

## **Raportul Anual al Coordonatorilor Naționali CISM**

### **1) Sumar**

Coordonatorii Naționali CISM consideră activitatea desfășurată de Echipa CISM a ROMATSA ca fiind pozitivă, la sfârșitul primului an de activitate a Programului CISM.

Conform concluziilor primei Adunări Anuale a Consilierilor CISM, aceștia au considerat deosebit de benefică, pentru controlorii de trafic aerian, existența programului CISM. Dorim să reamintim faptul că aceștia s-au format din rândul controlorilor de trafic aerian și că acești colegi s-au oferit voluntar în acest scop.

Nu s-au putut desfășura în acest an, așa cum ne-am fi dorit, din motive diverse cum ar fi lipsa timpului necesar organizării lor și a prinderii în PFP, modulele specifice CISM pentru unele categorii de personal, module care au scopul de a asigura buna funcționare a programului CISM, primul modul pe care îl consideram necesar fiind Modulul CISM pentru Supervizori.

Rolul supervizorilor este foarte important, ei trebuind să înțeleagă de ce este necesar programul CISM, reacțiile ce apar în mod frecvent la controlorii de trafic aerian în urma incidentelor critice și să știe când să recomande apelarea programului CISM. Sperăm să reușim organizarea unor sesiuni de curs de o zi pentru Supervizori anul viitor.

În anii ce urmează considerăm benefică și organizarea unor sesiuni de curs de o zi și pentru alte categorii de personal și anume:

- Modul CISM pentru Investigatori (COLS).
- Modulul CISM pentru Manageri.

Reamintim faptul că în luna octombrie 2023 a avut loc cursul de formare a celor 38 de consilieri CISM, a celor 2 Coordonatori Naționali CISM și a celor 2 psihologi asociați programului CISM.

În luna octombrie 2024 a avut loc prima Adunare Anuală a Consilierilor CISM.

Ca modalitate de îmbunătățire și eficientizare a intervenției echipei, ar fi deosebit de folositor dacă directorii operaționali de la diferitele organe ATC ar sesiza cu promptitudine Echipa CISM după producerea unor incidente.

Coordonatorii Naționali doresc să mulțumească tuturor colegilor echipei CISM din ROMATSA pentru entuziasmul și munca depusă pe parcursul acestui an.

La sfârșitul anului 2024 au fost finalizate și semnate contractele cu cei doi Psihologi Clinicieni asociați programului CISM, răspunzând astfel nevoilor Echipei și ale Programului CISM.

Amintim aici principalele servicii furnizate de psihologi:

- a) Acordarea de sprijin și asistență psihologică de specialitate controlorilor de trafic aerian după producerea unui incident critic, maxim 4 ședințe/persoană/incident;
- b) Acordarea de sprijin și asistență psihologică de specialitate consilierilor CISM după producerea unui incident critic, maxim 4 ședințe/persoană/incident;
- c) Coordonarea și facilitarea CISD (Critical Incident Stress Debriefing) și furnizarea de asistență de specialitate consilierilor CISM;
- d) Urmărirea evoluției stării indivizilor sau a grupurilor (follow up) după intervenția inițială, atunci când se consideră oportun;
- e) Participarea la Reuniunea Națională anuală a consilierilor CISM și la întâlnirile bianuale cu Coordonații Naționali CISM sau ori de câte ori se consideră necesar, cu acordul părților;
- f) Participarea la proiectarea și elaborarea de materiale informative și educaționale despre programul CISM, precum și contribuția la procesul educațional inerent programului respectiv;
- g) Întocmirea recomandărilor conform competențelor în specialitatea psihologie clinică, dacă este cazul, în cadrul programului CISM;
- h) Întâlniri lunare online cu consilierii CISM în vederea pregătirii continue.

În primul an de funcționare a programului CISM au avut loc un număr de 9 sesiuni de consiliere individuală CISM a controlorilor de trafic aerian afectați de producerea unor incidente critice, urmate de sesiuni de urmărire ulterioară (Follow-Up). Considerăm că este un rezultat peste așteptări pentru primul an de funcționare

și că avem de-a face cu un început promițător! De asemenea, în urma studierii formularelor de feedback a utilizatorilor programului CISM am constatat că **a fost raportat un nivel ridicat de satisfacție a utilizatorilor!**

## 2) Promovarea Programului

În decursul anului care a trecut s-a simțit lipsa materialelor de promovare. Drept urmare, am creat un grup de lucru și am dezvoltat o serie de pliante ajutătoare pentru consilierii CISM.

