



CISM at NAV Portugal Looking Back...Looking Forward

António Retorta

CISM at NAV Portugal

WHY?

For years we had been facing the consequences of a non existent or inadequate handling of Critical Incident (Separation Minima Infringement, Air miss, Near Collision, Accident) related stress, not only for the individual involved, but also for the teams.

Some colleagues needed long recovery periods following a Critical Incident and some of them where even unable to return to operational work.

CISM at NAV Portugal

WHEN?

Back in 2001, the Safety Department initiated the necessary steps, internally, for the implementation of a CISM Program. On the 11th April 2003, the NAV Portugal CISM Program was officially created.

Since then, the right to benefit from the CISM Program support is assured by the ATCO's Company agreement.

CISM at NAV Portugal

LISATM

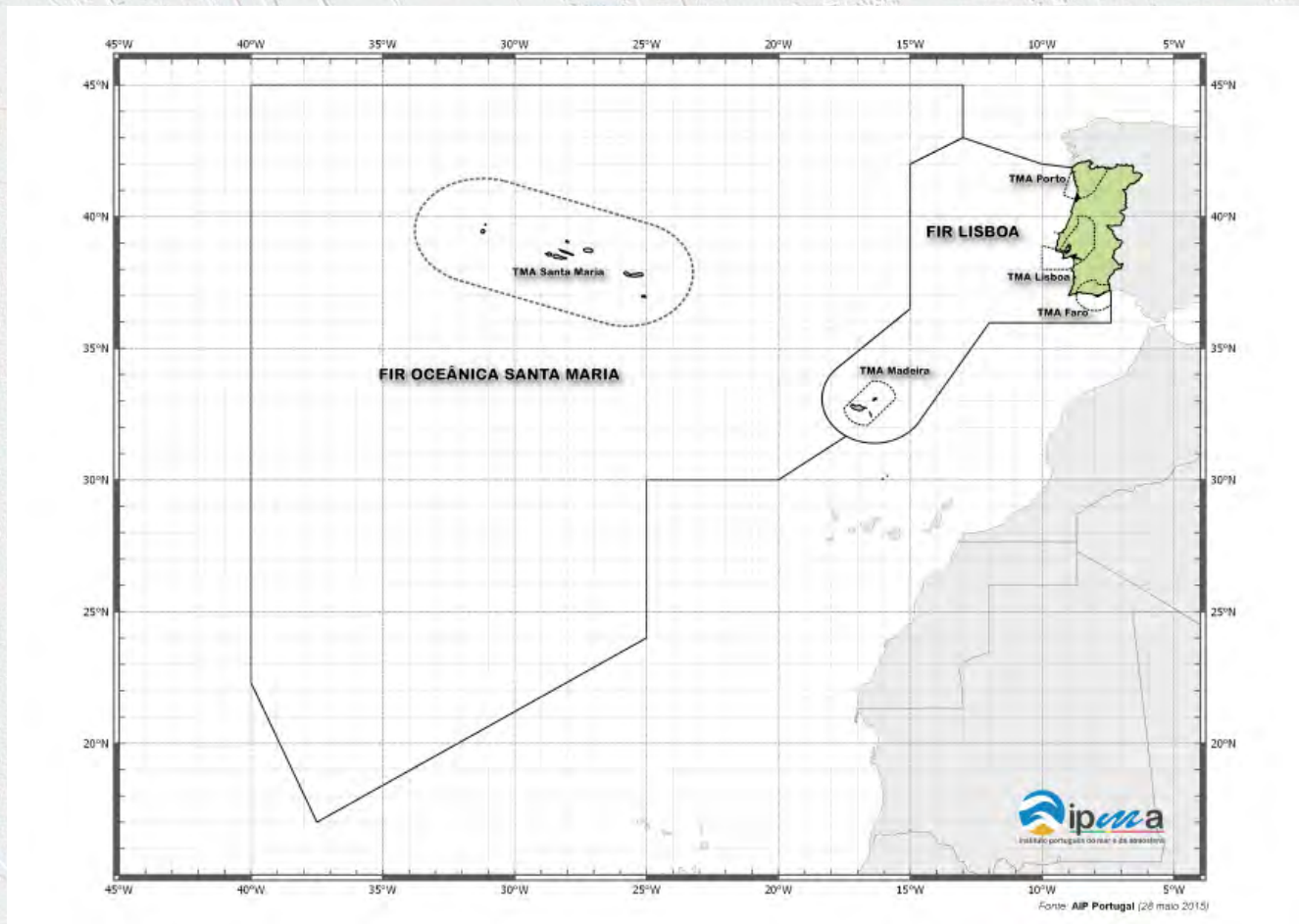
HOW?

