



IPSE-INTERVENCION PSICOLOGICA ESPECIALIZADA

PROGRAMA DE ASISTENCIA PSICOLÓGICA EN EMERGENCIAS Y SITUACIONES CRÍTICAS

CONSULTORÍA ESTRATÉGICA Y FORMACIÓN ESPECIALIZADA





INTRODUCCIÓN

IPSE - Intervención Psicológica Especializada, desde su área asistencial, moviliza sus recursos profesionales para facilitar la recuperación de su Empresa u Organización, así como de las personas afectadas (trabajadores, clientes, o familiares de cualquiera de ambos), después de una situación de alto impacto psicológico: incidentes, emergencias, decesos, accidentes, atentados, atracos, secuestros y demás situaciones traumáticas.

El punto de partida de IPSE para implantar sus programas de intervención, es la realidad de la situación crítica y el malestar psicológico que viven todos los que se ven afectados.

Las **premisas** en que se basa nuestra intervención temprana y precoz son las siguientes:

- Aunque la persona afectada inicialmente manifieste reacciones psicológicas normales ante una situación anormal, es importante y conveniente facilitarle acceso a un servicio de asistencia psicológica.
- El estado de estrés agudo en que se encuentra la persona puede impedirle solicitar ayuda inmediatamente, en la mayoría de los casos por desconocimiento.
- Conviene que dicha ayuda le sea ofrecida sin esperar a que la demande.
Esta aproximación proactiva ayuda a prevenir / limitar el desarrollo de secuelas psicológicas que requieran procesos de asistencia más prolongados y costosos, y que pueden desembocar, incluso, en demandas y reclamaciones a nivel legal más importantes.
- Si las reacciones psico-postraumáticas no se gestionan inmediatamente después de haberse producido, pueden generar más fácilmente el desarrollo de fobias, condicionamientos, círculos viciosos y hábitos psico-disfuncionales, que pueden conducir o facilitar el desarrollo de alteraciones psicológicas más graves.
- El que unas personas superen favorablemente el impacto psicológico producido y otras no, depende de una serie de factores: de la propia persona, del contexto y de la interacción entre ambos.
Es conveniente que un Psicólogo experto identifique las dificultades, potencie los recursos personales de las personas afectadas y ayude a reconducir la situación de forma satisfactoria.
- **El personal de la Empresa debe tener conocimiento y formación técnica previa básica**, para poder manejar en un principio la situación crítica (incidente, emergencia, atraco...) desde el punto de vista psicológico, tanto a nivel interno del trabajador (Ley de Prevención de Riesgos Laborales, etc.), como a nivel externo (atención adecuada a las víctimas directas e indirectas) **hasta que Psicólogos profesionales especializados se hagan cargo de la situación.**
- **La imagen de su empresa se puede ver gravemente comprometida o dañada en caso de que se realice una inadecuada gestión psicológico-técnica y asistencial** ante incidentes u otras situaciones críticas, con los efectos subsiguientes.



S E R V I C I O S I P S E

Nuestros servicios en la **Intervención Psicológica, Consultoría en Situaciones Críticas y Formación Altamente Especializada**, abarcan varios niveles:

1 Intervención Psicológica

Permite gestionar, a través de los servicios oportunos, el encauzamiento y movilización adecuada de los recursos psicológicos de la persona afectada (directa o indirectamente implicada) para el afrontamiento apropiado de la situación sufrida: **incidentes, accidentes, atentados, atracos, secuestros, decesos u otras emergencias**.

Tras la ocurrencia del incidente o emergencia, y previa petición de la Entidad Cliente, IPSE puede desplazar, tanto de forma **inmediata y urgente, como programada**, los recursos necesarios para atender a las personas afectadas donde proceda, tanto **a nivel nacional como internacional**. Asimismo puede facilitar **servicios de asistencia psicológica via telefónica y programas de asistencia y seguimiento psicológico continuado a la víctima**.

2 Consultoría en Psicología Estratégica

Ante situaciones críticas (con enfoque tanto proactivo como reactivo), nuestra labor es el **asesoramiento técnico psicológico a las Direcciones** (General, RR.HH. Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad, Emergencias) de la Entidad en la realización de procedimientos y el **desarrollo de programas de asistencia psicológica y psico-social**:

- Organización de la asistencia psicológica (**in situ, telefónica, en consulta, etc.**) a víctimas directas, familiares o compañeros, de heridos, de rehenes o fallecidos.
- Asesoramiento sobre aspectos psicológicos de la información, gestión y organización integral de la respuesta ante incidentes, accidentes, atracos, secuestros u otras situaciones críticas.
- Organización y desarrollo de dispositivos específicos de asistencia psicológica y ayuda organizacional a víctimas y familiares.
- Apoyo psicológico específico y atención individualizada y/o grupal (con técnicas psicológicas específicas: defusing, debriefing...) para trabajadores y profesionales, que han vivido una situación traumática (con o sin pérdida de vidas humanas).
- Consultoría Técnica a Direcciones Generales, Recursos Humanos, Servicio Médico, Seguridad y energía sobre gestión y asistencia estratégica por la situación crítica.