Aceste pliante au fost imprimate cu fonduri primite de la RATCA, Asociația Profesională a Controlorilor de Trafic Aerian. Pliantele au fost distribuite Consilierilor CISM la Adunarea Anuală a Consilierilor CISM.

Am discutat cu ROMATSA și a fost agreată în principiu și găzduirea unei pagini de web dedicată CISM pe site-ul ROMATSA. Am lucrat la această pagină dar din păcate încă nu a fost finalizată. De asemenea, am lucrat și la un afiș de promovare a CISM.

Promovarea programului CISM este esențială pentru buna funcționare a lui și sperăm ca pliantele, pagina web și afișele de promovare să își aducă o mare contribuție.

Intenționăm să desfășurăm și întâlniri periodice online între consilierii CISM și psihologii asociați programului, în care să reîmprospătăm tehnicile CISM și să discutăm pe marginea dificultăților pe care le întâmpinăm în activitate.

## 3) Antrenament

Considerăm că în acest moment nu se simte nevoia unei noi sesiuni de formare de noi Consilieri CISM, deoarece există la nivelul tuturor unităților de trafic un număr suficient.

Am organizat în Adunarea Anuală a Consilierilor CISM sesiuni de reîmprospătare a tehnicilor CISM cu ajutorul psihologilor asociați programului care au participat la întâlnire, deși în acel moment nu aveau contract semnat cu ROMATSA.

În prima zi a întâlnirii am organizat o sesiune de reamintire a unor noțiuni învățate la curs și tehnici de comunicare, iar în a doua zi, o sesiune de jocuri de rol în care să exersăm tehnicile CISM învățate la curs.

Participanții au apreciat în mod deosebit aceste sesiuni, aceștia au spus ulterior că simțeau nevoia să își reîmprospăteze cunoștințele cu ajutorul unor scenarii adecvate și că se bucură că au avut această ocazie în cadrul întâlnirii anuale. Deopotrivă, ne bucurăm că acum ne putem baza pe ajutorul prețios și participarea celor doi psihologi asociați echipei.

A fost clar tuturor participanților că perioada de 2 zile de instruire anuală pentru fiecare membru al echipei, din cadrul Adunării Anuale a Consilierilor CISM, reprezintă o necesitate.

#### 4) Participarea internațională

Credem că ar fi benefică o colaborare strânsă cu alte grupuri și organizații din sfera CISM. De exemplu, vom studia activitatea și posibilitatea participării la activitatea grupului CISMUG EUROCONTROL și la forumul DFS dedicat CISM.

De asemenea, considerăm că ar fi benefică invitarea reprezentanților CISM din alte țări la Adunarea Anuală CISM pentru realizarea unui schimb de experiență eficient.

#### 5) Adunarea Anuală a Consilierilor CISM.

În perioada 2-3 octombrie 2024, a avut loc la Brașov Adunarea Anuală a Consilierilor CISM. La această întâlnire au participat 30 de consilieri CISM din cei 38 care au fost formați anul trecut, cei 2 coordonatori naționali și cei 2 psihologi asociați programului CISM

Din păcate, deși adunarea a fost anunțată din timp și consilierii CISM își puseseră concediu în perioada respectivă în pontaj, tot am avut cazuri în care le-a fost anulată participarea în ultimul moment de către managerii locali.

În cadrul celor doua zile de ședință am desfășurat următoarele activități:

- O sesiune în care am dezbătut răspunsurile din formularele de feedback ale consilierilor CISM
- O sesiune în care am dezbătut răspunsurile din formularele de feedback ale utilizatorilor programului CISM
- O sesiune de reîmprospătare a noțiunilor învățate la curs și tehnici de comunicare
- O sesiune de jocuri de rol în care să exersăm tehnicile CISM învățate la curs
- O sesiune în care să propunem soluții de îmbunătățire a programului CISM.

În continuarea raportului dorim să spicuim câteva dintre răspunsurile primite în formularele de feedback primite de la consilierii CISM și de la utilizatorii programului CISM.

La întrebarea „Credeți că intervenția CISM a îmbunătățit starea emoțională, mentală și psihică a controlorului consiliat?” părerea generală a fost că da, aceasta a fost îmbunătățită (deoarece a avut loc un proces de ventilare a emoțiilor sau pentru că discursul interior s-a mutat în exterior). Sunt și consilieri care nu au avut intervenții și care sunt convinși că, dacă ar fi avut, intervenția ar fi fost benefică.

