



## كيف يمكن للمديرين مساعدة الموظفين على التعامل مع حالة الصدمة

تُعرف الجمعية الأمريكية لعلم النفس الصدمة بأنها "استجابة عاطفية لحدث مروع." قد يتمثل الحدث في أشكال عدة؛ قد يكون حادثاً أو جريمة عنيفة أو ربما كارثة طبيعية. وعقب التعرّض للحدث فوراً، قد ينتاب الشخص فترات من الصدمة والرفض لمن حوله. تختلف استجابة كل شخص للصدمة عن غيره مثلما هو الحال في فترة التعافي.

## تتجلى الاستجابة للضغط في أربع طرق:

1. جسديًا، مثل التعب والعطش الشديد والغثيان والتعرق غير المعتاد وصعوبة التنفس وزيادة معدل ضربات القلب.
  2. إدراكيًا، مثل عدم الاتزان وفقدان الذاكرة وضعف التركيز وإلقاء اللوم على الآخرين والارتباك.
  3. عاطفيًا، مثل المزاج الحاد والقلق والاكتئاب والشعور بالذعر ونوبات الانفعال غير المتوقعة.
  4. سلوكيًا، مثل الإفراط في تناول الكحوليات، والسلوك المعادي للمجتمع والأرق والانسحاب من الأصدقاء والعائلة.
- بصفتك مديرًا أو مشرفًا، من الأهمية بمكان أن تدرك أن تفاعلك مع الموظف المصاب بصدمة قد يكون له تأثير كبير على قدرته الفورية (وطويلة الأجل) على التعامل مع الحادث الذي تعرّض له ومن ثمّ تسبب في الصدمة.

## كيفية مساعدة الموظفين على التعامل مع حالة الصدمة

- **استمع.** لست بحاجة إلى معرفة بكل ما يدور بداخلهم بالضرورة ولكن لا بد أن يشعر موظفيك بأنك تسمعهم وتهتم بهم. شجع الموظفين على التعبير عما يشعرون به من خلال طرح أسئلة مفتوحة. تجنب تقديم النصائح غير المرغوب فيها أو مشاركة تجاربك الخاصة. اسمح لكل شخص بالتعبير عن شعوره الداخلي. اعقد محادثات في أماكن تساعد على حماية الخصوصية حيث لا يستطيع أي فرد سماع ما تقوله و/أو مقاطعتك.
- **أظهر فهمك لما يُقال لك.** كن داعمًا بطرق لفظية وغير لفظية مثل الوضعية وتعبيرات الوجه ولغة الجسد. لا توجد مشكلة في البكاء لكليهما. يُعدّ هذا رد فعل طبيعيًا ومفهومًا. كما ذكرنا سلفًا، كن مستعدًا حيث من المتوقع أن يُظهر الأشخاص ردود أفعال مختلفة. على سبيل المثال، قد يلزم على الموظف إلى السفر لأداء مهام عمله ولكن قد ينتابه القلق بشأن القيادة أو الطيران بسبب التعرّض لصدمة. شجع هؤلاء الأفراد على التواصل مع برنامج مساعدة الموظفين (EAP) للحصول على المساعدة.
- **أظهر نوعًا من التعاطف إن أمكن.** قد تؤثر ردود فعل الإجهاد سلبيًا على إنتاجية العمل. استعد لإجراء بعض التعديلات المؤقتة في المواعيد النهائية وأعباء العمل والتوقعات.
- **اتخاذ إجراءات.** ينتاب الأشخاص حاجة قوية لفعل شيء ما للمساعدة في هذا الموقف. اترك الفرصة للموظفين لوضع خطة تتعلق بكيفية المساهمة في جهود التعافي. تتضمن الأمثلة حملة التبرع بالدم أو حملة لجمع الأموال لأقارب الضحايا الناجين. حاول الترتيب لتوفير إمدادات المياه و/أو المشروبات الخالية من الكافيين، وإذا أمكن، أطعمة قليلة الدسم وقليلة السكر.
- **شجع عادات الرعاية الذاتية.** ذكّر الموظفين بالعناية بأنفسهم من خلال تناول الطعام بشكل جيد وممارسة الرياضة بانتظام وإعطاء الأولوية للحصول على قسط كافٍ من النوم.
- **استخدم برنامج مساعدة الموظفين (EAP) كمورد.** يتوفّر برنامج مساعدة الموظفين (EAP) الخاص بك أيضًا لمساعدتك في حل المشكلات الشخصية وأيضًا في تنفيذ مهام دورك كمدير. يمكنك أيضًا إحالة الموظفين الذين يحتاجون إلى دعم إضافي.
- **اعتن بنفسك جيدًا.** لا يمكنك أن تكون في وضع يسمح لك بإدارة الآخرين ودعمهم إذا لم تعترف باحتياجاتك الخاصة. يُخصّص برنامج مساعدة الموظفين (EAP) للمديرين أيضًا.

يمكن أن تُحدث الطريقة التي تحكم فيها الموظف في الضغط الواقع بعد التعرّض لصدمة تأثيرًا كبيرًا على تعافيه الجسدي والنفسي والسرعة التي يمكنه بها العودة إلى كونه عضوًا منتجًا في فريقك أو مجموعتك. يجب ألا نغفل أهمية دورك في التعافي.



ينبغي ألا يُستخدم هذا البرنامج لتلبية احتياجات حالات الطوارئ أو الرعاية العاجلة. عند وجود حالة طارئة، يُرجى الاتصال برقم 911 أو الذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ. لا يجل هذا البرنامج محل رعاية الطبيب أو الرعاية المتخصصة. تشاور مع طبيبك للمتطلبات أو العلاج أو الدواء ذي الصلة بالرعاية الصحية الخاصة. ونظرًا لاحتمال وجود تضارب في المصالح، لن تُقدّم الاستشارات القانونية في القضايا التي قد تنطوي على اتخاذ إجراءات قانونية ضد Optum أو الشركات التابعة لها، أو أي كيان يتلقى المتصل من خلاله هذه الخدمات مباشرة أو بطريقة غير مباشرة (على سبيل المثال، صاحب العمل أو الخطة الصحية). قد لا يتوفر هذا البرنامج ومكوناته في جميع الولايات أو لجميع أحجام المجموعات كما أنه عرضة للتغيير. قد تفرض استثناءات وحدود للتغطية.

Optum<sup>®</sup> هي علامة تجارية مسجلة لشركة Optum, Inc. في الولايات المتحدة وغيرها من الولايات القضائية. جميع العلامات التجارية أو أسماء المنتجات الأخرى هي علامات تجارية مسجلة أو علامات مسجلة لملاكها أصحابها المعنيين. Optum هي رب عمل يؤمن بتكافؤ الفرص.