3 Formación especializada ante emergencias y situaciones críticas

Disponemos de múltiples programas de formación altamente específicos, adaptados a todas las necesidades de su personal, ya sea con o sin formación previa, y para todos y cada uno de los colectivos profesionales, según su necesidad de conocimiento deseada y requerida, entre ellos:

- 1 Organización de la atención psicológica ante incidentes, accidentes y situaciones críticas
- 2 Dirección de Seguridad, Emergencias y Apoyo psicológico proactivo y reactivo ante emergencias y situaciones críticas
- 3 Entrenamiento en atención telefónica al cliente en situaciones de emergencia y decesos
- 4 Atención y manejo del cliente conflictivo, verbal o físicamente violento
- 5 Gestión organizacional ante secuestros
- 6 Habilidades sociales y de comunicación para mandos intermedios en situaciones conflictivas
- 7 Primeros auxilios psicológicos y apoyo psico-social en situaciones de emergencia
- 8 Auto-cuidado, protección psicológica y gestión del estrés en situaciones críticas durante y post-incidente
- 9 Apoyo psicológico a menores tras accidentes aéreos
- 10 Atención psicológica a familiares de víctimas, desaparecidas en el ámbito marítimo



La asistencia psicológica es un servicio y prestación básica, demandada en los nuevos contextos de servicios y atención tanto a trabajadores como a clientes o a asegurados.



Servicio 24 horas / 365 días al año

IPSE proporciona un servicio 24 horas a sus clientes, asegurando una respuesta inmediata ante cualquier circunstancia en el ámbito organizacional: **incidentes, emergencias, decesos, atracos, secuestros u otras situaciones críticas.**

Disponemos de sistemas de acceso telefónico paralelo y redundante para poder garantizar de forma permanente el acceso a nuestros Servicios.

El **Supervisor Nacional de Guardia** está disponible 24 horas / 365 días. Este supervisor es siempre un Psicólogo especializado, que gestionará y movilizará los recursos apropiados que Vd. necesite.

Respuesta inmediata

IPSE cuenta con una **red de más de 300 Psicólogos**, distribuidos por España, lo que permite que su organización pueda disponer de:

- Call Center 24 h/365 días
- Asistencia psicológica in situ en cualquier lugar de España en las siguientes horas a la solicitud
- Asistencia psicológica en consulta en todas las capitales de provincia de España en las siguientes 24 horas a la solicitud, en días laborables
- Asistencia psicológica telefónica permanente
- Asistencia psicológica *in situ* en el extranjero

Nuestros **Psicólogos Profesionales**, colegiados, tienen un perfil de Consultores Senior, con formación específica de postgrado y probada experiencia. Estos Psicólogos son los encargados de llevar a cabo la respuesta asistencial, bajo la coordinación del Psicólogo-Supervisor Nacional de Guardia.

IPSE ofrece:

- ▶ **Inmediata respuesta a la solicitud de su organización**
- ▶ **Completa cobertura de servicios**
- ▶ **Excelente calidad asistencial**
- ▶ **Amplia experiencia en gestión técnica y estratégica**
- ▶ **Adaptación y procedimientos específicos según las necesidades de cada empresa**

EMPRESA CON ACUERDOS CIENTÍFICOS

IPSE - Intervención Psicológica Especializada posee un Área I+D+i. de Investigación, Desarrollo e Innovación, que incorpora a nuestros servicios los resultados de las últimas investigaciones científicas.

IPSE ha realizado acuerdos de **Colaboración Científica** con diversas instituciones y Centros Académicos Universitarios, entre ellos la **Universidad Complutense de Madrid** y la **Universidad de Málaga**.



IPSE-INTERVENCION PSICOLOGICA ESPECIALIZADA

C/General Pardiñas 81 - Bajo Dcha. - 28006 Madrid - España (Spain)

e-mail: direccion@ipse-psicologia.com

Tel.: (+34) 91 417 77 52 - Fax: (+34) 91 556 28 80

www.ipse-psicologia.com