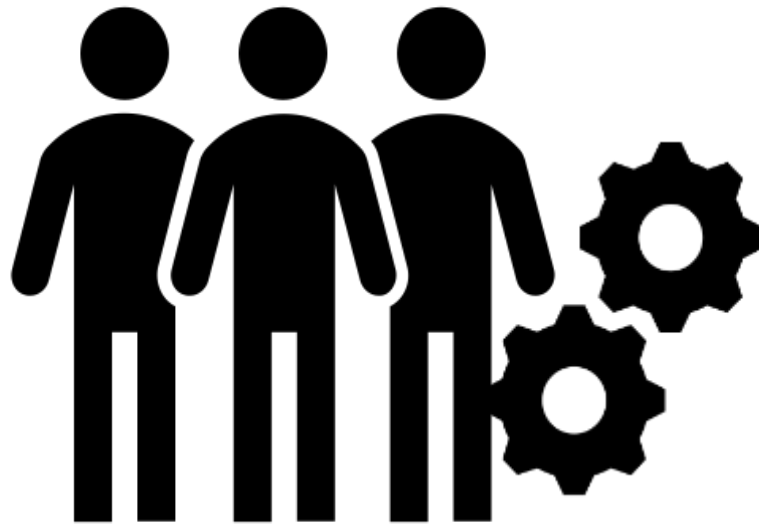




Como Gerir Incidentes Críticos

Qualquer acontecimento com um impacto emocional significativo que ultrapasse por completo os métodos de *coping* habituais, tendo um impacto stressante crítico no indivíduo.



O que são
Incidentes
Críticos?

O que são Incidentes Críticos?

01

Agressão sexual a um colaborador

02

Catástrofe Natural

03

Um ato violento que afete um ou mais colaboradores

04

Rapto/ Captura de reféns

05

Ameaça de violência para com um colaborador, por parte de terceiros, ou entre dois ou mais colaboradores

06

Atentado

Impactos de um Incidente Crítico



ORGANIZAÇÃO



EQUIPA



PESSOA

O *stress* traumático resulta da exposição de um indivíduo a um incidente crítico de grande ou extremo impacto. É comumente designado por **Síndrome de Stress Pós-traumático (SSPT)**.

A probabilidade do desenvolvimento de reações como o SSPT, depende, de certa forma, de fatores tais como:

- Envolvimento pessoal no incidente traumático;
- Características do incidente;
- Grau de exposição ao incidente;
- Consequências do incidente.

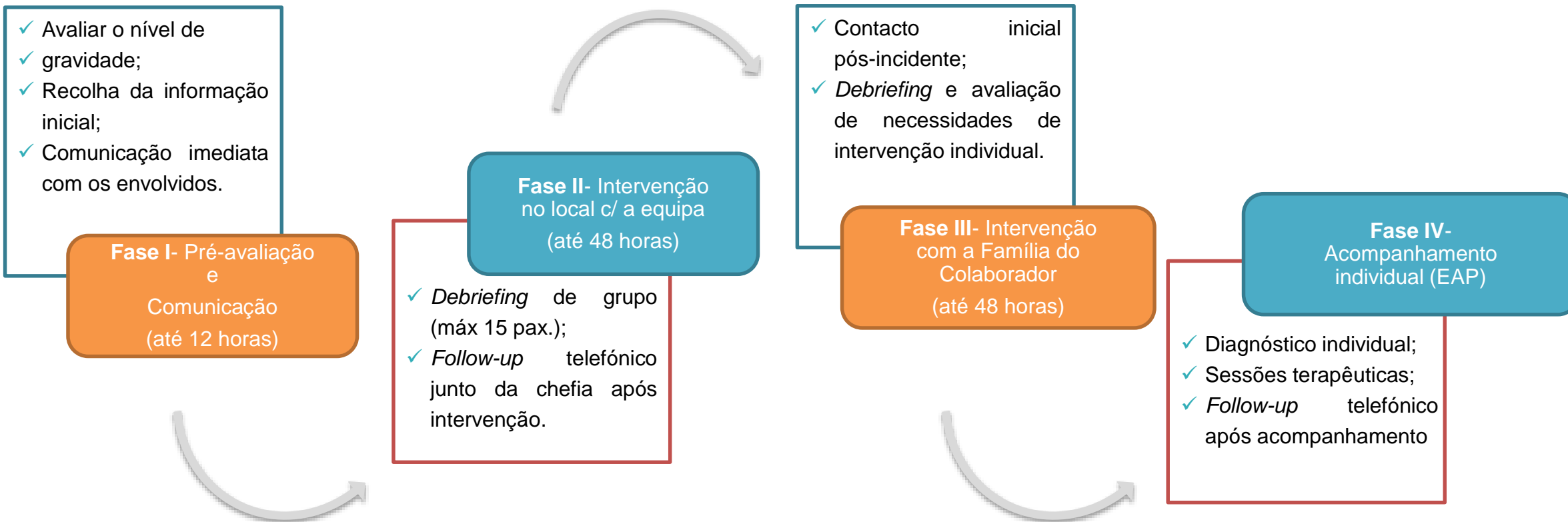
Stress Traumático

- Revivenciamento do incidente
- Problemas de concentração e memória
 - Impulsividade
 - Distúrbio do sono
 - Ansiedade
 - Depressão
 - Tremores

