

THE IMPACT OF CRITICAL INCIDENTS: PSYCHOSOCIAL CARE FOR PROFESSIONALS

L'impact d'incidents critiques: Soins Psychosociaux pour professionnels



El impacto de los incidentes críticos: Atención psicossocial para los profesionales

FREDERIKE ZWENK & JOSEF NETTEN, SENIOR POLICY ADVISORS

Impact Foundation - Knowledge and Advice Centre for psychosocial Care concerning critical incidents.

Are funeral operatives well prepared for the psychosocial impact their work may have on them?

All over the world, at times, people are confronted with critical incidents. The majority of persons who encounter critical incidents turn out to be resilient. People have shown over and over again to be able to overcome tragic life-events such as war, natural disasters, terrorist attacks or large accidents. Aftercare helps them to get over these painful experiences and establish a new balance. Only a much smaller group of affected people (20-25 %) may develop serious psychological complaints, and will benefit from more specific support or even specialized care.

Appropriate aftercare for those affected by a critical incident, requires a multi-disciplinary approach provided by a range of professionals and institutions, such as governmental institutions, rescue workers,

Impact Foundation - Centre d'Expertise et de Consultation pour les soins psychosociaux concernant les incidents critiques

Les professionnels funéraires, sont-ils bien préparés aux effets durables, que leur travail pourrait leur imposer?

Dans le monde entier, de temps en temps, les gens sont confrontés à des incidents critiques. La plupart des personnes, qui sont frappées par de telles situations, paraissent avoir assez de résistance. Les gens ont montré, encore et toujours, qu'ils sont capables de vaincre les événements tragiques de la vie comme des guerres, des désastres, des attaques terroristes et de gros accidents. Les soins post-traumatiques les aident à se relever de ces expériences douloureuses et de trouver un nouvel équilibre. Seulement un groupe beaucoup plus réduit de gens affectés pourront développer des troubles psychologiques graves et bénéficieront de soins plus spécifiques et même spécialisés.

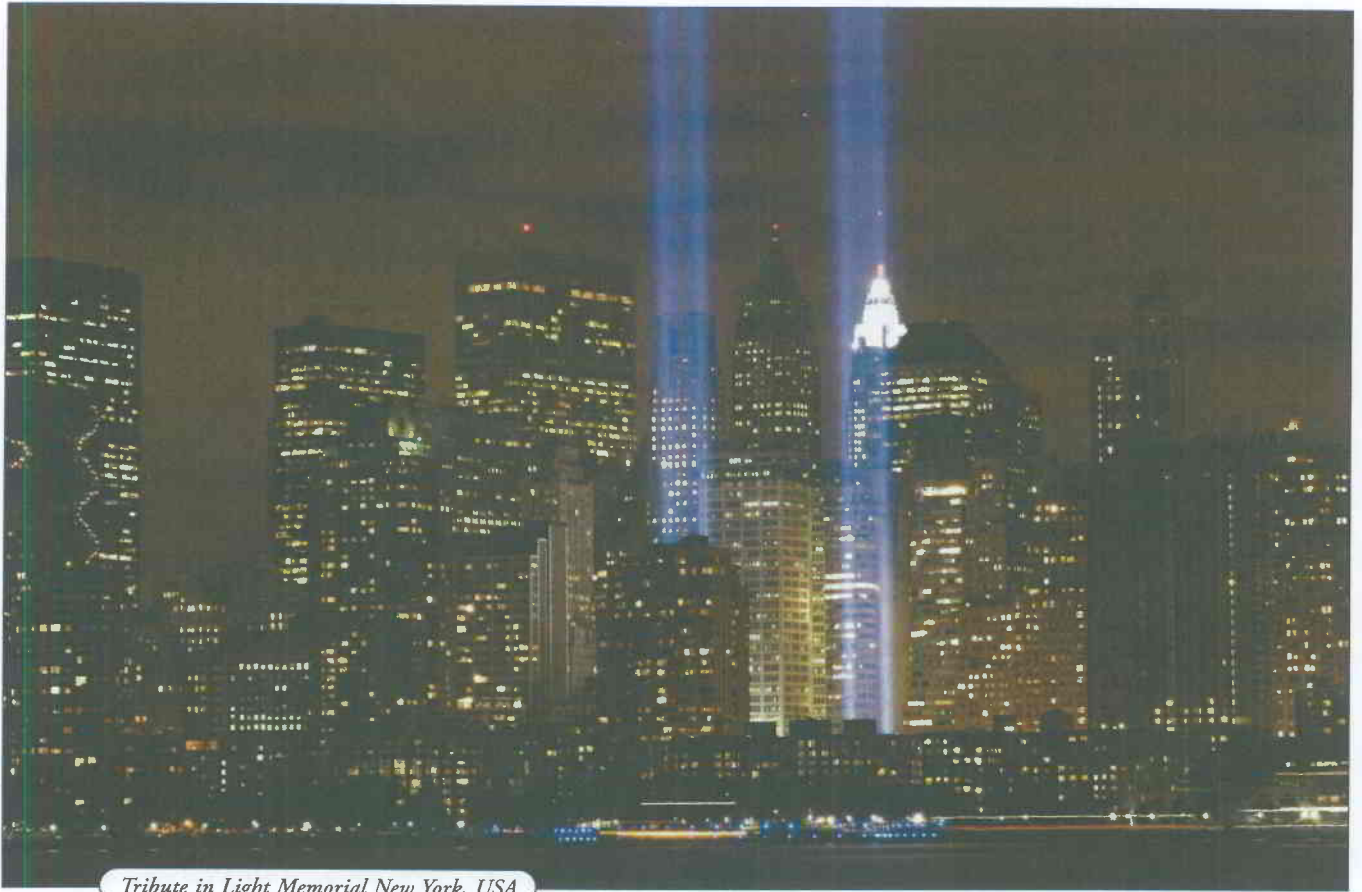
Les soins post-traumatiques à ceux qui ont été touchés par un incident critique demandent une approche multidisciplinaire,

