

Estrés, cómo reconocerlo y mitigarlo

31 de julio de 2020



Las controladoras y controladores de ENAIRe gestionan situaciones puntuales de estrés.

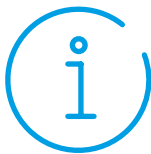
COVID-19: una fuente de estrés adicional

Departamento de Factores Humanos
División de Seguridad, Calidad y Medioambiente

La gran exigencia y responsabilidad que conlleva el trabajo de control aéreo puede convertirse en una importante fuente de estrés.

Si a esto se añade la incertidumbre y preocupación provocada por la pandemia en el día a día, el resultado probable es un impacto negativo en el bienestar de la persona.

Reconocer el efecto de este impacto en el ámbito personal, social y laboral es el primer paso para afrontar el intenso estrés generado a raíz de la situación social que supone la pandemia.



COSTA, G. (1995)
Occupational Stress and Stress Prevention in ATC. Working Paper CONDI/T/ WP.6/1995. Geneva: International Labour Office

***EASA (2019) Easy Access Rules for ATM-ANS (Regulation (EU) 2017/373). Brussels: European Union**

EASA (2020) Review of Aviation Safety Issues Arising from the COVID-19 Pandemic. Brussels: European Union

EUROCONTROL (2020) Managing Stress in ATM. Brussels: EUROCONTROL

¿Qué es el estrés?

Es una respuesta psicofísica del organismo ante situaciones donde interpreta que los recursos disponibles para hacerlas frente son insuficientes.

Este desajuste produce modificaciones en la conducta de la persona, le causa problemas de salud y, además, reduce su eficacia en el trabajo.

¿Cómo se manifiesta el estrés?

EASA (2019*) categoriza las principales fuentes de estrés del personal de control en tres grupos principales:

- Ambientales o físicos.
- Relacionados con la actividad profesional. Algunas fuentes potenciales de estrés serían la carga de trabajo, emergencias, fallo de equipos, formación recibida, relación con los compañeros, clima laboral, incidentes de tráfico aéreo, etc.
- De carácter personal.

EASA también señala los efectos del estrés sobre el desempeño de los controladores y controladoras.

Table 1 below shows the effects on air traffic controller performance which can be linked to stress and which can potentially have very significant implications for the safety performance of an operation.

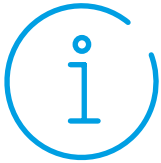
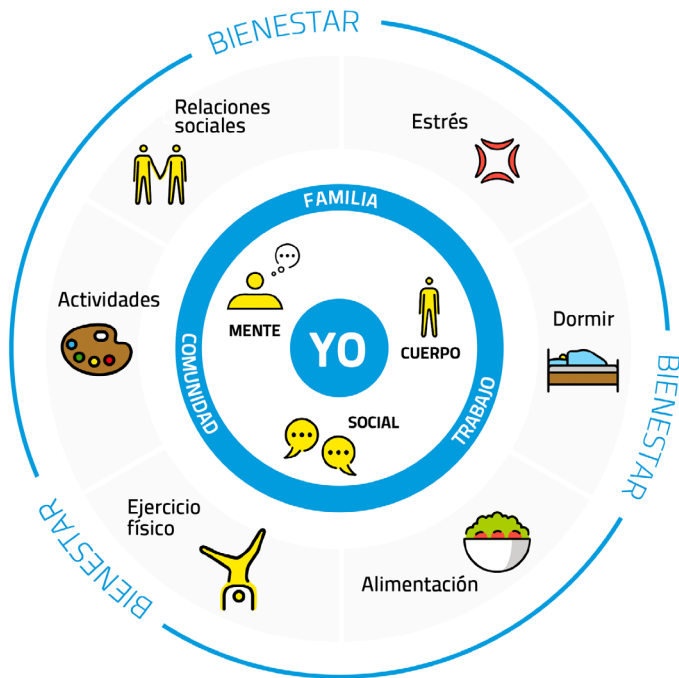
Difficulty in concentrating and reduced vigilance — easily distracted.
Errors, omissions, mistakes, incorrect actions, poor judgment and memory.
Tendency to cut corners, skip items and look for the easiest way out.
Either slowness (due to lack of interest) or hyperactivity (due to adrenaline).
Focusing on easily manageable details while ignoring serious threats.
Tendency to pass responsibility on to others.
Fixation on single issues or even a mental block.
Unwillingness to make decisions — decisions are postponed or take longer to be made.
Fewer plans and backup plans are made.
Increase in risk-taking, leading to an increase in the number of violations, especially when frustrated with failures.
Excessively hurried actions — due to adrenaline and alertness level, there is a tendency to act very quickly even when there is no time pressure. Hurried actions increase the chance of errors.
In cases of significantly high stress, a controller will often:
(1) return to old procedures that may no longer be applicable, appropriate or safe;
(2) use non-standard phraseology when communicating;
(3) return to the use of one's native language; and/or
(4) look for items in a place where they used to be, but are no longer located.

Table 1: Effects of stress on physical and mental performance of air traffic control tasks

¿Cómo puedo adaptarme a esta situación sin estresarme?

El organismo puede mostrar signos de estrés, y después recuperarse. Esta capacidad de resiliencia permite que la persona se adapte a su entorno. Sin embargo, dicha capacidad es limitada y pasado un umbral se ve superada.

Los 6 factores que mayor repercusión tienen en la resiliencia de los profesionales de la aviación están representados en la [rueda del bienestar](#) elaborada por la [Flight Safety Foundation \(2020\)](#):



IFATCA (2020) Coping with COVID-19. Montreal: IFATCA

FLIGHT SAFETY FOUNDATION (2020) Aviation Professional's Guide to Wellbeing. Virginia: Flight Safety Foundation

ENAIRE (2019) G1-19-MAN-001 Documento Marco del Sistema de Gestión de Riesgos de Seguridad Operacional Asociados a Fatiga y Estrés (FSRMS) Madrid: ENAIRE

ENAIRE (2019) A117-19-PLA-001 Plan de Prevención y Mitigación del Estrés de los CTA, 2020 Madrid: ENAIRE

En concreto, existen una serie de recursos que se pueden utilizar para [mejorar la respuesta al estrés](#):

- Aprender técnicas de control de la respiración y aplicarlas en situaciones de estrés.
- Mantener una red de relaciones sociales que nos aporte positividad.
- Realizar regularmente una actividad que resulte relajante y practicar diariamente algún tipo de ejercicio físico.
- Cuidar la alimentación.

FSRMS (Sistema de Gestión de Riesgos de Seguridad Operacional Asociados a Fatiga y Estrés)

Desde enero de 2020, los controladores aéreos operativos de ENAIRE tienen la posibilidad de notificar estados de estrés y de fatiga, a través de [Nube](#).

Estas notificaciones pueden estar vinculadas a la ocurrencia de un suceso de seguridad operacional, o bien utilizarse proactivamente para reportar un evento que produce fatiga o estrés.

Recuerda

Es importante notificar aquellos eventos de estrés o fatiga en el [ámbito personal, social o laboral](#) que puedan tener un impacto en la seguridad, debido al efecto de estos estados en el desempeño de tu profesión.

La investigación del evento notificado seguirá los principios de Cultura Justa, teniendo como único objetivo la mejora de la seguridad operacional.

La información que aportas es fundamental para que el Sistema de Gestión de Riesgos de Seguridad Operacional en lo relacionado a fatiga y estrés de los controladores pueda consolidarse y mejorar.