



Международная организация гражданской авиации

ЭЛЕКТРОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

Только для сведения

ЕВ 2020/55

10 ноября 2020 года

ПООЩЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ АВИАЦИОННОГО ПЕРСОНАЛА И ПассаЖИРОВ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ COVID-19

1. Международная организация гражданской авиации (ИКАО) разработала инструктивный материал специально для поощрения, обеспечения и поддержания психического здоровья авиационного персонала и пассажиров во время пандемии COVID-19.
2. COVID-19 изменил условия эксплуатации в авиации и опыт поездок как авиационного персонала, так и пассажиров. Осуществление дополнительных процессов, процедур, мер в области общественного здравоохранения и мер пограничного контроля усилило стресс, испытываемый всеми заинтересованными сторонами.
3. Пандемия COVID-19 со всеми вытекающими отсюда последствиями оказала значительное воздействие на психическое здоровье и самочувствие как пассажиров, так и авиационного персонала, что могло повлиять на безопасность полетов.
4. Все заинтересованные стороны в сфере авиации обязаны играть активную роль в поддержании безопасности полетов, не допуская передачи COVID-19 и обеспечивая при этом здоровье и безопасность авиационного персонала и пассажиров.
5. В контексте обеспечения безопасной и благоприятной в психосоциальном плане авиационной среды для авиационного персонала и пассажиров под "авиационным персоналом" понимается такой персонал, как пилоты, члены кабинного экипажа, авиадиспетчеры, технический эксплуатационный персонал, персонал наземного обслуживания, аэродромный персонал и члены авиационных врачебных комиссий (АМЕ).
6. Заинтересованным сторонам предлагается поощрять применение этих принципов для поддержки авиационного персонала и пассажиров и учитывать рекомендации относительно поддержки со стороны коллег, изложенные в приложениях.

Приложения:

- А. Принципы оказания поддержки авиационному персоналу и пассажирам во время пандемии COVID-19
- В. Поддержка со стороны коллег: содействие формированию позитивной культуры безопасности полетов

Выпущен с санкции Генерального секретаря

**ПРИНЦИПЫ ОКАЗАНИЯ ПОДДЕРЖКИ АВИАЦИОННОМУ ПЕРСОНАЛУ
И ПАССАЖИРАМ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ COVID-19**

1. Все заинтересованные стороны

Сотрудничать в рамках многосекторальной и многосторонней деятельности по поощрению, обеспечению и поддержанию психического здоровья и благополучия авиационного персонала для обеспечения безопасности полетов посредством:

- 1.1 признания того, что существуют разные подходы, а также содействия общему пониманию в отношении оказания поддержки и действий;
- 1.2 признания того, что спектр эмоций, проявляющихся в качестве реакции на COVID-19, является широким; это считается нормальной реакцией на ненормальную ситуацию;
- 1.3 обеспечения безопасной и благоприятной психосоциальной среды.

2. Национальные авиационные власти

- 2.1 Обеспечивать сотрудничество между авиационными властями, членами авиационных врачебных комиссий, авиационными медицинскими экспертами, другими специалистами в области здравоохранения, группами взаимной поддержки и авиационным персоналом для поддержки психического здоровья и благополучия всего авиационного персонала.
- 2.2 Предоставлять соответствующие рекомендации и поддержку членам авиационных врачебных комиссий для последовательного управления воздействием COVID-19 на психическое здоровье и благополучие персонала.
- 2.3 Поощрять заинтересованные стороны предоставлять соответствующие ресурсы и инструменты для сведения к минимуму воздействия COVID-19 на психическое здоровье, включая программы поддержки со стороны коллег, используя инструктивные материалы ИКАО и другие соответствующие вспомогательные материалы.
- 2.4 Регулярно доводить до сведения всех заинтересованных сторон информацию о мерах по обеспечению выдачи свидетельств и поддержанию квалификации в целях создания условий для безопасного выполнения персоналом его обязанностей.

3. Профессиональные и отраслевые объединения

- 3.1 Обеспечивать доступ к соответствующим услугам для поддержания здоровья и хорошего самочувствия.
- 3.2 Обеспечить доступ к программам поддержки со стороны коллег для всего авиационного персонала.

4. Отраслевые поставщики услуг (например, эксплуатанты воздушных судов, аэропорты, организации по управлению воздушным движением, учебные организации и т. д.)

- 4.1 Повысить уровень информированности руководителей и управленцев в целях обеспечения хорошего самочувствия авиационного персонала.