- Prevention – pre-incident education, stress management and health promotion strategies
- Crisis intervention – emotional stabilization, symptom reduction, mobilizing personal resources and social support, referral to MHP if necessary
- Family CISM

In order to mitigate the effects of stress resulting from a critical incident and promote the return to a normal level of performance.

CISM at NAV Portugal

WHERE?



Nearly 6 million km² of controlled airspace

Workshop – Peer Support Programme – 15th May 2019

CISM at NAV Portugal

LISATM

WHO?

- **Volunteer ATCO's and Radio Officers
(selected by the National Coordinator & Clinical Coordinator)**
=> 44 Peers (1 National Coordinator)
- **Mental Health Professionals - Clinical Psychologists**
=> 3 MHP (1 Clinical Coordinator)

CONLIS APS / FORMA

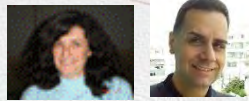


(National Coord.)

CONLIS ACS / FORMA



CONLIS SDV / ICALIS



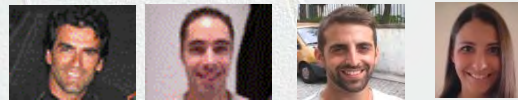
TWRLIS / TWRCAS



**MHP Lisbon
(Clinical Coord.)**



TWRPOR



MHP Azores



TWRFAR



MHP Madeira



TWRFUN / TWRSAN



CONTATL / ICAATL



TWRPON / TWRHOR



Workshop – Peer Support Programme – 15th May 2019



CISM at NAV Portugal

LISATM

1 MHP



TWRPON
2 CTA



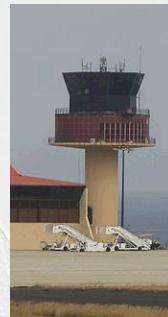
TWRHOR
1 CTA



CONTATL
4 CTA
ICAATL
4 TICA

1 MHP

TWRFUN
4 CTA



TWRSAN
1 CTA

1 MHP

Clinical Coordinator



CONLIS
6 CTA APS/FORMA
8 CTA ACS
2 TICA



TWRFAR
3 CTA



TWRPOR
4 CTA



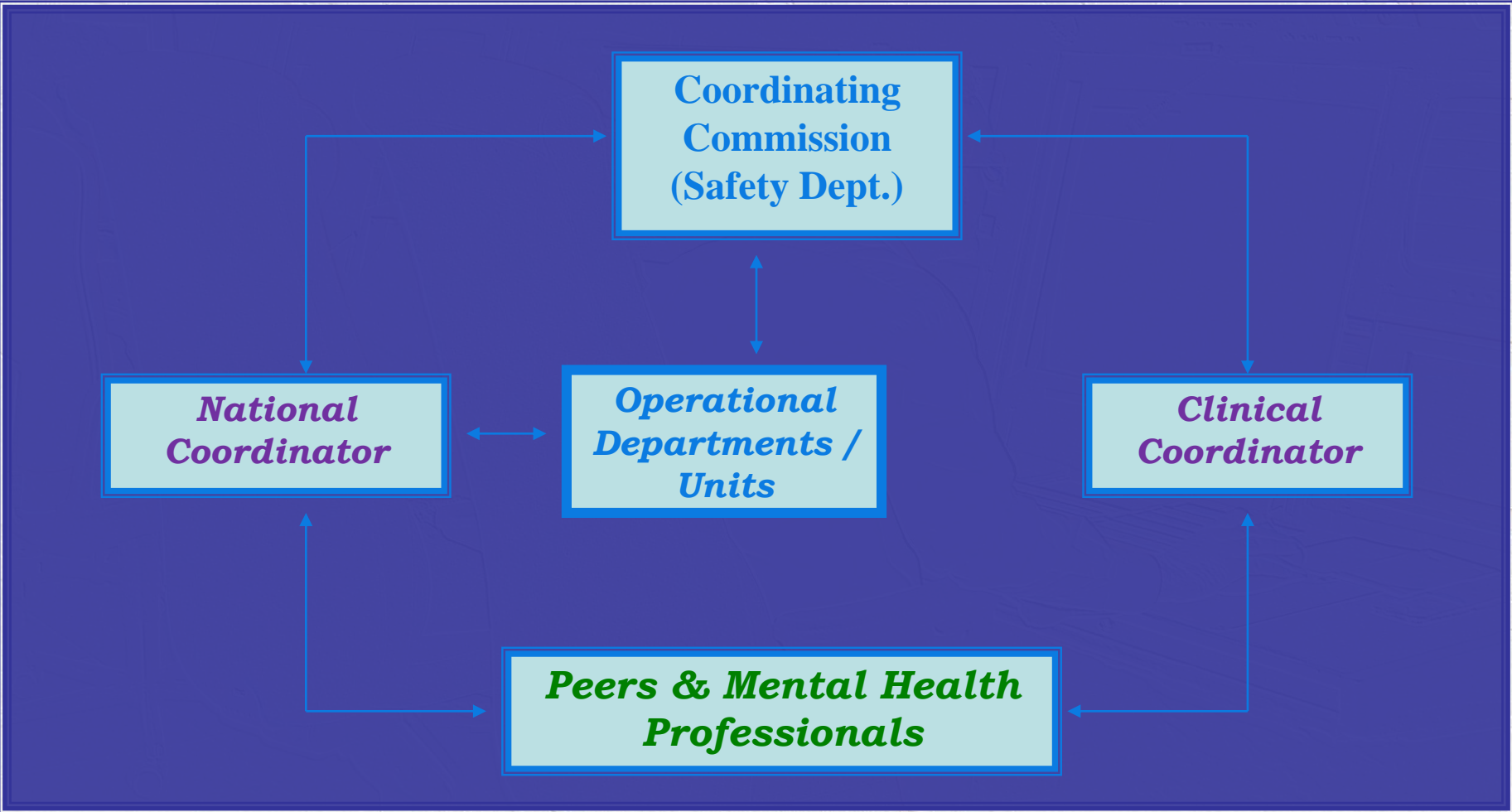
TWRCAS
3 CTA



TWRLIS
2 CTA

CISM at NAV Portugal

LISATM



CISM at NAV Portugal

LISATM

FOR WHOM?

- The CISM program is presently limited to operational ATCO's and Radio Officers. The total number of operational staff covered by the CISM scheme is approximately 500.

CISM at NAV Portugal

LISATM

WITH WHAT?

- CISM budget is included in Safety Department Budget
- Initial Training (5 days)
- Annual National Forum and Team Meeting (1 day)
- Annual Peer Refresher Training (2 days)
- Periodic (trimestral) peer meetings
- CISM website
- Educational & Promotional materials (eg. Flyers, press releases)
- Educational & Promotional activities