La întrebarea „Credeți că au consilierii CISM la dispoziție suficiente materiale-suport (de exemplu pliante ajutătoare)?” S-a răspuns divers, de la da la nu la știm că se lucrează la asta. Desigur că noi suntem de acord că nu au avut parte de suficiente materiale-suport, dar la această întâlnire s-a remediat aceasta situație; au fost prezentate și distribuite flyerele și cărțile de vizită cu datele de contact ale consilierilor și a mai fost prezentat și site-ul care e în construcție, dar care va fi dat în folosință în curând.

La întrebarea “Este munca consilierilor sprijinită de către supervizori și manageri?” Răspunsurile au fost variate de la da la nu, aproximativ 50%-50%. Planul nostru este să organizăm cursuri de o zi cu supervizorii și managerii, cursuri care să cuprindă explicații legate de programul CISM, precum și de ce este esențial să sprijine acest program. Este un modul greu de organizat, prin urmare nu știm când vom reuși.

Cu toate acestea, lucrăm la organizarea acestui curs și credem că dacă vom reuși, va fi un mare progres în sprijinirea programului CISM.

La întrebarea „Pot consilierii întotdeauna să comunice cu și să primească sprijinul coordonatorilor naționali CISM?” Ne-a bucurat să constatăm că la întrebarea dacă simt că pot comunica și pot primi sprijin din partea coordonatorilor naționali, toate persoanele au răspuns cu da.

La întrebarea „Care considerați că este atitudinea controlorilor de trafic aerian față de programul CISM?” Aici am primit cea mai variată gamă de răspunsuri:

De la sceptică (mai ales la cei peste 50 de ani și la bărbați), la pozitivă. Cei mai în vârstă sunt mai reticenți, prezintă neîncredere, nu prea sunt interesați. Unii sunt indiferenți, dar sunt și persoane care au o atitudine pozitivă. Am constatat o atitudine locală împărțită între cei care consideră programul CISM folositor și cei care îl consideră inutil.

Considerăm că este nevoie de muncă susținută, necesară pentru a face controlorii de trafic să acorde încredere și să realizeze că acesta este un program de sprijin conceput în folosul lor. Trainerul CISM ne-a încurajat anul trecut, dar ne-a dezvăluit și o privire realistă asupra implementării acestui program, și anume că poate dura chiar 5 ani sau mai mult acest proces de consolidare a încrederii. De aceea e nevoie să îl promovăm constant, să îl împingem înainte, altfel situația nu se va schimba. Credem că un prim pas în această direcție va fi prezența pliantelor și a site-ului. Iar atunci când vom reuși să facem training cu supervizorii și managerii, sperăm ca cei mai mulți dintre CTA să accepte și să apeleze la CISM.

La întrebarea „Cum considerați că s-ar putea îmbunătăți programul CISM?” am primit o multitudine sugestii:

- dezbateră situațiilor întâlnite pe parcursul anului păstrând confidențialitatea
- o prezentare introdusă o dată sau de două ori pe an în cadrul ședințelor lunare de pregătire a CTA

- mai multă promovare, afișe în clădire (credem că este o idee foarte bună; lucrăm deja la crearea în format A3 pe baza flyerului de promovare a unor afișe ce pot fi imprimate local și afișate unde cred consilierii CISM că e nevoie)
- clipuri video și audio explicative pe pagina web CISM
- pregătirea consilierilor CISM astfel încât aceștia să poată recomanda și să învețe tehnici simple de reducere a stresului cum ar fi „Box Breathing” (care nu necesită pregătire profesională în psihologie)
- training pentru supervizori și manageri

## 6) Concluzie

În concluzie, în urma analizării acțiunilor desfășurate de Echipa CISM din ROMATSA și a formularelor de feedback primite de la consilierii CISM și de la utilizatorii programului CISM, considerăm că programul se bucură de un real succes. Vom depune eforturi pentru a reuși să întreprindem acțiunile pe care ni le-am propus, specificate în acest raport, astfel încât să ne asigurăm că acest succes să se repete și în anii ce urmează.

București, 30 decembrie 2024.

Coordonatorii Naționali CISM

CLAUDIA MARINITA

MIHNEA CRISTIAN RADU