



El PAIPE dispone de un total de dieciséis peers, hombres y mujeres, de diferentes compañías y actividades

Los programas de peers en la aviación comercial, ¿por qué son efectivos?

Ignacio Sifre. Psicólogo y coordinador del PAIPE

Los programas de peers pueden definirse como una estructura mediante la cual el piloto que lo necesite puede obtener ayuda y apoyo por parte de otro piloto específicamente entrenado para ello, con el propósito de intentar solventar sus problemas/preocupaciones de carácter laboral y/o personal.

En el centro del programa se encuentran los pilotos peers. Los peers son compañeros pilotos que están específicamente entrenados, a través del programa CISM (Critical Incident Stress Management), en habilidades básicas de escucha activa, empatía, comunicación y asesoramiento con las que tratan de hacer frente a las diversas reacciones (físicas, cogniti-

vas, emocionales y conductuales) que provoca el estrés derivado de haber vivido un incidente crítico¹.

Los sistemas de apoyo entre peers proporcionan a los individuos un lugar al que acudir para compartir sus problemas con un compañero de confianza en un entorno totalmente seguro, confidencial y no punitivo. Un programa de peers bien organizado puede y debe permitir que se detecte a tiempo un problema, proporcionando así asistencia y ayuda temprana. De esta manera, se pretende ejercer una labor preventiva cuyo propósito es evitar que los problemas psicológicos afecten a la carrera del piloto. Además, para las ocasiones específi-

cas en las que al piloto no le sea suficiente con este tipo de ayuda, los peers desempeñan un papel fundamental en asesorar y proporcionar al piloto la información necesaria para que este, si voluntariamente así lo considera, pueda recibir ayuda psicológica profesional, de manera confidencial.

Los programas de peers se adaptaron específicamente a la aviación y están en funcionamiento en Estados

¹ Un incidente crítico es un suceso estresante que evoca reacciones de estrés en las partes implicadas directa o indirectamente. Puede ser un incidente o un accidente en el ámbito personal o laboral (p. ej., un pasajero conflictivo en la cabina de pilotos, una salida de pista, la muerte de un ser querido o un divorcio).

Unidos desde 1994 a través de la Asociación de Pilotos Norteamericana (US ALPA). A partir de 1996, también se han implementado en aerolíneas y servicios de aviación de toda Europa (Alemania, Austria, Holanda, Italia, Francia, España, Eurocontrol, etc.), así como en países de otros continentes tales como Canadá, Sudáfrica o Australia. La experiencia de más de veinticinco años de los programas anteriormente mencionados, ha puesto de manifiesto que del total de los pilotos que en un momento dado necesite algún tipo de ayuda con el propósito de garantizar su bienestar mental, alrededor del 80% conseguirán que sus problemas y/o preocupaciones se traten satisfactoriamente dentro de un programa de peers sin necesidad de ningún otro tipo de asistencia profesional (psicológica/ psiquiátrica).

Los procesos psicológicos que favorece un peer

Teniendo en cuenta que los peers ofrecen a sus compañeros una ayuda que calificamos de “no profesional”, ya que no aplican, ni deben aplicar, ningún tipo de psicoterapia, es totalmente lógico y razonable preguntarse cómo es posible que este tipo de asistencia tenga un porcentaje de éxito tan elevado (recordemos, del 80%). Esto es debido a que, durante el transcurso de la interacción piloto-peer, se ponen en marcha una serie de procesos psicológicos que provocan que este modelo de intervención sea altamente eficaz. Entre los más importantes se encuentran:

1. El ajuste en la ayuda

En el marco de la psicología del aprendizaje, es bien sabido que la efectividad y la calidad de la ayuda no se relaciona tanto con las características intrínsecas de esta en sí misma, sino con cómo se ajuste/adecue a la demanda existente. Esto es, el grado en el que la ayuda que se brinda se personaliza, por un lado, al individuo que la solicita y, por otro, al contexto en sí mismo.

