



In che modo i responsabili possono aiutare i dipendenti a gestire i traumi

L'American Psychological Association definisce un trauma come "Una risposta emotiva a un evento terribile". L'evento stesso può assumere varie forme; può trattarsi di un incidente, un crimine violento oppure un disastro naturale. Immediatamente dopo l'evento potrebbero verificarsi periodi di shock o, addirittura, di rifiuto. La risposta di ciascuna persona a un trauma può essere diversa e, quindi, anche il tempo necessario per riprendersi.

La reazione allo stress tende a manifestarsi in quattro modi:

1. **Fisico**, ad es. stanchezza, sete estrema, nausea, sudore insolito, difficoltà respiratoria, aumento della frequenza cardiaca.
2. **Cognitivo**, ad es. disorientamento, perdita di memoria, mancanza di concentrazione, necessità di incolpare gli altri, confusione.
3. **Emotivo**, ad es. irascibilità, ansia, depressione, senso di panico, crisi emotive impreviste.
4. **Comportamentale**, ad es. aumento del consumo di alcool, comportamento antisociale, irrequietezza, allontanamento da amici e famigliari.

In qualità di responsabili o supervisor, è importante essere consapevoli che la vostra interazione con il dipendente traumatizzato può avere un impatto significativo sulla sua capacità immediata (e a lungo termine) di gestire la loro esposizione all'evento.

Come aiutare i dipendenti a gestire i traumi

- **Ascoltate.** Non dovete avere tutte le risposte, ma i vostri dipendenti hanno bisogno di sapere che li ascoltate e che vi preoccupate per loro. Incoraggiate i dipendenti a esprimere i loro sentimenti ponendo domande a risposta aperta. Evitate di offrire consigli non richiesti o di condividere le vostre esperienze. Lasciate che la persona esprima i suoi sentimenti. Fate in modo che le conversazioni avvengano in un luogo riservato, dove è difficile che veniate ascoltati e/o interrotti.
- **Mostrate comprensione.** Siate di sostegno, sia con le parole che con l'atteggiamento, le espressioni del viso e il linguaggio del corpo, ad esempio. Piangere fa bene a tutti e due. Si tratta di una reazione normale e comprensibile. Come puntualizzato in precedenza, preparatevi al fatto che persone diverse possano reagire in modi molto diversi. Ad esempio, un dipendente potrebbe dover viaggiare per lavoro, ma avere paura di guidare o volare per via di un trauma. Incoraggiate queste persone a chiedere l'aiuto dell'EAP.
- **Pregate, se possibile.** Le reazioni allo stress possono influire negativamente sulla produttività lavorativa. Preparatevi a modificare temporaneamente delle scadenze, dei carichi di lavoro e delle aspettative.
- **Intervenire.** Le persone hanno un forte bisogno di fare qualcosa per rendersi utili in questa situazione. Consentite ai dipendenti di decidere un piano che possa contribuire a sostenere la fase di recupero. Ad esempio, una campagna per la donazione del sangue o una raccolta di fondi per i parenti delle vittime. Cercate di rendere disponibili acqua e/o bevande senza caffeina e, se possibile, alimenti senza zucchero e a basso contenuto calorico.
- **Incoraggiateli a prendersi cura di sé stessi.** Ricordate ai dipendenti di prendersi cura di sé stessi: mangiare in modo sano, fare esercizio fisico e dormire a sufficienza.
- **Usate l'EAP come risorsa.** Il vostro EAP è disponibile anche per assistervi con problemi personali e nel vostro ruolo di responsabile. Potete anche segnalare dei dipendenti che necessitano di ulteriore assistenza.
- **Prenditi cura di te stesso.** Non sarai in grado di gestire e assistere gli altri se non sai riconoscere le tue esigenze personali. L'EAP è anche per i responsabili.

Il modo in cui un dipendente affronta uno stress post-traumatico può avere un effetto importante sul suo recupero fisico e psicologico, e sulla velocità con la quale può tornare ad essere un membro produttivo del vostro team o gruppo. L'importanza del vostro ruolo nel recupero non deve essere sottostimata.

Optum

Questo programma non deve essere utilizzato in casi di emergenza o di necessità di cure urgenti. Nel caso di un'emergenza, chiamate il 911 o recatevi al pronto soccorso più vicino. Questo programma non sostituisce le cure di un medico o di un professionista sanitario. Consultati con il tuo dottore per necessità terapeutiche, cure o medicine specifiche. Per evitare un eventuale conflitto di interessi, non verranno fornite consulenze giuridiche per questioni che potrebbero comportare azioni legali contro Optum o le sue consociate, oppure contro qualsiasi entità che ha offerto direttamente questi servizi al destinatario (ad es., il datore di lavoro o il piano sanitario). Questo programma e i suoi componenti potrebbero non essere disponibili in tutti gli stati o per gruppi di ogni dimensione, e sono soggetti a cambiamenti. Potrebbero essere applicabili esclusioni e limitazioni nella copertura.

Optum® è un marchio commerciale registrato di Optum, Inc. negli U.S.A. e in altre giurisdizioni. Tutti gli altri nomi di marche o prodotti sono marchi commerciali o marchi registrati di proprietà dei rispettivi proprietari. Optum è un datore di lavoro che applica la politica delle pari opportunità.

© 2023 Optum, Inc. Tutti i diritti riservati. WF8463081 223388-092022 OHC