CISM at NAV Portugal

LISATM

Annual National Team Meeting

- It takes place in Lisbon every 2 years and in the years between it is held in one of the NAV Portugal working locations / Operational Units.
- Its structure:
 - Forum with national & foreign presentations (1/2 day)
 - Team meeting (1/2 day)
 - Annual Peer Training (2 days)

This meeting is of extreme importance for the Team not only because it is a unique occasion for all the Team to be together, discuss its work, evaluate and plan but also for its contribution to create a Support Network between different CISM Teams.

CISM at NAV Portugal

LISATM

Team Continuous Training

- Initial training: Individual & Group Crisis Intervention (4 days ICISF certified training) + NAV CISM Program (1 day)
- Annual Peer Training: Every 2 years an ICISF training and in the years between, other trainings in topics related to Peers work (stress, fatigue, emotions,...)
- Annual Peer Refresher Training (1 day)
 - Held in 5 locations
 - Prepared and conducted by the Clinical Coord. and local MHP
 - Used to refresh previous learning and practice CISM interventions (Role-Plays)
- Trimestral local peer meetings (1/2 day) with local MHP

CISM at NAV Portugal

LISATM

Website

- New CISM website lodged in NAV Portugal website
 - Public area: About CISM; FAQ's; Useful links; News; Contacts
 - Private area: Articles of interest; Intervention forms



NAV Portugal

CISM



ABOUT CISM



FAQ'S



USEFUL LINKS



NEWS



CONTACTS



RESERVED AREA

WHAT WE DO

CISM CRITICAL INCIDENT
STRESS MANAGEMENT

THE CONCEPT OF CISM (CRITICAL INCIDENT STRESS MANAGEMENT)

CISM is a multi-component program designed with the purpose of providing assistance and psychological support to those involved in a critical incident.

Besides its primary goal of support and follow-up during the crisis (the crisis represents a disruption in the psychological balance) it also includes an educational program, which comprises an efficient and prevention-oriented health promotion education plan, thus allowing individuals to learn how to deal with a stress leading situation in the moment it occurs and in the following moments.

