

Программа поддержки в критических ситуациях

В современном мире привычный формат работы стремительно меняется, что, с одной стороны, открывает новые возможности, а с другой — преподносит новые трудности. К таким трудностям можно отнести как единичные травмирующие события: стихийные бедствия, несчастные случаи на работе, смерть или перемены на рабочем месте — так и источники хронического стресса, такие как COVID, расовая травма, политическая нестабильность и общественные беспорядки. Столкнувшись с острым или хроническим стрессом, люди, как правило, испытывают широкий спектр эмоциональных и физических реакций, которые могут негативно сказаться на работоспособности. Компания Optum предлагает различные меры поддержки в ожидаемых и неожиданных критических ситуациях, чтобы помочь столкнувшимся с ними сотрудникам и постараться научить их лучше справляться со стрессом и повысить психологическую устойчивость на рабочем месте. Мероприятия проводятся как в очном, так и виртуальном формате.

Как получить поддержку в критических ситуациях

Компания Optum предлагает многоуровневую систему поддержки, которая соответствует международным стандартам и руководствуется проверенными методиками. Во многих случаях реакция на травмирующее событие может быть отсроченной, т. е. проявиться спустя несколько дней или даже недель после происшествия. Такие меры поддержки призваны помочь сотрудникам принять случившееся и подготовить их к возможному появлению ответных симптомов, что позволит успокоить их и ускорить процесс преодоления. При определении сроков оказания подобной помощи, важно следовать принятым в клинической практике нормам, чтобы не допустить повторной травматизации.

- Первый шаг на этом пути — консультация с одним из координаторов Программы поддержки в критических ситуациях. Запросить консультацию можно одним из следующих способов:
 - Подать запрос через наш [веб-портал](#) в любое удобное для вас время (**предпочтительный**).
 - Позвонить в любое удобное для вас время по местному номеру Программы помощи сотрудникам (EAP) и попросить соединить вас с координатором Программы поддержки в критических ситуациях (Critical Incident Support Services, CIRS). Если координатор программы CIRS временно недоступен, оператор запишет информацию о происшествии и ваши контактные данные и передаст их квалифицированному сотруднику.
 - Узнать местный номер телефона программы EAP и ознакомиться с дополнительными материалами можно на порталах:
 - [Livewell](#) (для всех стран)
 - [Liveandworkwell](#) (только для США)
- Координатор подтвердит получение запроса по телефону или электронной почте:
 - в США — в течение 1 часа;
 - в других странах — в течение 2–4 часов.

Консультация координатора программы CIRS

Сотрудники Программы поддержки в критических ситуациях — это врачи-психиатры и другие квалифицированные специалисты из разных стран. Полагаясь на свой богатый опыт, наши эксперты:

- Определяют уникальные потребности вашей организации. Они могут уточнить подробности произошедшего и попросить описать, какие реакции вы наблюдаете. Эта информация поможет координатору программы CIRS оценить ситуацию и дать соответствующие рекомендации.
- Рекомендуют вашей организации подходящие услуги. Координатор обсудит с вами доступные услуги, подберет наиболее оптимальные варианты и определит, когда и в каком объеме начать программу помощи, которая позволит добиться максимальных результатов. Также координатор объяснит, как правильно представить мероприятие сотрудникам и объяснить его необходимость.
- Координатор подберет врача-консультанта, специализирующегося на оказании помощи в критических ситуациях, и назначит дату мероприятия. Врачи, оказывающие услуги поддержки в критических ситуациях от имени компании Optum, должны иметь полное представление о том, какое влияние оказало травмирующее событие на людей. Поскольку программа EAP ориентирована прежде всего на сотрудников компаний, специалист должен понимать, как травмирующее событие может повлиять на сотрудника и условия на рабочем месте, а также произошло ли оно на рабочем месте или связано с работой.

Групповые семинары

- Проходят под руководством врача-психиатра с опытом проведения таких семинаров.
- Как правило, продолжительность семинара составляет один час. Участие для сотрудников всегда является добровольным.
- Проводятся в очном, виртуальном или гибридных форматах.
- Призваны помочь нормализовать распространенные реакции на аномальные источники стресса, углубить теоретические знания по управлению стрессом и развитию навыков преодоления, вернуть чувство порядка, начать процесс преодоления и перейти к дальнейшим шагам.
- Групповые семинары могут быть **информационными**, где основное внимание уделяется теоретическим вопросам (проходят в форме неформального обсуждения без визуального сопровождения), или **интерактивными** (предполагают активное обсуждение).
 - Информационные семинары подойдут для тех, кого критическая ситуация не затронула напрямую. Основное внимание уделяется рассмотрению теоретических вопросов психологии, а не обсуждениям. Они предназначены для более широкой аудитории и посвящены стратегиям преодоления и повышению стрессоустойчивости.
 - Интерактивные семинары предназначены для тех, кого критическая ситуация затронула наиболее сильно. Обычно они проводятся в небольших группах — не более 12 человек.
 - Интерактивные и информационные семинары не являются групповой терапией или группой поддержки и не предполагают глубокой проработки травмирующего опыта.