- 4.2 Продолжать предоставлять имеющиеся ресурсы для поддержки авиационного персонала, включая поддержку со стороны коллег, программы помощи сотрудникам (EAP) или другие программы.
 - 4.3 Насколько это возможно, расширять доступ к вспомогательным ресурсам для авиационного персонала, который был отправлен в неоплачиваемый отпуск, уволен или сокращен.
 - 4.4 В отсутствие ресурсов у работодателей информировать авиационный персонал о других имеющихся ресурсах.
 - 4.5 Облегчить доступ к программам поддержки для всех категорий авиационного персонала (например, пилотов, членов кабинного экипажа, авиадиспетчеров, наземных экипажей, технического персонала, персонала аэродромов и т. д.).
 - 4.6 Просвещать персонал по вопросам пригодности к работе, самопомощи и доступности поддержки со стороны коллег и поощрять программы обучения в этом отношении.
 - 4.7 Обеспечивать, чтобы система управления безопасностью полетов (СУБП) учитывала связанные с COVID-19 проблемы, включая биологические и психосоциальные риски и их взаимодействие с безопасностью полетов.
 - 4.8 Определить наилучшие каналы связи с пассажирами и предоставлять соответствующую информацию для оказания помощи пассажирам в их подготовке к поездке.
5. **Авиационные медицинские эксперты, члены авиационных врачебных комиссий (АМЕ) и соответствующие специалисты в области здравоохранения**
- 5.1 Обеспечить благоприятные условия для авиационного персонала в целях поддержания его хорошего самочувствия.
 - 5.2 Активно обсуждать проблемы, связанные с работой, во время медицинских осмотров.
 - 5.3 Обращаться за дальнейшей соответствующей поддержкой (например, в программы поддержки коллег или за специализированной психиатрической помощью в рамках механизма сотрудничества).
 - 5.4 Активно сотрудничать с коллегами из АМЕ в целях поощрения поддержки, обмена научной информацией и принятия обоснованных решений, которые соответствуют национальным требованиям.
 - 5.5 Поддерживать осведомленность о группах поддержки со стороны коллег (если таковые имеются) и обновлять контактную информацию для облегчения направления авиационного персонала для получения соответствующей поддержки.
 - 5.6 При необходимости обращаться к медицинским специалистам, если группы взаимопомощи отсутствуют или если требуется более квалифицированная профессиональная помощь.

6. **Авиационный персонал**

- 6.1 Следует заботиться о себе во всех аспектах, включая здоровое питание, регулярные физические упражнения, достаточно продолжительный сон, практику осознанности, снижение факторов стресса, здоровый образ жизни и регулярное взаимодействие с сетью персональной поддержки.
- 6.2 Проактивно обращаться за поддержкой для обеспечения хорошего самочувствия и поощрять коллег обращаться за поддержкой по мере необходимости.

ПОДДЕРЖКА СО СТОРОНЫ КОЛЛЕГ: СОДЕЙСТВИЕ ФОРМИРОВАНИЮ ПОЗИТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЕТОВ

Формирование позитивной культуры безопасности полетов посредством продвижения личного благополучия и общественной безопасности

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) определяет здоровье как состояние полного физического, психического и социального благополучия, а не просто отсутствие болезней или недугов. Психическое здоровье также определяется как состояние благополучия, в котором человек реализует свои способности, может справляться с нормальными жизненными нагрузками, в состоянии продуктивно и плодотворно работать и способен вносить вклад в жизнь общества.

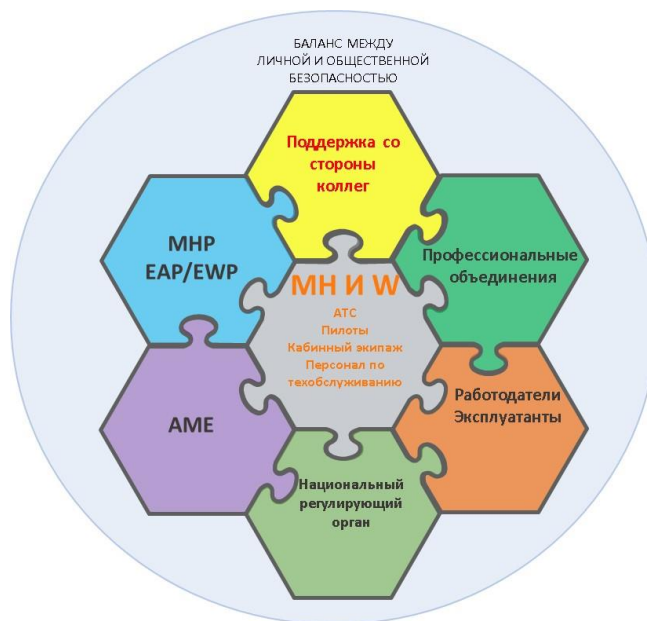


Рис. 1. Формирование позитивной культуры безопасности полетов посредством обеспечения личного благополучия и общественной безопасности