CISM begins before the incident: with information, education and training, making the possible changes in the enterprise's culture concerning Human Factors

Critical Incident - A critical incident is defined as any event that has enough impact to oppress the individual's or group's usual and effective coping (of stress management) and with the power to interfere in their capacity to perform their tasks in that moment or later on.

Examples of possible critical incidents in the Air Traffic Services are: loss of separation, temporary loss of the traffic situation perception/awareness, near collision, abnormal and emergency situations and accidents. These are stress leading situations inherent to the profession and therefore it is necessary that one learns how to deal with them by adopting strategies that might diminish their impact.

Stress after a critical incident - The physiological, cognitive, emotional and behaviour reactions experienced by an individual or a group as a response to a critical incident. These can last a few days or a more extended period of time. They are normal reactions to an abnormal event.

CISM intervention - It is a formal, structured and professionally acknowledged process with the purpose of helping those who have been involved in a critical incident. It is an educational, voluntary and confidential process.



Workshop – Peer Support Programme – 15th May 2019



CISM at NAV Portugal

LISATM

Educational and Promotional activities

- CISM presentation during the Ab-Initium Training
- OJT + ATC Refresher training
- Supervisor + Instructor Training Courses
- Family CISM

CISM at NAV Portugal

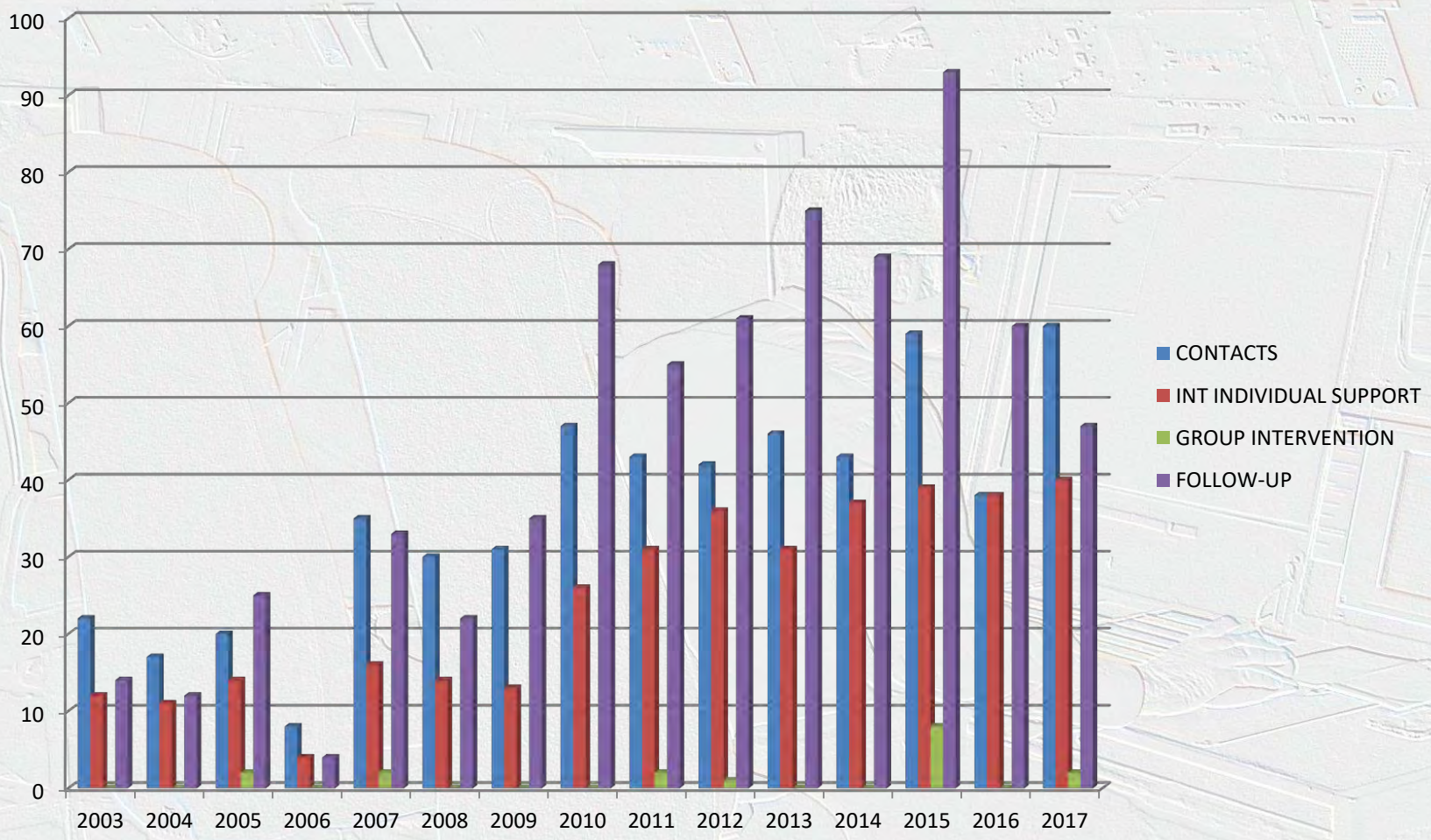
CISM Team Activation

- After a Critical Incident, withdrawal from duty is mandatory and the operational will be out of work until the conclusion of the preliminary investigation.
- The Head of Ops Room is responsible for contacting the CISM Coordinator. CISM activation can also happen by the initiative of a Peer or on request from the affected operational.
- The peer is available to accompany the operational during the review of the incident.

A critical incident isn't limited to what is "reportable" but can be an event that is just perceived as such by the colleague

CISM at NAV Portugal

LISATM



Workshop – Peer Support Programme – 15th May 2019



CISM at NAV Portugal

Developing a Support Network

- NAV Portugal CISM team was the first in our country
- CISM teams in Portugal: Portuguese Air Force ATCos, TAP pilots, TAP Cabin Crew, NetJets
- Foreign ATCo CISM teams: Skyguide, IAA, DFS, ...
- Protocol with the Trauma Center (member of the European Society for Traumatic Stress Studies)
- International Critical Incident Stress Foundation

CISM at NAV Portugal

LISATM

CISM Benefits

- Reduction of premature withdrawal from operational work;
