

Kritisk støtte



Slik kan ledere hjelpe sine ansatte med å takle traumer

American Psychological Association definerer traumer som «en emosjonell respons på en forferdelig hendelse.» Selve arrangementet kunne ha mange former; det kan være en ulykke, en voldelig forbrytelse eller muligens en naturkatastrofe. I umiddelbar etterkant av hendelsen kan det være perioder med sjokk og potensielt til og med fornektelse. Hver persons respons på traumer kan være forskjellig, og det kan være tiden det tar å komme seg.

Reaksjon på stress har en tendens til å manifestere seg på fire måter:

1. **Fysisk** f.eks. tretthet, ekstrem tørste, kvalme, uvanlig svette, pustevansker, økt hjerterefrekvens.
2. **Kognitivt** f.eks. desorientering, hukommelsestap, mangel på konsentrasjon, behov for å skylde på andre, forvirring.
3. **Følelsesmessig** f. eks. et raskt humør, angst, depresjon, en følelse av panikk, uventede følelsesutbrudd.
4. **Atferdsmessig** f.eks. økt drikking, antisosial atferd, rastløshet, tilbaketrekning fra venner og familie.

Som leder eller veileder er det viktig å være klar over at din interaksjon med den traumatiserte ansatte kan ha en betydelig innvirkning på deres umiddelbare (og langsiktige) evne til å takle deres eksponering for hendelsen.

Hvordan hjelpe ansatte med å takle traumer

- **Lytte.** Du trenger ikke ha alle svarene, men de ansatte må vite at du hører dem, og at du bryr deg. Oppmuntre ansatte til å uttrykke hvordan de har det ved å stille åpne spørsmål. Unngå å gi uønskede råd eller dele dine egne erfaringer. La personen uttrykke følelsene sine. Ha samtaler i områder som fremmer personvernet der det er mindre sannsynlig at du blir overhørt og/eller avbrutt.
- **Vis forståelse.** Vær støttende på verbale og ikke-verbale måter, dvs. holdning, ansiktsuttrykk, kroppsspråk. Å gråte er OK for dere begge. Det er en normal og forståelig reaksjon. Som nevnt tidligere, vær forberedt på at forskjellige mennesker reagerer veldig forskjellig. For eksempel kan en ansatt trenge å reise som en del av jobben, men kan være bekymret for å kjøre eller fly på grunn av traumet. Oppmuntre disse personene til å ringe EAP for å få hjelp.
- **Gi medfølelse når det er mulig.** Stressreaksjoner kan påvirke arbeidsproduktiviteten negativt. Vær forberedt på å gjøre noen midlertidige justeringer i tidsfrister, arbeidsbelastninger og forventninger.
- **Gjør noe.** Folk har et sterkt behov for å gjøre noe for å hjelpe i denne situasjonen. La ansatte komme opp med en plan for hvordan de kan bidra til arbeidet med å komme seg. Eksempler er at en avdeling gir blod eller en kampanje for å samle inn penger til ofrenes overlevende slektninger. Prøv å sørge for at vann og/eller koffeinfrie væsker er tilgjengelig og om mulig mat med lite fett og lite sukker.
- **Oppmuntre til egenomsorg.** Minn ansatte på å ta vare på seg selv gjennom å spise godt, trene regelmessig og prioritere å få nok søvn.
- **Bruk EAP som en ressurs.** Din EAP er også tilgjengelig for å hjelpe deg med personlige problemer og også i din rolle som leder. Du kan også henvise ansatte som trenger ekstra støtte.
- **Ta godt vare på dere selv.** Dere kan ikke ha en stilling hvor dere administrerer og støtter andre med mindre dere vedkjenner egne behov. EAP er også for ledere.

Hvordan den ansatte håndterer sitt posttraumatiske hendelsesstress kan ha stor effekt på deres fysiske og psykiske restitusjon og hastigheten de kan gå tilbake til å være et produktivt medlem av teamet eller gruppen din. Viktigheten om din rolle i den utvinningen ikke bør undervurderes.



Dette programmet bør ikke brukes til nød- eller akutte omsorgsbehov. I en nødssituasjon, ring 911 eller oppsøk nærmeste legevakt. Dette programmet er ikke en erstatning for en lege eller profesjonell omsorg. Rådfør deg med legen din for spesifikke helsehjelpsbehov, behandling eller medisiner. På grunn av muligheten for en interessekonflikt, vil det ikke bli gitt juridisk konsultasjon om spørsmål som kan innebære rettslige skritt mot Optum eller dets tilknyttede selskaper, eller noen enhet der den som ringer mottar disse tjenestene direkte eller indirekte (f.eks. arbeidsgiver eller helseplan). Dette programmet og dets komponenter er kanskje ikke tilgjengelig i alle stater eller for alle gruppestørrelser og kan endres. Unntak og begrensninger for dekning kan gjelde.

Optum® er et registrert varemerke for Optum, Inc. i USA og andre jurisdiksjoner. Alle andre merke- eller produktnavn er varemerker eller registrerte merker eller tilhører sine respektive eiere. Optum er en arbeidsgiver som engasjerer seg for like muligheter.

© 2023 Optum, Inc. Alle rettigheter forbeholdt. WF8463081 223388-092022 OHC