Примечание: МН И W: психическое здоровье и благополучие; МНР: специалист в области психического здоровья; EAP: программа помощи сотрудникам; EWP: программа благополучия сотрудников; АМЕ: члены авиационных врачебных комиссий

В центре изображенной на этом рисунке "головоломки" находится психическое здоровье и благополучие тех, кто работает в критических с точки зрения безопасности полетов сферах авиационной отрасли. Чрезвычайно важно способствовать психосоциальной безопасности *лиц, работающих в авиационной отрасли*, для поддержки *целей отрасли в области безопасности полетов* и потребностей заинтересованных сторон и общественности.

Авиация – это отрасль высокого риска и высокой надежности, в которой ключевая роль принадлежит безопасности полетов. Плохое здоровье может представлять риск для безопасности системы и общества. Система управления безопасностью полетов (СУБП), предусмотренная Приложением 19 ИКАО "*Управление безопасностью полетов*", предназначена для поддержки выявления опасностей и снижения рисков, связанных с потенциальными последствиями этих опасностей. Эффективность СУБП зависит от позитивной культуры безопасности полетов

и окружающих условий, которые поддерживают здоровье и производительность всех лиц, работающих в авиационной отрасли.

В отсутствие психологически безопасной обстановки авиационный персонал будет в меньшей степени стремиться сообщать о последствиях стрессов и трудностях, а также о вытекающих из этого последствиях для его здоровья, благополучия и производительности, опасаясь стигматизации и других последствий. Это, в свою очередь, отрицательно скажется на безопасности полетов.

Базовой потребностью каждого человека является безопасность, включая ощущение безопасности на рабочем месте (т. е. среда, в которой существует политика, при которой риск и угроза здоровью и благополучию человека признаются и управляются). Для этого необходимо встроить в систему уровни или компоненты защиты и поддержки. Одним из таких компонентов является поддержка со стороны хорошо обученных коллег, обладающих соответствующими навыками (т. е. поддержка со стороны коллег).

Поддержка со стороны коллег – это часто упускаемый из виду, недооцененный и недостаточно используемый компонент системы обеспечения психологически безопасной среды, но он может стать жизненно важной и критической первой линией защиты для персонала, испытывающего стресс. В случае необходимости или по медицинским показаниям коллеги могут обратиться к специалистам в области авиационной медицины, таким как АМЕ или авиационные психологи/психиатры, для оказания отдельным лицам дополнительной необходимой помощи.

В отчете ВЕА о расследовании авиапроисшествия с рейсом 4U9525 компании Germanwings, происшедшего в 2015 году, в качестве одной из рекомендаций по безопасности полетов говорится: "Содействовать внедрению групп взаимной поддержки для обеспечения процесса... для информирования и обсуждения проблем личного характера и вопросов психического здоровья с гарантией того, что такая информация будет сохраняться в качестве *конфиденциальной* в атмосфере *справедливости* на работе, и что [они] будут получать поддержку, а также рекомендации с целью оказания им помощи, что будет способствовать обеспечению безопасности полетов" (Отчет ВЕА о расследовании авиационного происшествия, 2016 год, стр. 103). Хотя эта рекомендация касалась пилотов, она применима и относится ко всему критически важному для безопасности полетов персоналу (т. е. к пилотам, авиадиспетчерам, членам кабинного экипажа, персоналу по техническому обслуживанию).

Для поддержания и повышения безопасности полетов необходимо укреплять многогранный и основанный на сотрудничестве подход к управлению здоровьем и благополучием авиационного персонала. Услуги, предоставляемые участниками "головоломки", могут в совокупности образовать хорошо организованную систему. Эта система позволит поддерживать здоровье и благополучие персонала и предотвращать негативное влияние проблем со здоровьем на карьеру конкретного человека и показатели организации в области безопасности полетов.

Различные аспекты поддержки со стороны коллег

Рис. 2 посвящен компоненту "Поддержка со стороны коллег", указанному на рис. 1 и подробно описывает его различные элементы и основные темы.



