



Los gerentes pueden ayudar a los empleados a enfrentar un trauma

La Asociación Americana de Psicología (American Psychological Association) define el trauma como “Una respuesta emocional a un hecho terrible”. El hecho en sí podría adoptar muchas formas; podría ser un accidente, un delito violento o posiblemente una catástrofe natural. Las secuelas inmediatas del hecho podrían ser períodos de shock e incluso de negación. La respuesta de cada persona al trauma puede ser diferente, así como el tiempo que lleva recuperarse.

La reacción al estrés suele manifestarse de cuatro maneras:

1. **Física**, p. ej., cansancio, sed extrema, náuseas, sudoración inusual, dificultad para respirar, frecuencia cardíaca acelerada.
2. **Cognitiva**, p. ej., desorientación, pérdida de memoria, falta de concentración, necesidad de culpar a los demás, confusión.
3. **Emocional**, p. ej., irritabilidad, ansiedad, depresión, sensación de pánico, arrebatos emocionales imprevistos.
4. **Conductual**, p. ej., mayor consumo de alcohol, conducta antisocial, nerviosismo, aislamiento de amigos y familiares.

Como gerente o supervisor, es importante tener presente que su interacción con el empleado traumatizado podría tener un impacto significativo en la capacidad inmediata (y a largo plazo) del empleado para superar su exposición al hecho.

Cómo ayudar a los empleados a enfrentar el trauma

- **Escuche.** Usted no tiene la obligación de tener todas las respuestas, pero sus empleados necesitan saber que usted los escucha y se preocupa por ellos. Haga preguntas abiertas a los empleados para alentarlos a expresar cómo se sienten. Evite ofrecer consejos que no le pidan o compartir sus propias experiencias. Deje que la persona exprese sus sentimientos. Elija lugares propicios para mantener conversaciones en privado, donde sea menos probable que los interrumpan o los escuchen al pasar.
- **Demuestre comprensión.** Manifieste su apoyo de maneras verbales y no verbales, es decir, mediante la postura, las expresiones faciales y el lenguaje corporal. Llorar está permitido, para los dos. Es una reacción normal y entendible. Como señalamos anteriormente, prepárese porque cada persona puede reaccionar de manera muy diferente. Por ejemplo, un empleado podría tener que viajar como parte de su trabajo, pero podría sentir cierta aprensión por conducir o volar debido al trauma. Aliente a estas personas a llamar al Programa de Asistencia al Empleado (Employee Assistance Programme, EAP) para pedir ayuda.
- **Sea indulgente cuando sea posible.** Las reacciones de estrés pueden tener un impacto negativo en la productividad laboral. Esté preparado para hacer algunos ajustes temporales en las fechas límite, la carga de trabajo y las expectativas.
- **Entre en acción.** En este tipo de situación, las personas tienen una fuerte necesidad de hacer algo para ayudar. Permita que los empleados aporten ideas para colaborar con las tareas de recuperación. Por ejemplo, una campaña de donación de sangre del departamento o una campaña para recaudar dinero para los parientes sobrevivientes de las víctimas. Trate de disponer de agua y bebidas sin cafeína y, si es posible, alimentos con bajo contenido de azúcar y grasa.
- **Promueva el cuidado personal.** Recuerde a los empleados que deben cuidarse, comer bien, hacer ejercicio con regularidad y priorizar dormir lo suficiente.
- **Use el Programa de Asistencia al Empleado como un recurso.** Su Programa de Asistencia al Empleado también está disponible para ayudarlo con problemas personales y, además, en su función como gerente. Usted incluso podría referir a los empleados que necesitan apoyo adicional.

- **Cuídese mucho.** Usted no puede estar en una posición para manejar y apoyar a los demás si no atiende sus propias necesidades. El Programa de Asistencia al Empleado también es para los gerentes.

La manera en que el empleado controla su estrés postraumático por el incidente puede tener un gran impacto en su recuperación física y psicosocial, y en la velocidad con que puede volver a ser un miembro productivo de su equipo o grupo. No se debe subestimar la importancia que tiene su función como gerente en esa recuperación.



Este programa no se debe usar para necesidades de atención de urgencia ni de emergencia. En caso de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Este programa no sustituye la atención de un médico o profesional. Consulte sus necesidades específicas de atención de la salud, tratamiento o medicamentos con su profesional clínico. Debido a la posibilidad de un conflicto de intereses, no se proporcionarán consultas legales sobre asuntos que puedan implicar acciones legales contra Optum o sus afiliadas, ni contra ninguna entidad a través de la cual la persona que llama esté recibiendo estos servicios directa o indirectamente (p. ej., a través de la empresa para la cual trabaja o de un plan de salud). Este programa y sus componentes tal vez no estén disponibles en todos los estados o para todos los tamaños de grupo, y están sujetos a cambios. Es posible que se apliquen exclusiones y limitaciones de cobertura.

Optum® es una marca registrada de Optum, Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. Todas las demás marcas o nombres de productos son marcas comerciales o registradas propiedad de sus respectivos titulares. Optum es una empresa que promueve la igualdad de oportunidades.

© 2023 Optum, Inc. Todos los derechos reservados. WF8463081 223388-092022 OHC