- Reduction of time recovery period following an incident;
- Improvement of communication culture as a whole;
- No blame / Just culture;
- Better working climate through sense of belonging and personnel care;
- Mitigation of secondary effects on the team.
- Cost-Benefit study in 2010:
 - Absenteeism: less 24% after CISM
 - Nº of ATCOs unable to work following CI: reduced from 3 to nil

CISM at NAV Portugal

The future

- Develop a stress management / health and wellbeing educational program addressed to every employee in the company
- Continue to develop the Family CISM
- Extend the NAV CISM Program to other operational careers (Engineering, Aeronautical telecommunications Technicians)
- Continue to improve the Peer's training and interaction spaces
- Continue to assess CISM Program usefulness
- Continue to develop our Support Network

... because the path
is not always easy

... porque o caminho nem sempre é fácil



Algum feedback do trabalho da equipa CISM:

“Ajudaram a pôr as coisas numa perspectiva muito menos pessimista que a que tinha”

“Facilitaram o passar da crise”

“Aumentou significativamente a minha auto-estima e confiança”

“Ajudou a verbalizar o que estava a sentir e dessa forma ajudou a lidar com esses sentimentos”

“Ajudaram a continuar o meu desempenho e dedicação ao meu trabalho, aprendendo a lidar com situações deste género”

“Simplesmente a conversar desmistificaram a situação, ajudaram-me a aceitá-la e a ultrapassá-la”

Onde encontrar mais informação?

Junto dos Pares da equipa CISM, Profissionais de Saúde Mental do Programa, nos panfletos e no nosso site.

www.nav.pt/cism

PROGRAMA CISM



CISM Critical Incident
Stress
Management

NAV Portugal, E.P.E.



NAV PORTUGAL, E.P.E.
DSEGOP/SEGNA
R. C. Edifício 118, Aeroporto de Lisboa
1700-007 Lisboa, Portugal
Tel: +351218553471
Fax: +351218553395
www.nav.pt/cism



Qual o objectivo e como funciona o programa CISM?

Todas as intervenções CISM têm como finalidade nutrir a resiliência natural do indivíduo através da sua estabilização, da redução dos sintomas que apresenta, do regresso a um funcionamento adaptativo ou, se necessário, do acesso a um outro nível de cuidados. Embora a aceitação do apoio seja uma decisão pessoal, a oferta é sempre feita.

Os Pares da equipa CISM têm disponíveis diferentes técnicas que darão origem a diferentes tipos de intervenções consoante o tipo de incidente crítico. A maior parte das vezes a técnica de intervenção utilizada requer somente um Par, no entanto, em intervenções de grupo é necessária a presença de outros Pares e, em algumas situações de um Profissional de Saúde Mental.

Tanto os mecanismos de intervenção formais como os informais são conduzidos sempre sob um acordo de confidencialidade. A regra da confidencialidade aplica-se a todas as actividades CISM.