Рис. 2. Различные аспекты поддержки со стороны коллег

Поддержка со стороны коллег состоит из целого ряда различных программ, в рамках которых благодаря поддержке со стороны сослуживца сотрудник может получить помощь по любому вопросу, затрагивающему его психическое здоровье и благополучие.

Официальная программа поддержки со стороны коллег обеспечивает эмоционально безопасную, непредвзятую обстановку, в которой можно обмениваться конфиденциальной информацией. Коллеги – это хорошо обученные и квалифицированные сослуживцы, которым можно доверять, которые имеют общую профессиональную квалификацию и опыт, могли сталкиваться с похожими ситуациями, обычно работают в одном и том же или похожем оперативном контексте и могут иметь отношение к ситуации, в которой оказался их коллега.

Основные задачи коллег-волонтеров заключаются в том, чтобы активно выслушивать сослуживцев, предлагать им поддержку и обращаться к соответствующим специалистам, когда проблема выходит за рамки полученной им подготовки и их опыта. Рекомендуется, чтобы группа коллег проходила обучение у достаточно квалифицированного специалиста в области психического здоровья и курировалась им.

Поддержка со стороны коллег в отношении сотрудников, выполняющих критически важные для безопасности полетов функции, становится общей концепцией во всем мире и развивается в самых разных организациях и отраслях. Особенно во время пандемии COVID-19, но также в целом в будущем, поддержка со стороны коллег может принести пользу всему авиационному персоналу, занимающемуся критически важной для безопасности полетов деятельностью.

Конфиденциальность является одним из основных принципов поддержки со стороны коллег; однако она никогда не должна применяться в ущерб безопасности полетов. Чтобы сотрудники доверяли им, программы поддержки со стороны коллег должны сохранять независимость, которая должна поддерживаться руководством.

Эти программы также требуют одобрения и подтверждения в рамках политики организации в области безопасности полетов и, в частности, интеграции в те области СУБП, которые помогают авиационному персоналу выполнять свои обязанности. Для того чтобы программы поддержки со стороны коллег способствовали обеспечению безопасности полетов, анонимизированные данные, поступающие из программ поддержки со стороны коллег, должны поддерживать работу механизмов контроля за обеспечением безопасности полетов в организации.

Темы, указанные на рис. 2, отражают ключевые области, в которых авиационному персоналу может потребоваться поддержка:

- Реагирование на критические инциденты (уменьшение количества возможных травм в результате происшествий и инцидентов).
- Программа по борьбе с употреблением психоактивных веществ и зависимостью от них.
- Вопросы благополучия.
- Авиамедицинские проблемы.
- Оказание помощи в обучении и повышении квалификации.
- Профессиональные стандарты.

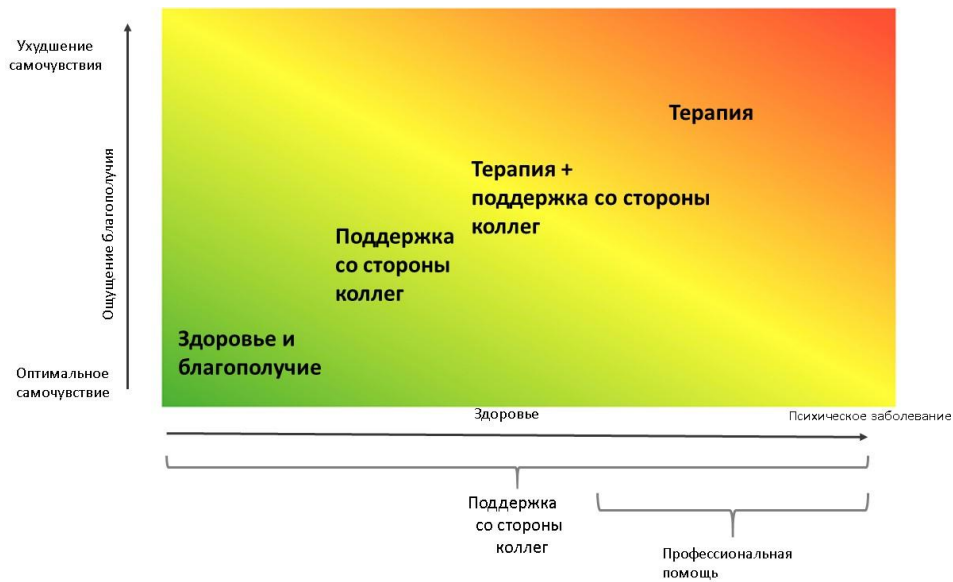
Важная информация о разработке и осуществлении программ поддержки со стороны коллег содержится в следующих ресурсах:

