

# Programa CISM: gestión del estrés por incidente crítico

4 de mayo de 2022



División de seguridad,  
calidad y medioambiente

El Programa CISM o Programa de Gestión de Estrés por incidente Crítico es un recurso de ayuda estructurada, al que el personal de control de tráfico aéreo podemos acudir cuando vivimos situaciones profesionales y personales con un alto grado de estrés que pueden llegar a afectar a nuestro trabajo.

## ¿Qué es un incidente crítico?

Cualquier situación, tanto profesional como personal, que hace que experimentemos reacciones de estrés alto que se pueden manifestar de muy diversas formas, y que nos afectan a la hora de hacer nuestro trabajo en el fanal o la sala de control. En definitiva, reacciones normales ante eventos inusuales.

En general, los colectivos profesionales específicos tales como bomberos, servicios de rescate, miembros de las fuerzas armadas, pilotos y controladores de tránsito aéreo (CTA), debido a su formación, están mejor preparados que otras personas para gestionar situaciones inusuales con un alto grado de estrés. Sin embargo, hay situaciones muy estresantes ante las que nuestros recursos personales pueden no ser suficientes para afrontarlas.

El Programa CISM es un programa de atención al personal CTA, en el que cualquier CTA tras recibir una formación específica y certificada, ofrece una asistencia estructurada, totalmente voluntaria y confidencial, para mitigar reacciones normales ante lo que llamamos "incidentes críticos".

## ¿Cómo puedo activar el Programa CISM?

Cualquier controlador/a aéreo de ENAIRe

puede pedir, cuando lo considere, la ayuda de un Peer de 2 formas:

1. **Llamando al teléfono 667 11 77 06.** La llamada será atendida por un CTA que, según el perfil o preferencias del compañero/a, asignará un Peer para la asistencia, de manera TOTALMENTE CONFIDENCIAL.
2. **Contactando directamente con un Peer** del Programa que conozcas.

Un Peer es un CTA operativo voluntario, seleccionado y formado para apoyar a cualquier CTA que requiera su ayuda. El *Equipo Peer* está disponible para prestar su ayuda 24 horas al día, todos los días del año.

En total, en ENAIRe contamos con más de **50 Peers distribuidos por todas las Regiones**, con diferentes niveles de experiencia para que puedas hablar con alguien adecuado en cada momento.



Para saber más:

[EASA \(2021\) Easy Access Rules for ATM-ANS \(Regulation \(EU\) 2017/373\)](#)

[EUROCONTROL \(2021\) Critical Incident Stress Management: CISM Implementation Guidelines](#)

[EUROCONTROL \(2020\) Managing Stress in ATM. Brussels: EUROCONTROL](#)

## ¿Qué es el estrés?

Es una respuesta psicofisiológica ante situaciones en las que el organismo interpreta que no contamos con los recursos suficientes para afrontarlas. Este desajuste produce reacciones bioquímicas que, si se mantienen en el tiempo, pueden ocasionar problemas de salud, alterando nuestra conducta y afectando también a la eficacia en el trabajo. Así, una situación se convierte en estresante cuando el organismo no puede adaptarse a ella.

En concreto, **el estrés que puede aparecer ante un incidente crítico se llama distrés o "estrés excesivo"** y afectará a nuestros procesos cognitivos, emociones, conducta y a nuestro organismo, tal y como se refleja en la tabla:

El estrés está relacionado con la capacidad de respuesta del individuo y, por tanto, es subjetivo.

EASA (2021) señala algunos **efectos del estrés sobre el desempeño de los CTA:**

- Mayor dificultad para concentrarse, vigilancia reducida, posibles distracciones.
- Errores, omisiones, equivocaciones, afectación a la toma de decisiones y a la memoria.
- Tendencia a buscar atajos, omitir cuestiones y buscar la salida más fácil.
- Centrarse en detalles fácilmente manejables mientras se ignoran las amenazas graves, con tendencia a pasar la responsabilidad a otros.

SÍNTOMAS COGNITIVOS	SÍNTOMAS EMOCIONALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distorsión sensorial (aguda)</li> <li>- Incapacidad para concentrarse</li> <li>- Dificultad en la toma de decisiones</li> <li>- Culpabilidad</li> <li>- Preocupación (obsesiones) con el evento</li> <li>- Confusión</li> <li>- Incapacidad para comprender las consecuencias de la conducta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimientos de ansiedad</li> <li>- Irritabilidad</li> <li>- Ira</li> <li>- Cambios de humor</li> <li>- Sentimientos depresivos</li> <li>- Miedo, fobia, evitación fóbica</li> <li>- Desconsuelo/Desesperanza</li> </ul>
SÍNTOMAS CONDUCTUALES	SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulsividad/asumir riesgos</li> <li>- Compulsión por comer</li> <li>- Consumo de alcohol/drogas</li> <li>- Hipervigilancia</li> <li>- Sexualidad compensatoria</li> <li>- Trastornos del sueño</li> <li>- Aislamiento</li> <li>- Conflictos familiares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taquicardias</li> <li>- Dolor de cabeza</li> <li>- Hiperventilación</li> <li>- Tics musculares</li> <li>- Sudoración</li> <li>- Fatiga</li> <li>- Indigestión, náuseas, vómitos</li> <li>- Desajustes hormonales</li> </ul>

## Recuerda

La gestión por incidente crítico es un **proceso de ayuda a corto plazo cuyo objetivo es fomentar tu resiliencia natural** ante un incidente crítico, es decir, ante **cualquier situación profesional o personal que genera un alto grado de estrés** y que puede afectarte a la hora de hacer tu trabajo en el fanal o la sala de control.

El método utilizado en ENAIRE está basado en los estándares de la International Critical Incident Stress Foundation (ICISF), y está basado en un modelo Peer. Los Peers son Controladores de Apoyo que forman parte del programa de forma voluntaria, **formados específicamente en CISM siguiendo las recomendaciones y estándares ICISF.**

### Puedes activar el Programa:

- ✓ llamando al número **667 11 77 06**
- ✓ contactando con un Peer que conozcas

**El Programa CISM es confidencial, los Peers son controladores aéreos operativos como tú,** y lo que hables con tu Peer, quedará entre tu Peer y tú. Si crees que necesitas ayuda, confía en el Programa CISM, habla con un Peer.