Индивидуальные консультации с составлением плана повышения стрессоустойчивости

- 15-минутные индивидуальные консультации с составлением индивидуального плана повышения стрессоустойчивости.
- Посещение индивидуальных консультаций всегда является добровольным.
- Могут проводиться после групповых мероприятий.
- Проводятся в реальном, виртуальном или гибридных форматах (только в США).
 - Записаться на индивидуальную консультацию в виртуальном формате можно с помощью специального инструмента. Вы получите ссылку, с помощью которой сотрудники смогут записаться на 15-минутную индивидуальную консультацию. Указанные при записи имя, фамилия и адрес электронной почты будут храниться и использоваться только для уведомления инструктора и сотрудника о назначенной консультации. Поле с именем и фамилией обязательно для заполнения, однако в качестве имени сотрудник может указать «анонимно». После оформления записи на консультацию выбранный временной интервал будет отображаться в системе как недоступный для записи, но имя и фамилия записавшегося отображаться не будут.

Консультации для руководителей

- 15-минутные индивидуальные консультации для руководителей, призванные:
 - оказать руководителям эмоциональную поддержку;
 - предоставить руководителям теоретическую информацию, необходимую для более эффективного управления, включая распространенные реакции на происшествия, разумные ожидания в отношении производительности труда, и стратегии, призванные ускорить процесс преодоления;
 - предоставить разнообразные инструменты и ресурсы.

Сроки оказания запрашиваемых услуг

После консультации с координатором CIRS нам обычно требуется 1–2 дня, чтобы подобрать подходящего инструктора.

Если вам нужна помощь в день обращения, мы сделаем все возможное, чтобы выполнить ваш запрос. Однако мы не можем гарантировать оказание услуг в день обращения, поскольку возможность обеспечить безопасность инструктора по пути и на территории организации зависит от целого ряда факторов (особенно в условиях стихийных бедствий и пандемии).

До начала мероприятия

Координатор отправит вам по электронной почте письмо с подтверждением заказа и подробной информацией о предоставляемой услуге.

Назначенный вам инструктор CIRS свяжется с контактным лицом вашей организации, чтобы обсудить дальнейший план действий. Очень важно обеспечить возможность предварительного взаимодействия инструктора с контактным лицом организации до начала мероприятия.

По окончании мероприятия

На адрес электронный почты контактного лица организации будет отправлен опрос, чтобы вы могли оставить отзыв, насколько оказанные в рамках программы CIRS услуги соответствовали потребностям вашей организации.

Рекомендации по планированию

Что делать, если вам требуются услуги CIRS сразу в нескольких филиалах?

- Мы рекомендуем назначить одно контактное лицо, которое будет согласовывать с нами виды оказываемых услуг, а также даты, время и место проведения мероприятий. Подробно расспросив контактное лицо, мы предложим варианты реализации услуг.
 - Основное контактное лицо должно предоставить нам данные контактных лиц в отдельных филиалах, чтобы перед проведением мероприятия (в очном или виртуальном формате) с ними могли связаться инструкторы.

Определите оптимальный формат мероприятия с учетом потребностей вашей организации: виртуальный, очный или гибридный, объединяющий виртуальный и очные форматы.

- Виртуальный формат предполагает более гибкие условия: сотрудники могут присоединиться к мероприятию в нерабочее время (если им так удобнее) и взаимодействовать с коллегами из других филиалов. □ Мероприятия в виртуальном формате можно провести как на нашей платформе (Zoom), так и на платформе вашей организации. Однако мы рекомендуем выбрать нашу платформу, поскольку инструкторы прошли необходимое обучение и знают, как ей пользоваться.
- Если вы предпочитаете очный формат: Учитывайте количество филиалов и сотрудников в каждом филиале. Найдите уединенное место для проведения семинара и обеспечьте соблюдение всех мер предосторожности в связи с распространением коронавирусной инфекции.
- Мы рекомендуем не объединять руководителей и специалистов отдела кадров в группы с остальными сотрудниками, поскольку в присутствии руководства сотрудникам может быть сложно решиться открыться и получить помощь. Если критическая ситуация затронула и руководство или специалистов отдела кадров, и сотрудников, можно запланировать мероприятия для разных групп.