De modo que, lo que sucede en los programas de peers es que, al tratarse de una interacción entre iguales, ya vienen preestablecidos una serie de significados, conceptos y actitudes comunes a ambos. Es decir, la persona que ofrece la ayuda (peer) es conocedor de primera mano de las tensiones y exigencias únicas (laborales y personales) que demanda la profesión. Por lo tanto, al compartir un mismo lenguaje y una misma experiencia profesional, es muy probable que la ayuda que proporcione el peer al piloto, se ajuste a su demanda y, como consecuencia, sea efectiva para que este solvente su problemática.

2. Relación horizontal

En psicoterapia, terapeuta y paciente mantienen una relación asimétrica o vertical. Podemos afirmar que el psicólogo/psiquiatra se encuentra un peldaño por encima del individuo que asiste a tratamiento puesto que este primero desempeña, lógicamente, el rol de experto.

No sucede lo mismo con la interacción entre iguales. En esta circunstancia concreta, decimos que ambos mantienen una relación horizontal. Aunque es cierto que el peer está entrenado en las técnicas CISM (formación que, probablemente, el piloto afectado no ha adquirido), bajo ningún concepto este se debe adjudicar a lo largo de la interacción el rol de profesional o especialista.

Simplemente es un compañero que viene a ofrecer su ayuda, de manera altruista, a otro compañero. Por lo tanto, sostenemos que ambos (piloto y peer) se sitúan en un mismo plano. Es evidente que hay situaciones en las que es totalmente necesaria la intervención de un profesional de la salud mental, no obstante, en ocasiones, esta relación simétrica que comentamos tiene una serie de consecuencias positivas.

La característica principal y directa de las interacciones horizontales es la ausencia de autoridad que tienen ambas partes. Es un hecho que se

presenta la mayoría de veces de una manera un tanto implícita. La carencia de autoridad provoca que las dos perspectivas (la del piloto y la del peer) sobre el problema existente tengan el mismo valor. La relación es simétrica, por lo tanto, ningún punto de vista debe estar por encima del otro.

¿Qué implica este hecho? En primer lugar, el piloto afectado deberá exponer su visión de la situación.

Explicitar nuestro pensamiento sobre un determinado tema, concepto o sentimiento no significa meramente volcar algo que ya estaba construido. Al formularlo lo reelaboramos y, como consecuencia, nos permite reflexionar sobre las distintas perspectivas que puede adoptar un problema. Además, pensemos cuántas veces hemos creído saber algo y cuando hemos querido expresarlo, nos hemos dado cuenta de que no lo teníamos tan claro como creíamos. O lo que es lo mismo, con qué frecuencia hemos experimentado que al poder compartir con alguien una experiencia y, a raíz de explicitarla, hemos tomado conciencia de que la comprendemos mejor.

Y, en segundo lugar, el hecho de que las dos visiones de la situación estén al mismo nivel, provocará que el piloto afectado juzgue con cierto espíritu crítico el punto de vista o las recomendaciones que le pueda hacer el peer. Esta predisposición generará, por un lado, que el individuo tome una actitud mucho más activa durante el proceso de asistencia y, por otro lado, que si consensuan entre ambos una posible solución, es más probable que el piloto la lleve a cabo, puesto que la habrá tomado de una manera mucho más reflexiva. Por consiguiente, también estará mucho más comprometido con ella.

3. Normalización de las reacciones por estrés y afiliación

La perspectiva teórica que se adopta en los programas de peers es la constructivista. El constructivismo entiende que el conocimiento de la

realidad que tenemos las personas no es una mera copia de esta, sino una reconstrucción que hacemos inevitablemente de la misma. Es decir, cada individuo asigna de manera subjetiva un significado a lo vivido, por lo tanto, la realidad será diferente en cada uno.