Fundación Impacto - Centro de Conocimiento y Asesoría para atención psicossocial referente a incidentes críticos.

¿Están bien preparados los agentes funerarios para el impacto psicossocial que su trabajo puede tener sobre ellos?.

En todo el mundo, a veces, personas se enfrentan a incidentes críticos. La mayoría de personas que se encuentran con incidentes críticos, resultan ser resistentes. La gente ha demostrado una y otra vez poder superar trágicos acontecimientos de la vida como una guerra, desastres naturales, ataques terroristas o graves accidentes. Cuidados posteriores les ayuda a superar estas experiencias dolorosas y establecer un nuevo equilibrio. Sólo un grupo más pequeño de personas afectadas (20-25%), pueden desarrollar serios problemas psicológicos y se beneficiarán de un apoyo más específico o incluso de atención especializada.

Cuidados posteriores apropiados para los afectados por un incidente crítico, requieren un enfoque multidisciplinario



Tribute in Light Memorial New York, USA

uniformed services (police, firemen), repatriation specialists, funeral directors, etc. For best and effective care it is necessary for professionals to be well prepared, according to the latest evidence-based knowledge and best practices. Part of being well prepared as an organization is to take an inventory of the way employees may be affected by these potentially stressful events: how to counter possible adverse effects and support the professional. Professionals might experience psychosocial consequences due to, for instance, (over)exposure to serious incidents, insufficient backing or support from their organizations, or lack of self-care. So, who takes care of the professional?

In 2002, Impact Foundation, Knowledge and Advice Centre for psychosocial care concerning critical incidents, was founded in the Netherlands. This (worldwide unique) organization acts as a knowledge-broker between scientists, practitioners, and (governmental) organizations in the field of aftercare. Scientific insights and best practices are brought together in many different products and made available to the relevant professionals or branch orga-

fournie par une série de professionnels et d'institutions, telles que des institutions gouvernementales, des membres de la brigade de sauvetage, des services en uniformes (la police, les pompiers), des spécialistes de rapatriement, des directeurs d'entreprises funèbres etc. Afin de pouvoir apporter la meilleure aide possible il faut que les professionnels soient bien préparés selon les dernières connaissances fondées sur des preuves et les meilleures pratiques. Une organisation bien préparée consacrera une partie de cette préparation à dresser l'inventaire de toutes les manières dont les employés peuvent être affectés par ces événements potentiellement stressants: comment combattre des effets négatifs éventuels et comment soigner le professionnel.

Les professionnels pourraient souffrir des conséquences psychosociales dues, par exemple, à une exposition ou surexposition à graves incidents, à une protection insuffisante ou un support insuffisant de la part de leur organisation ou à un manque d'effort personnel.

En 2002 Impact Foundation, Centre d'Expertise et de Consultation pour les

obtenido por una serie de profesionales e instituciones, tales como instituciones gubernamentales, trabajadores de rescate, servicios uniformados (policía, bomberos), especialistas de repatriación, directores de funerarias, etc. Para los mejores y eficaces cuidados, es necesario que los profesionales estén bien preparados, según las últimas pruebas basadas en conocimientos y mejores prácticas. Parte de estar bien preparado como organización es tomar un inventario de la forma que los empleados pueden verse afectados por estos eventos potencialmente estresantes: Cómo hacer frente a los posibles efectos adversos y apoyar el desarrollo del profesional. Los profesionales pueden sufrir consecuencias psicosociales debido por ejemplo a la (sobre) exposición a incidentes graves, insuficiente apoyo de sus organizaciones o la falta de auto-cuidado. Entonces, ¿quién se encarga de los profesionales?.

