



## 重大事件应对服务

当前职场变幻莫测，独特的机会与挑战应运而生。挑战可能包括个别的创伤事件（例如自然灾害、职场意外事故、死亡和职场变动），也包括长期压力因素（例如新冠病毒疾病 (COVID)、种族创伤、政治压力和社会动荡）。人们在面临剧烈或长期压力时，往往会出现一系列情绪和生理反应，可能会对职场产生负面影响。Optum 可提供现场和在线支持，应对计划之中或意外发生的各类事件，帮助受到相关事件影响的人员，让员工能更好地拿捏自己的压力反应，并提升职场适应能力。

### 获取重大事件支持服务

---

Optum 运用多要素护理模型，符合国际认可标准与循证实践。创伤反应有可能会延迟出现，有时会在事件发生后数日或数周才出现。干预的目的是让员工的经历正常化，让员工对经历重大事件后可能产生的症状有所准备，将痛苦程度降到最低，并加速复原。发生创伤事件后，我们将以具有临床適切性的方式尽快提供支持，应对相关情况并避免当事人再度受创。

- 第一步是向我们的重大事件应对服务 重大事件应对服务 (Critical Incident Response Services, CIRS) 协调员进行咨询。您可通过以下概述的两种方式之一要求进行咨询：
  - **（首选方式）** 通过我们的[门户网站](#)提出要求。每周 7 天，每天 24 小时均可提出。
  - 每周 7 天，每天 24 小时均可拨打您的专属员工帮助计划 (EAP) 电话号码。表明您需要使用重大事件应对服务。如果重大事件应对服务 (CIRS) 协调员无法立即为您服务，服务代表将会收集事件相关的初始详情以及您的联系信息，并将这些信息转交给受过培训的重大事件应对服务 (CIRS) 协调员。
  - 请于此处查询您的员工帮助计划 (EAP) 电话号码和额外资源：
    - [Livewell](#)（国际）
    - [Liveandworkwell](#)（美国）门户网站
- 协调员将致电或发送电子邮件给申请人，确认已收到要求：
  - 美国 - 1 小时内
  - 国际 - 2-4 小时内

## 向重大事件应对服务 (CIRS) 协调员进行咨询

---

我们的国际重大事件应对服务 (CIRS) 团队成员包括精神健康临床医生和受过培训的其他专家。他们会运用其专业知识来：

- 了解贵组织的独特需要。其中可能包括事件详情，以及您观察到的当前情绪反应。这类信息对于帮助重大事件应对服务 (CIRS) 协调员完整评估情况并做出适当建议具有必要性。
- 提供建议，说明哪些服务最适合贵组织。协调员将讨论可提供的服务类型，并建议哪些服务可能会有所帮助、何时应提供服务，以及需要多少小时的服务才能发挥最大效益。协调员也能提供引导，说明如何发布服务公告并向受到影响的人员进行解释。
- 协调员将确定在应对重大事件方面具有专长的临床医生，并安排服务时间。获准代表 Optum 提供重大事件应对的医疗护理提供者必须对重大事件对人们的影响方式具备全面了解。鉴于员工帮助计划 (EAP) 服务的企业性质，相关知识必须包括充分了解接触创伤事件可能会如何影响员工和职场，以及哪些事件属于职场相关或工作相关的事件。

## 团体汇报

---

- 由兼具精神健康临床医生资格且具备重大事件团体汇报专长的应对人员主持
- 通常历时一小时，而且一律是员工自愿参加
- 可通过面对面、在线或两者结合的方式进行
- 将应对异常压力因素时出现的常见反应正常化，提供关于压力管控和应对方法的心理教育，确立秩序感、复原和后续步骤
- 可提供更侧重心理教育的**教育团体**（非正式讨论；不使用视觉工具简报）和涉及更多讨论的**互动团体**两种模式
  - 教育团体最适合未受到事件直接影响的人员；侧重心理教育，谈话部份较少；专为人数较多的团体设计，提供各种信息，说明如何应对、如何培养适应能力
  - 互动团体：通常适合受到事件影响最为密切的人；小型团体，员工人数不超过 12 人
  - 互动和教育团体并非：团体治疗、支持团体，或对事件的深度讨论

## 个人适应能力计划咨询（一对一）

---

- 15 分钟的个人咨询，制定个性化适应能力计划
- 参加一对一会面，一律自愿性质
- 可以在团体服务后进行
- 仅限美国：可通过面对面、在线或两者结合的方式进行
  - 如果您决定在线提供一对一会面，我们可提供预约工具。我们将提供预约链接，让员工可注册登记 15 分钟的适应能力计划会面。我们不会储存员工的姓名和电子邮件。我们只会将这些信息用于通知应对人员和预约进行会面的员工，而不会用于任何其它目的。虽然姓名等栏位是必填项，但员工可在姓名栏中填写匿名。如果某个时段已有人预约，系统便会显示已满员，但不会显示预约人的身份。

## 管理人员咨询

---

- 15 分钟的经理个人咨询可：
  - 为经理提供情绪支持
  - 提供心理教育，帮助经理领导团队，例如：对事件的通常反应；对工作表现的合理预期；帮助复原的策略
  - 提供各类工具和资源

## 已预定服务的提供时间

---

我们提供重大事件应对服务 (CIRS) 应对人员的标准时间是您与重大事件应对服务 (CIRS) 协调员洽谈后 24–48 小时。

您可要求我们于当日提供服务，我们会尽力满足这类要求。我们无法保证一定能满足当日服务的要求，因为应对人员是否能安全抵达或进入现场受不同因素的影响（例如：发生自然灾害和出现疫情）。

## 您开展活动前

---

协调员将发送电子邮件给您，确认您的应对服务已排好时间，并提供应对服务的详情。

指派给您的重大事件应对服务 (CIRS) 应对人员将致电联系您的现场联络人，讨论行动计划。现场联络人和应对人员务必要在活动前先取得联系。

## 服务完成后

---

我们将通过电子邮件发送问卷调查给现场联络人，让贵组织有机会能分享对重大事件应对服务 (CIRS) 的反馈意见，说明所提供的服务满足贵组织需求的程度。

## 计划建议

---

您是否要在多个地点提供重大事件应对服务 (CIRS)?

- 我们建议您安排一位联络人与我们合作，协调具体日期 / 时间 / 地点和服务类型。我们协助联络人的方式是提出问题并提供建议，说明建立服务架构的最佳实施方式。
  - 这位联络人可向我们提供个别地点的联络人，让应对人员能在前往现场或提供在线服务前先与对方进行交谈。

考虑是要采取在线、面对面，还是在线和面对面结合的应对方式，哪一种方式最符合贵组织的需要。

- 在线应对灵活性较大，让员工能在下班后参加（更加方便），并且让员工有机会与其它地点的员工互动。 在线活动可通过我们的平台 (Zoom) 或贵公司的平台举行。我们建议您使用我们的平台，因为应对人员受过此平台操作方面的培训。
- 如果您希望进行现场应对服务：考虑您有多少个地点，以及每个地点的员工人数；确定进行汇报的隐私空间，并遵守新冠病毒疾病 (COVID) 的相关建议。
- 管理层 / 人力资源部门最好不要与员工在同一个团体中。权力差别可能会对员工产生负面影响，使其无法敞开心房接受帮助。如有需要，可针对受影响的员工和受影响的管理层 / 人力资源部门安排不同的团体。