

# ความช่วยเหลือยามวิกฤต



## การรับมือกับการเสียชีวิตและ ความเศร้าโศกในที่ทำงาน

หลังการเสียชีวิตของบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นเรื่องปกติที่คนเราจะรู้สึกเศร้า เราแต่ละคนเผชิญกับความเศร้าโศกต่างกัน ในฐานะผู้จัดการ สิ่งสำคัญคือต้องรู้ว่าเราจะช่วยเหลือสมาชิกในทีมได้อย่างไรเมื่อเขาสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักไป

## ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้เพื่อช่วยพนักงานที่กำลังเศร้าโศกจากการสูญเสีย

- **รับรู้** ทันทันทราบว่าพนักงานของคุณสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักไป ขอให้พูดคุยกับพนักงานคนนั้น เพื่อแสดงความเสียใจ ปลอบโยนและให้กำลังใจ
- **ถามไถ่** ถามไถ่ว่ามีอะไรที่พอจะช่วยพนักงานที่กำลังเศร้าโศกได้บ้าง และรับฟังอย่างตั้งใจ
- **เปิดกว้าง** รักษานโยบาย “เปิดประตู” กับทีมงานของคุณ เพื่อให้พนักงานพูดคุยขอคำปรึกษาจากคุณได้
- **ให้ความยืดหยุ่น** ถ้าเป็นไปได้ การให้ความยืดหยุ่นเรื่องเวลาทำงานหรือการลางานหลังการสูญเสีย อาจช่วยให้พนักงานรับมือกับความเครียดที่เกิดจากงานและความเศร้าโศกจากการสูญเสียนั้นได้
- **ไปร่วมงานศพ** ถ้ามีการจัดงานศพ คุณหรือผู้แทนบริษัทอาจไปร่วมงานศพเพื่อแสดงความเสียใจ ในฐานะตัวแทนของบริษัท แต่โปรดแจ้งแก่พนักงานที่กำลังเศร้าโศกเพราะสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักก่อนว่าคุณจะไปร่วมงานศพ
- **อดทน** อดทนและเข้าใจว่าความเศร้าโศกเสียใจต้องใช้เวลาพอสมควรกว่าที่จะบรรเทาเบาบางลง และคุณควรใช้เวลาพนักงานสักระยะหนึ่งเพื่อ “ทำใจ” กับการสูญเสียนั้น
- **เสนอแหล่งความช่วยเหลือให้** ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการความช่วยเหลือในการรับมือกับความเศร้าโศกหลังการสูญเสีย (อ่านข้อมูลในส่วน “แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือในการรับมือกับความเศร้าโศกหลังการสูญเสีย”)

## การรับมือกับการเสียชีวิตของเพื่อนร่วมงาน

ในกรณีที่พนักงานในทีมงานเสียชีวิตลง ขอให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเพิ่มเติมและคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

- แสดงการให้เกียรติแก่ผู้เสียชีวิต โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้เสียชีวิตหรือข้อมูลสำคัญที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เปิดเผยแก่บุคคลอื่น สอบถามให้แน่ใจก่อนว่าข้อมูลใดเปิดเผยได้และไม่ได้
- เตรียมใจว่าผลผลิตภาพของงานอาจลดลงสักช่วงระยะเวลาหนึ่ง
- ถ้าต้องแจกจ่ายงานบางส่วนให้พนักงานคนอื่นในทีมทำ ขอให้ขอบคุณพนักงานที่รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น
- พร้อมรับฟังเสมอ เตรียมพร้อมว่าพนักงานในทีมอาจต้องการพูดคุยถึงการสูญเสียเพื่อนร่วมงานของตนไป
- แจ้งข้อมูลให้พนักงานทราบเกี่ยวกับแหล่งความช่วยเหลือเพิ่มเติม

## แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือในการรับมือกับความเศร้าโศกหลังการสูญเสีย

บอกให้พนักงานในทีมงานและครอบครัวของพนักงานทราบวิธีค้นหาข้อมูล แหล่งความช่วยเหลือ และความช่วยเหลือต่าง ๆ หากพนักงานประสบกับความสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักไป พนักงานสามารถขอคำแนะนำจากบริการต่าง ๆ ในโปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (EAP) ซึ่งอาจช่วยบรรเทาภาระบางอย่างลงได้บ้างในช่วงเวลาแห่งการสูญเสียนี้