En 2002, fue fundada en Holanda la Fundación Impacto, Centro de Conocimientos y Asesoría para atención psicosocial con referencia a incidentes



impact

National knowledge & advice centre
for psychosocial care
concerning critical incidents

nizations. Examples of products are guidelines for uniformed service workers on how to organize peer support, a guidance for religious care takers on their role during critical incidents, and a guidance for organizing a national commemoration service in case of national incidents. Also online tools are offered, like the Information Referral Centre Tripoli, a website containing relevant information on bereavement, commemorating and contact information for service providers and bereaved of the plane crash in Libya (2010). Furthermore, Impact develops teaching materials and books portraying professionals and their experiences with critical incidents. These materials offer insights in the professionals' work, their strengths and challenges, and show in an accessible way what impact their work can have on them and how they cope with it.

Funeral operatives are also professionals who, by the nature of their work, have an increased risk of getting exposed to stressful events. Therefore, psychosocial care should have a central place in their business as well. Preventive measures like education, self-care, and mental check-ups can help funeral operatives to stay mentally healthy. This is a necessary condition to perform well as a professional. In a future edition of *THANOS Magazine* the Impact Foundation in cooperation with FIAT-IFTA will elaborate on the importance of **psychosocial support for professionals**, illustrated by some examples.

*For more information about Impact Foundation, please visit our website
www.impact.arq.org*

soins psychosociaux concernant les incidents critiques, fut créée aux Pays-Bas. Cette organisation, unique dans le monde, agit comme un intermédiaire d'expertise parmi les scientifiques, les praticiens et les organisations gouvernementales ou autres dans le domaine du secours post-traumatique. On combine les résultats scientifiques et les meilleurs soins pratiques dans de nombreux produits différents, rendus accessibles aux professionnels en question ou aux organisations des filières. Voici des exemples de tels produits : des directives destinées aux services en uniformes pour expliquer comment organiser de l'aide parmi des collègues, un aide-soignant aux assistants religieux sur leur rôle lors d'incidents critiques et un aide-soignant pour organiser une cérémonie de commémoration nationale en cas d'incidents nationaux. On offre également des produits online, comme le site du Centre d'Information Referral à Tripoli, fournissant de l'information appropriée en cas de deuil, de commémoration et de l'information de contact destinés aux fournisseurs funéraires et aux proches endeuillés après l'accident d'aviation en 2010. En plus Impact développe du matériel éducatif et des livres dans lesquels sont présentés des professionnels relatant leurs expériences dans des situations critiques. Ces matériaux offrent une meilleure compréhension du travail de professionnels, de leurs forces et défis et montrent d'une manière accessible quel peut être l'impact de leur travail sur eux-mêmes et comment ils peuvent s'y prendre pour reprendre la vie normale.

Les employés des services funéraires sont aussi des professionnels, qui, de par la nature de leur travail, courent un risque élevé d'être exposés à des événements stressants. C'est pour cette raison que les soins psychosociaux devraient également occuper une place centrale dans leur entreprise. Des mesures préventives, comme la formation, le support personnel et des contrôles mentaux peuvent aider les employés funéraires à rester en bonne santé. C'est une condition primaire pour bien performer. Dans une future publication de *THANOS Magazine* Impact Foundation, en coopération avec FIAT-IFTA, consacrera des articles à l'importance du support psychosocial pour professionnels, illustrés par des exemples.

críticos. Esta organización (única en el mundo), actúa como un intermediario de conocimientos entre científicos, practicantes y organizaciones (gubernamentales), en el ámbito de cuidados posteriores. Conocimientos científicos y las mejores prácticas se agrupan en muchos diferentes productos y puestos a disposición de los profesionales u organizaciones del ramo. Ejemplos de productos son los directrices para los trabajadores de los servicios uniformados, sobre cómo organizar el apoyo mutuo, una guía para los cuidadores religiosos sobre su papel durante incidentes críticos y una guía para la organización de un servicio de conmemoración nacional en caso de incidentes nacionales. También se ofrecen ayudas en línea, como el Centro de Información de Referencia Trípoli, una página web que contiene información relevante sobre el fallecimiento, conmemoración e información de contacto para los proveedores de servicios y dolientes del accidente de avión en Libia (2010). Además, Impact desarrolla materiales didácticos y libros que describen a los profesionales y sus experiencias con incidentes críticos. Estos materiales ofrecen una visión en el trabajo de los profesionales, su fuerza y desafíos y muestra de una manera accesible el impacto que su trabajo puede tener sobre ellos y cómo lidiar con el mismo.

Agentes funerarios son también profesionales que, por naturaleza de su trabajo, tienen un mayor riesgo de exponerse a situaciones estresantes. Por lo tanto, la atención psicosocial debería ocupar también un lugar central en sus negocios. Medidas preventivas como la educación, el cuidado personal y chequeos de la salud mental, pueden ayudar a agentes funerarios a mantenerse mentalmente sanos. Esta es una condición necesaria para el buen funcionamiento como profesional. En una futura edición de la Revista *THANOS*, la Fundación Impact en colaboración con FIAT-IFTA explicará detalladamente la importancia del apoyo psicosocial para profesionales, ilustrado con algunos ejemplos.

Para más información sobre Impact Foundation, favor visite nuestra página web www.impact.arq.org