Faz parte de qualquer tipo de intervenção o Par fornecer orientações e recomendações relativas à gestão do stress e garantir um apoio continuado.

O que é um incidente crítico?

Qualquer ocorrência, acontecimento ou evento que decorra do desempenho das funções operacionais. Normalmente ocorrem de forma inesperada, activando uma resposta aguda ao stress.

É a avaliação que o operacional faz da situação que vai determinar se este é um incidente crítico para ele. Por outras palavras a avaliação não deve ser feita em termos da gravidade ou não gravidade do evento, mas sim do impacto que este provocou no operacional.

Para quem é o programa CISM?

O programa CISM destina-se a todos os CTAs e TICAs, independentemente da função que estejam a desempenhar no momento de um incidente crítico: executivo, apoio, supervisão, instrução, chefe sala.

O programa CISM tem disponíveis diferentes técnicas de actuação consoante o tipo de envolvimento, existindo três possibilidades: primário - os operacionais directamente envolvidos no incidente crítico; secundário - os que testemunharam, presenciando as reacções dos que estiveram directamente envolvidos (Ex. colegas do turno, supervisores, chefes de sala); terciário - os que não foram expostos, nem estão envolvidos no incidente crítico (Ex. colegas de outros turnos, chefias, familiares).

Como é activada a equipa CISM?

Os Pares podem ser contactados directamente pelo colega envolvido num incidente crítico ou podem ser notificados através de um supervisor, um colega, uma chefia, ou o Coordenador Nacional CISM, para efectuarem o contacto. É da responsabilidade do Par dar uma resposta a quem estabeleceu o contacto ou indicar alguém que o faça.

Alguns dos benefícios de aceitar ou recorrer ao apoio CISM:

Mitigação dos sintomas, aprendizagem de estratégias que permitem minorar o desconforto emocional, o sofrimento que advém de passar por este tipo de situações, facilitando assim o processo de recuperação e trazendo portanto, benefícios para o indivíduo e para a organização.

A possibilidade e abertura, num contexto seguro, para os operacionais falarem sobre as suas experiências, no qual as respostas de stress não são mais vistas como uma fraqueza.

Uma parte essencial da estabilização e recuperação passa, não só pela identificação e afirmação das rotinas pessoais e de trabalho, mas também, pelo ajudar a clarificar, melhorar ou restabelecer alguns destes aspectos, uma vez que o incidente crítico pode ter provocado algumas mudanças a estes níveis, o que é conseguido através de uma intervenção CISM.

Alguns dos sinais e sintomas de uma resposta ao stress:

Físicos

Fraqueza, tonturas, insónias, náuseas, fadiga, dores no peito, dores de cabeça, pressão arterial alta, vómitos, ranger os dentes, calafrios, tremores, taquicardia, dificuldades de visão, sudação intensa, dificuldade em respirar, etc.

Cognitivos

Pesadelos, confusão, incerteza, hipervigilância, desconfiança, imagens intrusas, incapacidade de resolução de problemas, incapacidade de abstracção, falta de atenção/decisão, falta de concentração/memória, desorientação temporal, dificuldade em identificar objectos/pessoas, etc.

Emocionais

Medo, culpa, dor, pânico, rejeição, ansiedade, agitação, irritabilidade, depressão, angústia intensa, apreensão, fúrias, perda de controlo emocional, resposta emocional desapropriada, etc.

Comportamentais

Atitudes antisociais, incapacidade para descansar, hiperactividade, movimentos assíncronos, alterações da fala, alteração do apetite, hipersensibilidade, aumento do consumo de álcool, aumento do consumo do tabaco, alteração das formas usuais de comunicação, etc.

www.nav.pt/cism



CISM Critical Incident
Stress
Management

NAV Portugal, E.P.E.

O que fazer após um incidente crítico



NAV PORTUGAL, E.P.E.
DSEGOP/SEGNA
R. C, Edifício 118, Aeroporto de Lisboa
1700-007 Lisboa, Portugal
Tel: +351218553471
Fax: +351218553395
www.nav.pt/cism



Se foste, ou vieres a ser, protagonista dum incidente crítico,

ou seja, de um evento que decorra do desempenho das tuas funções operacionais, que te cause uma reacção emocional com potencial para interferir na tua capacidade de desempenho na posição de trabalho, naquele momento ou mais tarde:

é muito comum e perfeitamente natural sentires de imediato, ou à posteriori, reacções emocionais e/ou físicas. Por vezes, as respostas ao stress surgem logo após o sucedido, outras vezes aparecem horas ou dias depois. E, nalguns casos, levam semanas e até meses para se manifestarem. Logo que possível, e quanto mais cedo melhor, contacta a tua equipa CISM. Eles estão preparados para te apoiar seja a que hora for e no local que tu escolheres.

