

Cruciale ondersteuning



Hoe de manager medewerkers kan helpen om met trauma om te gaan

De American Psychological Association definieert trauma als “Een emotioneel antwoord op een verschrikkelijke gebeurtenis.” De gebeurtenis zelf kan vele vormen aannemen: een ongeluk, een geweldsmisdrijf of een natuurramp. In de onmiddellijke nasleep van de gebeurtenis kunnen er perioden van shock en mogelijk zelfs ontkenning zijn. De reactie van elke persoon op een trauma kan verschillen, evenals de tijd die nodig is om te herstellen.

Reactie op stress uit zich meestal op vier manieren:

1. **Fysiek** bijv. vermoeidheid, extreme dorst, misselijkheid, ongewoon zweten, ademhalingsmoeilijkheden, verhoogde hartslag.
2. **Cognitief** bijv. desoriëntatie, geheugenverlies, gebrek aan concentratie, de behoefte om anderen de schuld te geven, verwarring.
3. **Emotioneel** bijv. een opvliegendheid, angst, depressie, een gevoel van paniek, onverwachte uitbarstingen van emoties.
4. **Gedrag**, bijv. meer drinken, asociaal gedrag, rusteloosheid, terugtrekken van vrienden en familie.

Als manager of supervisor is het belangrijk te beseffen dat uw interactie met de getraumatiseerde werknemer een aanzienlijke invloed kan hebben op zijn onmiddellijke (en langere termijn) vermogen om met zijn blootstelling aan de gebeurtenis om te gaan.

Hoe medewerkers te helpen om met trauma om te gaan

- **Luister.** U hoeft niet alle antwoorden te hebben, maar uw werknemers moeten weten dat u hen hoort en dat u om hen geeft. Moedig werknemers aan hun gevoelens te uiten door open vragen te stellen. Vermijd het geven van ongevraagd advies of het delen van uw eigen ervaringen. Laat de persoon zijn gevoelens uiten. Houd gesprekken in ruimtes die bevorderlijk zijn voor de privacy, waar u minder kans loopt te worden afgeluisterd en/of onderbroken.
- **Toon begrip.** Wees ondersteunend op verbale en non-verbale manieren, zoals lichaamshouding, gezichtsuitdrukkingen en lichaamstaal. Huilen is OK voor jullie allebei. Het is een normale en begrijpelijke reactie. Zoals eerder opgemerkt, wees erop voorbereid dat verschillende mensen heel verschillend kunnen reageren. Een werknemer kan bijvoorbeeld voor zijn werk moeten reizen, maar bang zijn om te rijden of te vliegen vanwege het trauma. Moedig deze mensen aan om hun EAP te bellen voor hulp.
- **Neem een mediatief rustmoment waar mogelijk.** Stressreacties kunnen de arbeidsproductiviteit negatief beïnvloeden. Wees bereid om deadlines, werkdruk en verwachtingen tijdelijk aan te passen.
- **Onderneem actie.** Mensen voelen in deze situatie een sterke behoefte om hulp te bieden. Laat uw medewerkers een plan bedenken hoe ze kunnen bijdragen aan het herstel. Dit kan bijvoorbeeld een bloedinzameling zijn of een campagne om geld in te zamelen voor familieleden van de slachtoffers. Probeer te regelen dat er water en/of niet-cafeïnehoudende vloeistoffen beschikbaar zijn en indien mogelijk vetarm en suikerarm voedsel.
- **Moedig zelfzorg aan.** Herinner medewerkers eraan om goed voor zichzelf te zorgen door gezond te eten, regelmatig te sporten en te zorgen voor voldoende slaap.
- **Gebruik de EAP als hulpbron.** Uw EAP is ook beschikbaar om u te helpen bij persoonlijke kwesties en ook in uw rol als manager. U kunt ook werknemers doorverwijzen die extra ondersteuning nodig hebben.
- **Zorg goed voor uzelf.** U kunt geen goede manager zijn en anderen steun geven, als u niet uw eigen behoeften in acht neemt. De EAP is er ook voor managers.

Hoe de werknemer met zijn posttraumatische stress omgaat, kan een groot effect hebben op zijn fysieke en psychologische herstel en de snelheid waarmee hij weer een productief lid van uw team of groep kan worden. Het belang van uw rol in dat herstel mag niet worden onderschat.

Optum

Dit programma mag niet worden gebruikt wanneer spoedeisende zorg nodig is. Bel in een noodgeval 112 of ga naar de afdeling spoedeisende hulp van het dichtstbijzijnde ziekenhuis. Dit programma is niet bedoeld om de zorg van een arts of andere professionele zorgverlener te vervangen. Raadpleeg uw arts voor specifieke zorgbehoeften, behandeling of medicijnen. Vanwege de kans op belangenverstrengeling wordt geen juridisch advies geboden in kwesties die mogelijk betrekking hebben op een gerechtelijke procedure tegen Optum of zijn gelieerde bedrijven, of een entiteit via welke de beller deze diensten direct of indirect ontvangt (bijv. werkgever of zorgverzekering). Dit programma en de onderdelen ervan zijn mogelijk niet op alle locaties en voor elke groepsomvang beschikbaar en zijn onderhevig aan wijzigingen. Er kunnen uitsluitingen en beperkingen van de dekking van kracht zijn.

Optum® is een gedeponeerd handelsmerk van Optum, Inc. in de VS en andere rechtsgebieden. Alle andere merk- of productnamen zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren. Optum voert een beleid van gelijke kansen.

© 2023 Optum, Inc. Alle rechten voorbehouden. WF8463081 223388-092022 OHC