherà un PSA ad intervenire.

Chiaramente i casi di intervento non richiesto sono relativamente rari, ma sono necessari. Se si è imparato qualcosa di buono dall'incidente di Germanwings, è che l'atteggiamento dei piloti si sia spostato dal timore nel segnalare qualcuno, al riconoscere che sono proprio i più riluttanti coloro che resistono ad ammettere di avere un problema e che potrebbero aver bisogno di una spinta.

I piloti sono intelligenti, forti, abituati a risolvere i problemi, e vengono regolarmente messi alla prova e trovarsi in situazioni stressanti, le quali vengono risolte molto bene. Il fatto è che le crisi della vita non sono le stesse della cabina di pilotaggio; le tecniche che funzionano quando si è in uniforme raramente hanno successo con crisi di lunga durata e che non presentano una soluzione immediata.

Durante i recenti anni di gestione del programma di supporto, si sono visti molti casi simili, e tutti hanno causato tremende tensioni per i piloti.

Un metodo di eccellenza mondiale nell'assistenza tra pari.

Questo, sarà il più grande valore aggiunto per un efficace programma di sostegno tra pari.

Il volto che un pilota mostra al mondo è di forza e capacità di far fronte alle difficoltà, ma spesso ci si confida con amici o familiari i quali, in realtà, non hanno le capacità per dare una mano.

A meno che quell'amico o familiare non sia specificatamente addestrato per gestire tali situazioni, non avrà le competenze necessarie per convincere il pilota a cercare un aiuto. Ora, finalmente, ci sarà un meccanismo per cui i piloti potranno telefonare e parlare con qualcuno di competente delle loro preoccupazioni, in modo sicuro e confidenziale.

All'altro capo del filo ci sarà un collega professionista che capirà e che avrà l'addestramento per far ottenere l'aiuto necessario al pilota in difficoltà.

Tutte le conversazioni tra il PSA e il pilota saranno confidenziali, con le eccezioni previste dalle norme del Consiglio Medico Generale riguardanti l'autolesionismo o la minaccia per gli altri.

Il programma ha il potere - attraverso l'IHP, che lavora in collaborazione con il BA Health Service (BAHS) - di rimuovere un pilota dal turno qualora sia ritenuto opportuno. Tuttavia, dall'esperienza fatta fin qui, non risulta stato mai necessario. Nonostante siano notoriamente orgogliosi, i piloti sono molto autocritici e, quando un professionista afferma "Penso che tu abbia un problema e io ti posso aiutare", alla fine, il più delle volte, si finisce per essere d'accordo.

La riservatezza è garantita in modo assoluto, e il management non ha accesso al database dell'IHP. Se un pilota dovesse essere posto fuori turno verrebbe semplicemente indicato come "in malattia".

Un gruppo di controllo composto da Operazioni di Volo, BALPA e BAHS (servizio di medicina BA - ndt), lavorerà con l'IHP per tenere traccia delle tendenze, degli incidenti e dei problemi, per fornire raccomandazioni alla compagnia aerea sul come far star bene i piloti. Tutti i dati a questo livello sono resi anonimi.

Il progetto è stato avviato ed è fortemente promosso da BALPA e British Airways. È il primo al mondo ed entrambe le parti hanno reso disponibile l'esperienza della struttura del sistema per altre compagnie aeree.

In breve l'Agenzia Europea per la Sicurezza Aerea (EASA) imporrà a tutte le compagnie aeree di attivare tale programma, ma BALPA e l'European Cockpit Association (ECA) si stanno attivando per garantire che tali progetti siano solo per il bene collettivo. Sarà utile avere a portata di mano il numero di telefono della propria compagnia aerea dedicato al Peer Support; potrebbe essere il più grande regalo che si offra a se stessi o ai propri amici.

Il gruppo consultivo di piloti

Anche se si stanno studiando nuovi modi per avvicinarsi alla salute mentale dei piloti, c'è in essere un gruppo della BALPA che offre supporto ai membri su una serie di casi ormai da molti anni. Il gruppo di consulenza per i piloti è composto da quattro membri - che aumenteranno a sei.

I membri del gruppo hanno un'esperienza di molti anni come piloti, con trascorsi nella RAF ed esperienza in tutto lo spettro del volo commerciale - voli di linea di lungo e corto raggio, charter e aviazione generale. Sono lì per aiutare qualsiasi membro che abbia un problema serio o sia in difficoltà, sia di natura professionale che personale. Il gruppo ha affrontato situazioni di grave lutto, di grave incidente aereo, di crisi coniugale, di cancro personale e dei familiari, di altre gravi malattie, e molto altro ancora.

Oltre all'esperienza di volo che portano sul tavolo, i membri del gruppo - che sono tutti volontari - hanno seguito una formazione professionale come consulenti. Lavorano da casa e sono disponibili tutto l'anno. A volte il loro supporto richiede solo una telefonata; in altre situazioni, il loro aiuto potrebbe durare diversi anni.

[ANPAC - Dipartimento Tecnico](#)

For any comments or feedback is welcome by emailing us at: dt@Anpac.it