Alguns exemplos de possíveis incidentes críticos em Controlo de Tráfego Aéreo são: perdas de separação, perda momentânea da percepção da situação de tráfego, near collision e acidente.

Os sinais e sintomas de stress podem durar dias, semanas, meses ou até mais dependendo da percepção de gravidade do sucedido. Por vezes é necessária a intervenção de um Profissional de Saúde Mental e isto não é um sinal de loucura ou fraqueza. Somente quer dizer que o sucedido foi demasiado forte para que a pessoa consiga ultrapassá-lo por si só.

Formas de lidares com as tuas respostas de stress:

Nas Primeiras 24 - 72 Horas

- A prática do exercício físico alternada com períodos de descanso poderão aliviar algumas das tuas reacções físicas;
- Organiza o teu tempo - mantém-te ocupado;
- Lembra-te de que estás a ter reacções normais a uma situação, esta sim, anormal;
- Conversar, falar sobre o que aconteceu é o melhor remédio;
- Evita a auto-medicação, álcool e cafeína, isso só vai aumentar os teus níveis de ansiedade;
- Não te isoles;
- Procura apoio - os outros preocupam-se contigo;
- Ajuda os teus colegas tanto quanto possível partilhando pensamentos, sensações;
- Não te coibas de sentir deprimido e partilha este sentimento com os outros;
- Escreve o que te vai sucedendo durante as horas de vigília;
- Faz coisas que te agradem, que te dêem prazer;
- Lembra-te que os que te rodeiam também podem estar sob tensão;
- Não faças mudanças radicais no teu estilo de vida;
- Descansa;
- Faz refeições equilibradas e regulares (mesmo que não te apeteça fazê-lo);

- Toma o máximo de decisões possíveis de maneira a poderes sentir que tens controlo sobre ti mesmo, p.e. se alguém te perguntar o que queres comer, responde mesmo que não tenhas uma noção concreta;
- Pensamentos repetitivos, sonhos ou cenas retrospectivas são normais - não tentes lutar contra eles - ir-se-ão diluindo com o tempo e tornar-se-ão menos dolorosos.

Formas dos teus familiares e amigos lidarem com as tuas respostas de stress:

- Disponham de tempo para passar com a pessoa;
- Ofereçam-se para ajudar e ouvir;
- Oçam com atenção;
- Demonstrem-lhes confiança;
- Auxiliem-nos nas tarefas diárias, tais como: limpar, cozinhar, olhar pela família, cuidar das crianças;
- Deixem-nos algum tempo a sós;
- Não pressupor que qualquer atitude de fúria ou similar é contra si;
- Não dizer que “podia ter sido pior” - as pessoas traumatizadas não se consolam com tais argumentos. Lamentar antes o ocorrido e demonstrar compreensão e desejo de ajudar.

Sinais e Sintomas de Stress

Físicos

Palpitações, ritmo cardíaco acelerado, dores de cabeça, tensão e dores musculares, indigestão, náuseas, vômitos, perturbações do apetite, distúrbios intestinais, sensação de frio ou de calor, suores, tremores, tonturas ou desmaio, desconforto ou dor no peito, dificuldade em respirar, fadiga persistente, perturbações do sono, etc.

Cognitivos

Dificuldade de concentração, de tomada de decisão e de resolução de problemas, distorções perceptivas, pensamento confuso, maior propensão ao erro, desorientação espaço-temporal, perturbações da atenção e da memória, preocupação persistente com o evento, lembranças intrusivas recorrentes do evento, desconfiança, pesadelos, etc.

Emocionais

Medo, culpa, ansiedade, ataques de pânico, insegurança, receio de falhar, desmotivação e desinteresse, tristeza, sentimento de impotência e de falta de esperança, depressão, angústia, irritabilidade ou acessos de cólera, instabilidade e perda de controlo emocional, etc.

Comportamentais

Impulsividade, hipervigilância, resposta de alarme exagerada, agitação, hiperactividade, propensão ao risco, isolamento social, evitamento de situações e locais relacionados com o evento, aumento do consumo de álcool e tabaco, auto-medicação, conflitos interpessoais (com a família, amigos, colegas...), descara de cuidados pessoais, etc.



CISM Critical Incident
Stress
Management

NAV Portugal, E.P.E.

