

**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ****АССАМБЛЕЯ — 39-Я СЕССИЯ  
ТЕХНИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ**

**Пункт 37 повестки дня. Прочие вопросы, подлежащие рассмотрению Технической комиссией**

**ПРОГРАММА ПО РАЗВИТИЮ УМЕНИЯ СПРАВЛЯТЬСЯ СО СТРЕССОМ  
В УСЛОВИЯХ КРИТИЧЕСКИХ ИНЦИДЕНТОВ (МЕИС)  
ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО АЭРОНАВИГАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ**

(Представлено Аргентиной)

**КРАТКАЯ СПРАВКА**

Аргентинская аэронавигационная компания (EANA S.E.) разработала стратегическую программу "*Развитие умения справляться со стрессом в условиях критических инцидентов*" (МЕИС), нацеленную на предотвращение критических ситуаций и снижение частоты их возникновения, с тем чтобы помочь улучшить условия работы и повысить качество жизни аргентинских специалистов по аэронавигационному обслуживанию. Программа рассчитана на выявление ситуаций, характеризующихся высоким уровнем стресса, которому данные специалисты подвергаются как на рабочем месте, так и за его пределами, и обеспечить им эмоциональную поддержку с учетом того, что подобные обстоятельства могут или нанести ущерб их физическому, душевному или эмоциональному здоровью или сказаться на безопасности полетов. В настоящем рабочем документе описываются отличительные особенности программы.

**Действия:** Ассамблее предлагается:

- принять к сведению программу МЕИС, разработанную EANA S.E. и доступную для государств-членов;
- поручить ИКАО изучить необходимость включения информации об умении справляться со стрессом для специалистов по аэронавигационному обслуживанию в новые версии положений ИКАО в будущем.

<i>Стратегические цели</i>	Данный рабочий документ связан со стратегической целью "Безопасность полетов"
<i>Финансовые последствия</i>	Отсутствуют
<i>Справочный материал</i>	

<sup>1</sup> Тексты на английском и испанском языках представлены Аргентиной.

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 15 июля 2015 года Аргентина учредила Аргентинскую аэронавигационную компанию (EANA S.E.) (закон № 27.161, Национальный конгресс Аргентины), отвечающую за обеспечение эксплуатационного контроля за государственным аэронавигационным обслуживанием, а также за координацию диспетчерского обслуживания воздушного движения и управления им в рамках соответствующих обязанностей. EANA S.E. стала новым поставщиком аэронавигационного обслуживания (ПАНО) в воздушном пространстве над территорией и территориальными водами Аргентины.

1.2 Предоставляемое EANA S.E. обслуживание включает в себя:

- a) организацию воздушного движения (ОрВД), в том числе обслуживание воздушного движения (ОВД);
- b) организацию потока воздушного движения (AFTM) и организацию воздушного пространства (ASM);
- c) службу аэронавигационной информации (САИ);
- d) службу аэронавигационной связи (СОМ);
- e) систему связи, навигации и наблюдения (СНС);
- f) поисково-спасательную службу (SAR);
- g) аэронавигационное метеорологическое обеспечение (МЕТ).

1.3 В числе имеющихся в распоряжении компании средств для выполнения своих обязательств стоит отметить внедрение программы МЕИС, направленной на предотвращение повышенного уровня эмоциональной нагрузки, которую испытывают сотрудники, отвечающие за аэронавигационное обслуживание, и борьбы с ним.

## 2. АНАЛИЗ

2.1 Разработка данного инструмента, рассчитанного на оказание эмоциональной поддержки данным специалистам в критических ситуациях, которые могут в значительной мере сказаться на их здоровье, качестве жизни и работоспособности, основывалась на необходимости создать и внедрить стратегии действий, которые помогли бы обеспечить как высокий уровень безопасности полетов, так и удовлетворение от работы.

2.2 Внедрение программы МЕИС позволит достичь следующих целей:

- a) выявлять, отслеживать и фиксировать ситуации, характеризующиеся высоким уровнем стресса для работников, предупреждая возможные негативные последствия критических ситуаций в области аэронавигационного обслуживания, вызванных действиями или бездействием соответствующих специалистов;

- b) выявлять распространенные критические ситуации и факторы стресса в компании;
- c) предоставить специалистам по аэронавигационному обслуживанию необходимый инструментарий для внедрения стратегий и процедур борьбы со стрессом посредством программ подготовки, практикумов и занятий по психологии поведения в коллективе;
- d) обеспечить наличие квалифицированных специалистов для выявления соответствующих показателей на раннем этапе с учетом трех пороговых уровней введения программы в действие:
  - небольшой
  - значительный
  - серьезный

Последний пункт представляет особую важность, поскольку если правильные действия по выявлению и профилактике проблем проведены на уровнях "небольшой" и "значительный", шансы развития ситуации до уровня "серьезный" ниже, при том, что в последнем случае возможен серьезный ущерб для физического, душевного или эмоционального здоровья и даже смертельный исход.

2.3 В центре программы МЕИС лежит двойкий подход к работе, два направления которого значительно отличаются друг от друга:

- a) РЕАГИРОВАНИЕ: Требуется прямого **ВМЕШАТЕЛЬСТВА** в кризисную ситуацию, которая характеризуется как требующая подобного вмешательства.
- b) РАБОТА НА УПРЕЖДЕНИЕ: Требуется **ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ ДЕЙСТВИЙ** посредством планирования способов вмешательства, проведения практикумов, подготовки, исследовательской работы и обзоров, которые служат профилактическими средствами для соответствующего управления факторами стресса.

2.4 Вкратце описать программу МЕИС можно следующим образом: после определения выявленного порогового уровня вводится в действие и немедленно выполняется план действий на основе функций, выполняемых специалистом системы аэронавигационного обслуживания.

### 3. **ВЫВОД**

3.1 Устойчивый рост коммерческих перевозок ведет к увеличению количества полетов и числа находящихся в воздухе воздушных судов, что, в свою очередь, означает значительное увеличение объемов деятельности, напрямую связанной с аэронавигацией.

3.2 Вследствие этого для обеспечения более высокого уровня безопасности полетов в данной области возникает необходимость применения стратегий оказания содействия специалистам, занимающимся аэронавигационным обслуживанием.

3.3 В связи с этим и с учетом всех сильных сторон и преимуществ программы MEIS, EANA S.E. полагает, что данная программа позволит уменьшить количество кризисных/конфликтных ситуаций, которые сказываются или могут сказаться на требуемых стандартах обеспечения безопасности полетов при соответствующем аэронавигационном обслуживании, а в случаях, когда требуется немедленное вмешательство, обеспечивает наличие плана действий для должного управления ситуацией и обеспечения приемлемого уровня безопасности полетов, что позволяет развивать систему обслуживания с высокой степенью эффективности.

— КОНЕЦ —