- Руководство Международной федерации ассоциаций линейных пилотов по оказанию помощи пилотам (ИФАЛПА), 2018 год (<https://www.ifalpa.org/media/2271/pilot-assistance-manual-march-2018.pdf>).
- Руководство по оказанию поддержки пилотам со стороны коллег в рамках Европейской инициативы по поддержке пилотов со стороны коллег (EPPSI), 2020 год (<http://eppsi.eu/news/eppsi-guide-on-peer-support>).

Уровни поддержки в области психического здоровья и благополучия

Термины "психическое здоровье" и "ощущение субъективного благополучия" не являются синонимами и взаимозаменяемыми терминами. Они представляют собой две взаимосвязанные модели, которые скорее основаны на факторах, поддерживающих психическое здоровье и благополучие, чем на факторах, вызывающих заболевание.

Процесс обеспечения психического здоровья и благополучия



Modified from
Santilhana, 2018, Fahrenbruck, 2020

Рис. 3: Уровни поддержки в области психического здоровья и благополучия

На этом рисунке показана взаимосвязь между испытываемым человеком ощущением психического благополучия, спектром психического здоровья и благополучия (ухудшение от оптимального состояния к психически нездоровому состоянию или психическому заболеванию) и уровнем сторонней помощи, которая может потребоваться человеку.

На рисунке показано, что в любой момент времени состояние людей может варьироваться в зависимости от того, в какой точке спектра психического здоровья и благополучия они находятся. Различные уровни вмешательства могут потребоваться в разных точках спектра психического здоровья, при этом доступны разные варианты помощи.

Самопомощь – это важнейший компонент поддержания психического здоровья и благополучия во всех точках спектра. ВОЗ определяет самопомощь как "способность отдельных людей, семей и сообществ укреплять здоровье, предупреждать болезни, поддерживать здоровье и справляться с болезнью или инвалидностью при поддержке поставщика медицинских услуг или без нее". Поддержка со стороны коллег может позволить выявить ухудшение психического здоровья или благополучия человека на ранней стадии. Поддержка со стороны коллег играет решающую роль на всех этапах спектра, давая ориентиры нуждающемуся в помощи человеку и облегчая ранний доступ к соответствующему уровню поддержки и вмешательства. Это также важно для процессов восстановления и возвращения на работу.

Поддержка со стороны коллег создает безопасную, профилактическую и расширяющую возможности персональную систему безопасности. Однако, если у человека ухудшается ощущение субъективного благополучия (например, возникают трудности с повседневной жизнью или негативные чувства) или появляются симптомы или признаки психического заболевания, необходимы терапевтическая поддержка и профессиональная помощь.

Профессиональная помощь со стороны либо авиационного медика, либо авиационного психолога/психиатра, либо специалиста по психическому здоровью остается актуальной на любом этапе.

Аспекты самопомощи

Самопомощь является важнейшим компонентом благополучия и поддерживает здоровье человека во всех аспектах (т. е. физическом, психическом и в плане социального благополучия).



КАК СОХРАНИТЬ ПСИХИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ
Пригодность к летной работе: медицинский справочник для пилотов
(Международная организация гражданской авиации), 2018 г.

Рис. 4. Аспекты самопомощи

Процессами и методами использования различных аспектов можно овладеть самостоятельно с помощью различных доступных ресурсов самопомощи или получить эти знания от других людей путем обмена информацией и обучения. Такие знания могут помочь людям выявить свои потребности и определить наиболее эффективные средства самопомощи (в частности, применимые к ним) для поддержания и оптимизации своего здоровья в качестве непрерывного процесса на протяжении всей жизни.

Каждый отдельный аспект важен и является частью целостного подхода, обеспечивающего сбалансированную жизнь. Конкретные элементы могут различаться по важности или значимости в зависимости от мотивации и обстоятельств жизни конкретного человека.

Члены авиационных врачебных комиссий, авиационные психологи/психиатры, программы поддержки со стороны коллег и программы оптимизации работы экипажа – все они должны поощрять самопомощь и способствовать тому, чтобы весь авиационный персонал рассматривал все аспекты как важные компоненты своего здоровья (и повышения устойчивости), которые содействуют обеспечению безопасности полетов.