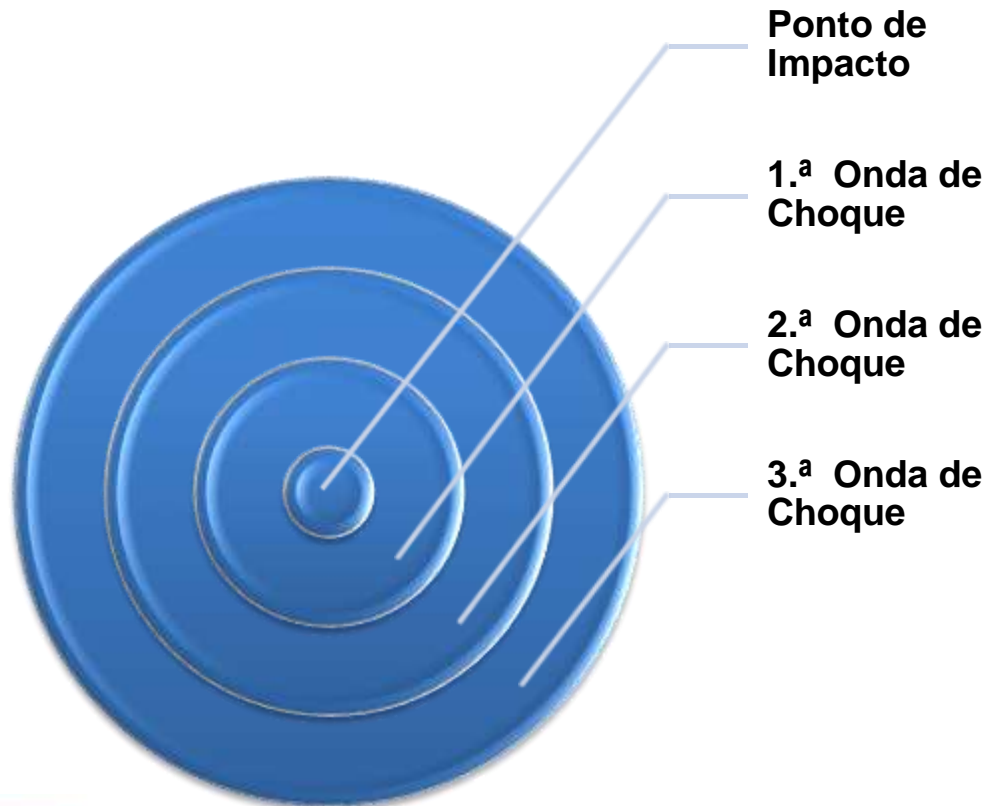


Impacto no desempenho e produtividade dos colaboradores

**Stress
Traumático**



Os incidentes críticos assemelham-se a uma onda de choque, que tem origem no ponto de impacto, e irradia para o exterior em círculos cada vez maiores.



Ponto de Impacto:

- Vítimas de violência ou acidente potencialmente fatais;
- Testemunhas de violência ou acidente potencialmente fatais.

1.^a Onda de Choque:

- Familiares e entes queridos das vítimas e testemunhas;
- Colegas chegados das vítimas e testemunhas.

2.^a Onda de Choque:

- Todos os colegas das vítimas e testemunhas situados nas proximidades;
- Todos os amigos e conhecidos das vítimas e testemunhas.

3.^a Onda de Choque:

- Colaboradores a trabalhar em ambientes e circunstâncias semelhantes noutra local qualquer;
- Colegas pertencentes a outras organizações que atuam em parceira com a empresa.

Programa GIC

Desenho e Definição do Protocolo de Intervenção

- ✓ Tipologia de acidentes e incidentes (típicos);
- ✓ Níveis de gravidade;
- ✓ Critérios de Decisão;
- ✓ Intervenientes chave;
- ✓ Circuitos e procedimentos de comunicação;
- ✓ Papéis dos intervenientes;
- ✓ Comportamentos adequados e a evitar;
- ✓ *Deliverable*: Procedimento Programa GIC.

Formação

- ✓ Ação de Formação Específica da Equipa de Resposta de forma a desenvolver e reforçar as competências de comunicação, gestão processual e acompanhamento dos casos.
- ✓ Ação de Formação Chefias de forma a preparar uma resposta orientada para a recuperação organizacional após os acidentes e incidentes.

Sandra Gonçalves
sandra.gm@outcome.com.pt

www.outcome.pt

91 760 23 41

21 421 99 68

Tagus Park- Núcleo Central, nº242
Avenida Jacques Delors
2740-122 Porto Salvo



outCOME
CLÍNICA ORGANIZACIONAL