¿Qué implicaciones tiene en la práctica asumir este modelo teórico? Los peers son conocedores de que no se deben centrar en el incidente crítico en sí mismo, sino que lo realmente importante es la interpretación y el conjunto de reacciones que ha provocado ese determinado hecho en el piloto afectado. Es lo que en psicología se denomina como renuncia estratégica. El peer renuncia, estratégicamente, a la forma que tiene de entender el mundo, intentando no dejarse llevar por prejuicios e inferencias erróneas, para adoptar aquella que tiene el piloto afectado. Esta actitud propicia que el individuo que demanda la ayuda perciba un sentimiento de empatía y de normalidad por parte de un miembro de su propio grupo. Lo que provoca que el piloto sienta que lo que le sucede no es consecuencia de una debilidad emocional inherente a su personalidad, sino que es fruto de la propia situación que ha vivido (incidente crítico). Es decir, asimila e interioriza que está experimentando una serie de reacciones normales ante un hecho experimentado no normal. Como consecuencia, este acto producirá una serie de reacciones positivas en el piloto. En primer lugar, facilitará su recuperación y reforzará sus mecanismos habituales de afrontamiento. En segundo lugar, aumentará su autoestima y, por ende, su autoconcepto. Y por último, al experimentar un sentimiento de aceptación y comprensión por parte de un igual, cubrirá una de las principales necesidades básicas de cualquier ser humano, el sentimiento de afiliación.

4. Vínculo piloto afectado-peer

El concepto de vínculo hace referencia al grado en el que se desarrolla la

En los programas de peers, al tratarse de una interacción entre iguales, ya vienen preestablecidos una serie de significados, conceptos y actitudes comunes a ambos. Es decir, la persona que ofrece la ayuda (peer) es conocedor de primera mano de las tensiones y exigencias únicas (laborales y personales) que demanda la profesión.

relación entre la persona que ofrece la ayuda y el que la recibe (peer y piloto en nuestro caso). Un vínculo positivo está presidido principalmente por sentimientos de agrado, respeto y confianza mutua.

Si esta relación de la que hablamos es adecuada, propiciará que el individuo que demanda la ayuda esté más predispuesto a tratar sus problemas, produciendo, como consecuencia, que colabore y participe activamente durante todo el proceso de asistencia. El objetivo es crear un sentimiento de “nosotros” para crear un equipo, una alianza de trabajo hacia la consecución de una serie de metas concretas. Diversos estudios hasta la fecha han corroborado esta idea poniendo de manifiesto que la existencia de un vínculo positivo es una de las principales variables predictoras del éxito en la intervención². Lo que sucede en los sistemas de peers es que, al tratarse de una interacción entre iguales, con un marco común de significados y experiencias ya preestablecido al encuentro, es mucho más probable que formen este vínculo de una manera más fácil y natural y en un intervalo de tiempo mucho más corto que si se tuviera que establecer entre dos extraños.

² Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of counseling psychology*, 38(2), 139.

Orlinsky, D. E., Grawe, K., & Parks, B. K. (1994). Process and outcome in psychotherapy: noch einmal.³

Los peers del PAIPE

A lo largo de este artículo se ha puesto de manifiesto que la asistencia de un peer es una forma altamente eficaz y eficiente de tratar cualquier problema/preocupación personal y/o laboral. Para cualquier piloto que lo necesite, el COPAC ha lanzado recientemente el Programa de Atención Integral a Pilotos en España (PAIPE) orientado al apoyo, tratamiento y recuperación de pilotos afectados por problemas emocionales, psíquicos o adicciones que puedan afectar a su bienestar y desempeño profesional.

El PAIPE es una herramienta de la profesión al servicio de los pilotos que cuenta con su propio programa de peers. El PAIPE dispone de un total de dieciséis peers, hombres y mujeres, de diferentes compañías y actividades, con base en diferentes ciudades españolas. El programa es totalmente independiente; no responde a ningún imperativo legal ni a condicionantes ajenos a la profesión, ya que no está sujeto al reporte ni a la supervisión o control de terceros. ■

Cualquier piloto que lo necesite puede contactar con el PAIPE a través del teléfono 646.77.72.74, operativo de lunes a sábado de 9 a 21 horas. Más información en www.paipe.es.