

ICP – intervento in caso di crisi e prevenzione: come prevenire e agire in caso di incidente critico?

Monique F., Direttrice delle risorse umane per un'azienda con oltre cinquecento collaboratori, ha acconsentito a rispondere ad alcune domande per ICP. La ditta in cui lavora è specializzata nell'edilizia e dispone di tre sedi in Svizzera romanda e tedesca.

In quali circostanze ha fatto ricorso a ICP?

Abbiamo dovuto affrontare il decesso brutale di una collaboratrice del settore amministrativo, impiegata da quindici anni e molto apprezzata. È stato improvviso, ha subito un ictus e si è accasciata sulla sua scrivania davanti ai colleghi. La squadra di soccorso interna è intervenuta subito e la collaboratrice è stata trasportata all'ospedale più vicino. Purtroppo, è deceduta durante la notte. Sono arrivata sul posto dopo che l'ambulanza era partita e ho visto lo choc sul viso non solo dei colleghi, ma anche dei soccorritori. Mi sono detta che occorreva intervenire rapidamente, si trattava di una ventina di persone...

Come e con quale tempistica ha potuto contattare ICP?

La nostra infermiera del lavoro mi ha dato il numero per le emergenze: aveva frequentato un corso ICP di «primo soccorso emotivo» e mi ha anche consigliato di dare un'occhiata al sito internet. Al primo tentativo, mi sono imbattuta nella segreteria, ma il messaggio spiegava chiaramente la procedura: occorre accompagnare il messaggio telefonico con un SMS. Una psicologa di ICP mi ha immediatamente risposto tramite messaggio, fissando un appuntamento telefonico mezz'ora più tardi. Mi sono sentita rassicurata.

Che cosa le è stato utile in occasione del primo contatto telefonico?

L'interlocutrice di ICP mi ha spiegato che era necessario porre alcune domande per determinare quale tipo di aiuto facesse più al caso nostro. Le domande riguardavano l'accaduto, il numero di persone presenti, il loro grado di vicinanza alla vittima, che cosa fosse stato fatto per i testimoni ecc. La discussione mi ha aiutata a uscire dallo stato confusionale in cui mi trovavo e a stabilire delle priorità per quanto riguarda le tappe successive. Ho potuto guardare la situazione con un occhio più distaccato e mi sono sentita sostenuta.

Che genere di sostegno le è stato proposto da ICP?

L'interlocutrice ICP mi ha fornito consigli utili e mi ha istruita sulla comunicazione interna. Mi ha inviato per e-mail opuscoli con raggugli su come superare un evento traumatico, che ho potuto distribuire ai collaboratori ancora presenti. Poiché era ormai sera, abbiamo preparato un annuncio ufficiale per l'indomani in presenza di uno-due psicologi specializzati nelle emergenze che sarebbero poi rimasti a disposizione dei collaboratori. Molti di loro hanno beneficiato di colloqui individuali. Ci hanno ringraziato per aver proposto questo tipo di sostegno e hanno trovato che gli specialisti ICP fossero molto competenti e attenti alle esigenze di ognuno.

Quali insegnamenti ha potuto trarre da quanto accaduto?

Prima di tutto, che non siamo mai preparati a questo genere di situazioni. Se però avessi potuto avvalermi di una procedura fissa o di una lista di controllo, non avrei sicuramente perso tempo a cercare numeri di telefono e a correre a destra e a sinistra. È inoltre stato determinante che ICP abbia insistito sul fatto che le decisioni andassero prese di comune accordo con il Direttore del settore e il responsabile della comunicazione. Sulla scorta di quanto accaduto, è stato deciso di allestire un protocollo d'intervento insieme a ICP in caso di incidenti critici e di formare alcuni quadri al primo soccorso emotivo.



ICP – intervento in caso di crisi e prevenzione si rivolge a servizi pubblici, nonché ad aziende private, piccole medie imprese e multinazionali in Svizzera romanda, e collabora con KriseninterventionSchweiz per la Svizzera tedesca e il Ticino. ICP interviene sia nell'immediato con un sostegno puntuale sia a lungo termine con i suoi affiliati per attuare un dispositivo di gestione di crisi.

Quali vantaggi hanno i clienti della Vaudoise rivolgendosi a ICP? La Vaudoise seleziona attentamente i suoi partner e ha negoziato tariffe preferenziali.

Contatto ICP:
Linea telefonica
emergenze: +41 76 318 67 89
Amministrazione: +41 21 729 10 51
www.i-c-p.ch
contact@i-c-p.ch

Che cos'è un trauma psicologico?
Un trauma psicologico può essere definito come l'impatto di un evento «straordinario» che travolge le barriere psichiche. Sotto molti aspetti, si potrebbe paragonarlo a una vera e propria ferita emotiva. Un trauma psicologico causa una fase di stress acuto che comporta una serie di reazioni inabituali particolarmente intense e insolite. Sono il segno che il corpo e la mente stanno reagendo. Concretamente, le reazioni di stress acuto possono manifestarsi con uno o più segnali fisici, comportamentali o emotivi. Sono commisurate alla situazione vissuta e diminuiscono sensibilmente nelle settimane seguenti l'avvenimento traumatico.