CISM FAMÍLIAS

Se desejar mais informações ou esclarecimentos, visite o site:

www.nav.pt/cism



NAV PORTUGAL, E.P.E.
DSEQ/SEGNA
R. C, Edifício 118, Aeroporto de Lisboa
1700-007 Lisboa, Portugal
Tel: +351218553471
Fax: +351218553395
www.nav.pt/cism

O que é um incidente crítico?

É um evento decorrente do exercício da actividade profissional, que surge de forma inesperada, podendo **activar uma resposta aguda de stress** com potencial para interferir com a capacidade do seu familiar “funcionar” como habitualmente.

Um incidente crítico pode ocorrer em qualquer momento durante a carreira do seu familiar, independentemente da sua idade e experiência.

Exemplos de possíveis incidentes críticos no Controlo de Tráfego Aéreo: perda momentânea da percepção da situação de tráfego, emergências, perda de separação entre aeronaves, *near collision*, acidentes...

O que acontece, habitualmente, após um incidente crítico?

Perante o impacto de um incidente crítico, é muito comum surgirem reacções de stress intensas, e que podem manifestar-se a nível físico, cognitivo, emocional e comportamental. Podem ocorrer de imediato, dentro de horas, dias ou até mesmo semanas, e podem ter uma duração variável dependendo da percepção de gravidade do sucedido.

Essas reacções de stress tendem a diminuir e desaparecer com o tempo. No entanto, caso se prolonguem, pode ser necessária ajuda especializada. A equipa CISM tem vários mecanismos de apoio disponíveis.

Pontos importantes sobre o stress de um incidente crítico

O stress decorrente de um incidente crítico é uma resposta normal a um evento fora do comum.

Como tal, experienciar os efeitos do stress de um incidente crítico é normal e expectável.

É provável que estes efeitos interfiram no desempenho profissional e tenham também repercussões ao nível pessoal e familiar, podendo alterar os padrões de relacionamento no seio da família.

Um incidente crítico pode afectar toda a família. Se algum problema o está a perturbar a si e ao seu familiar, os seus filhos podem também vir a ser afectados e talvez não compreendam a razão. É necessário explicar-lhes de forma simples o que se passa e escutar o que eles têm para dizer.

A família é um pilar fundamental para a recuperação do seu familiar. A compreensão e o apoio dos entes queridos ajudam a que essa recuperação seja mais rápida.

Algumas estratégias e recomendações

Poderá não conseguir imaginar exactamente a situação que o seu familiar está a atravessar neste momento, mas ofereça todo o seu apoio, compreensão e disponibilidade.

Encoraje, mas **não pressione**, o seu familiar a falar sobre o incidente e a partilhar o que sente. Falar sobre o que aconteceu é terapêutico, mas respeite o facto de que o silêncio naquele momento possa ser importante para ele/a.

O mais importante é **escutá-lo** e tranquilizá-lo.

Não tenha receio de perguntar o que você pode fazer que ele/a considere útil, e proceda de acordo com a resposta obtida.

Mesmo que pense que a situação não é grave, aceite que para o seu familiar é.

Evite tentar encontrar / oferecer uma “solução”.

Providencie algum tempo para o seu familiar estar só.

Não tome como pessoal alguma reacção de raiva ou frustração por parte do seu familiar. Relembre-o que está ali para o ajudar e explique-lhe as suas próprias necessidades e limites.

Evite tomar decisões importantes para a família, logo após o seu familiar ter estado envolvido num incidente crítico. A capacidade do seu familiar para processar informação, resolver problemas e tomar decisões poderá estar temporariamente afectada.

Estarem juntos e fazerem coisas agradáveis ajuda a reduzir o sentimento de isolamento e a fazer sentir ao seu familiar que existe vida para além da sua experiência traumática.

Lembre-se que a vida continua. Mantenha ou incentive o **regresso à rotina normal**, logo que possível.

Auxilie-o/a nas tarefas diárias: trabalhos domésticos, cuidar das crianças, organização do tempo, etc.

Esteja atento ao abuso de substâncias. A auto-medicação, o álcool e outras drogas dificultam a recuperação.

Encoraje-o/a a fazer **refeições equilibradas** e regulares.

Encoraje-o/a a **descansar e dormir** bastante.

Façam **exercício físico** juntos, mesmo que seja só um passeio a pé.

Ofereça o seu **apoio**. (ex. “estou aqui para o que precisares”).

Evite frases do tipo: “poderia ter sido pior”, “acontece aos melhores”, “não penses mais nisso”, “já passou”.

O sofrimento associado a um incidente crítico é completamente normal e é vivido de uma forma muito pessoal.

We'll be glad to answer your questions

THANK YOU!