- **การวางแผนจัดงานศพ** สมาชิกในทีมและครอบครัวสามารถโทรศัพท์คุยกับผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอความช่วยเหลือในการวางแผนจัดงานศพ เช่น การเลือกสถานที่จัดงาน การออกบัตรเชิญ เป็นต้น
- **ความช่วยเหลือด้านการเงิน** การวางแผนจัดงานศพในเวลาที่กำลังรู้สึกเศร้าไม่ใช่เรื่องง่ายเลย และยิ่งอาจหนักใจเพราะภาระด้านการเงินด้วย EAP สามารถให้ความช่วยเหลือได้ โดยแนะนำบริการต่าง ๆ ด้านการเงินให้ รวมทั้งการให้บริการปรึกษาด้านการเงินฟรีในครั้งแรก
- **กลุ่มให้ความช่วยเหลือ** EAP สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานในทีม ซึ่งอาจช่วยให้คำปรึกษาแก่พนักงานเกี่ยวกับการรับมือกับความเศร้าโศกจากการสูญเสียได้ โดยพนักงานสามารถโทรศัพท์ถึงโปรแกรม EAP ได้

EAP มีบริการช่วยเหลือกรณีสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักให้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด ข้อมูลทั้งหมดเป็นความลับและมีให้แก่คุณและสมาชิกในครอบครัวของคุณ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์เฉพาะของคุณ โปรดติดต่อทีมงานที่ดูแลบริษัทของคุณ

## การวางแผนเพื่อไว้อาลัยการสูญเสียเพื่อนร่วมงาน

การจัดงานศพเพื่อให้คนมาร่วมงานและแสดงความไว้อาลัยผู้เสียชีวิต หรือแสดงความเสียใจกับญาติพี่น้องของผู้เสียชีวิต อาจช่วยให้ผู้ที่สูญเสียผ่านพ้นช่วงเวลานั้นไปได้ ขอแนะนำเหล่านี้จะช่วยคุณได้

- ลองคิดหาวิธีที่จะให้สมาชิกในทีมได้บอกเล่าพูดคุยถึงเรื่องราว ความทรงจำ และความรู้สึกเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานที่เสียชีวิตไป
- คิดหาวิธีอื่นที่พนักงานสามารถไว้อาลัยเพื่อนพนักงานที่เพิ่งเสียชีวิตไป เช่น การสวดมนต์ ใส่บาตร หรือประกอบพิธีทางศาสนา
- นอกจากนี้ คุณยังอาจวางแผนจัดงานระลึกถึงหรือไว้อาลัยเพื่อนร่วมงานด้วยก็ได้

## Optum

ไม่ควรรใช้โปรแกรมนี้สำหรับภาวะฉุกเฉินหรือในกรณีที่ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างเร่งด่วน ในกรณีฉุกเฉิน โทรศัพท์ถึง 911 ถ้าคุณอยู่ในสหรัฐอเมริกา ถ้าคุณอยู่นอกสหรัฐอเมริกา โทรศัพท์ถึงหมายเลขบริการฉุกเฉินของประเทศนั้น หรือไปที่สถานพยาบาลเคลื่อนที่หรือห้องฉุกเฉินที่อยู่ใกล้ที่สุด โปรแกรมนี้ไม่สามารถใช้แทนการดูแลจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญได้ เนื่องจากความเป็นไปได้ที่จะเกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ จะไม่มีการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่เรื่องที่จะทำให้เกิดการฟ้องร้องทางกฎหมายต่อ Optum หรือบริษัทในเครือ หรือองค์การใดก็ตามที่ผู้โทรกำลังได้รับบริการเหล่านี้โดยตรงหรือโดยอ้อมอยู่ (เช่น ผู้ว่าจ้างหรือแผนสุขภาพ) อาจไม่มีโปรแกรมนี้และส่วนประกอบทั้งหมดของโปรแกรมนี้ให้ในบางพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสำหรับสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุน้อยกว่า 16 ปี และโปรแกรมนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ทุกเมื่อโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ระดับประสบการณ์และ/หรือการศึกษาของเจ้าหน้าที่ของโปรแกรมช่วยเหลือพนักงานอาจแตกต่างกันไปตามข้อกำหนดในสัญญาหรือข้อกำหนดในกฎระเบียบของประเทศนั้น ๆ อาจมีข้อยกเว้นและข้อจำกัดด้านการคุ้มครองด้วย

© 2023 Optum, Inc. สงวนลิขสิทธิ์ทุกประการ Optum® เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของบริษัท Optum, Inc. ในสหรัฐอเมริกาหรือในเขตอำนาจศาลอื่น ชื่อแบรนด์หรือชื่อผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งหมดเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายจดทะเบียนของทรัพย์สินของแบรนด์นั้น ๆ Optum เป็นผู้ว่าจ้างที่ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน