

Поддержка **в критической ситуации**



Как помочь сотрудникам преодолеть последствия травмы: памятка руководителя

По мнению Американской психологической ассоциации, психологическая травма — это реакция на сильное эмоциональное потрясение. Причины эмоционального потрясения великое множество: несчастные случаи, насилие, природные катаклизмы и многое другое. Первой реакцией на травматическое событие может быть шок и даже отрицание — это, равно как и процесс восстановления, зависит от индивидуальной уязвимости человека.

Выделяют четыре формы проявления стресса:

1. **Физиологические проявления:** повышенная утомляемость, сильная жажда, тошнота, чрезмерная потливость, затрудненное дыхание, учащенное сердцебиение и т. п.
2. **Когнитивные проявления:** дезориентация, нарушение памяти и концентрации внимания, стремление обвинять других, растерянность и т. п.
3. **Эмоциональные проявления:** вспыльчивость, тревожность, депрессия, паника, всплески эмоций и т. п.
4. **Поведенческие проявления:** злоупотребление алкоголем, асоциальное поведение, психомоторное возбуждение, нежелание общаться с людьми, даже с родными и близкими, и т. п.

Правильное отношение руководителя/начальника к подчиненному с травмированной психикой может принести немедленное облегчение и сгладить отдаленные последствия стресса.

Первая психологическая помощь сотруднику

- **Внимательно выслушайте.** У вас может не быть готовых рецептов на все случаи жизни, от вас лишь требуются внимание и забота. Задавайте открытые вопросы, требующие развернутого ответа, помогите сотруднику выговориться и рассказать о своих чувствах. Не давайте советов, не ведите себя бесцеремонно и не рассказывайте о своем опыте. Просто позвольте человеку выразить свою боль. Помните, что человек с травмированной психикой нуждается в приватности, поэтому выберите для беседы такое помещение, где вас не услышат и вам никто не будет мешать.
- **Проявите понимание.** Поддержку можно выразить вербальными и невербальными средствами (позой, мимикой и жестами). Не бойтесь слез — в том числе собственных. Это абсолютно естественная и понятная реакция, а, как отмечалось ранее, реакция организма всегда индивидуальна. Например, работа сотрудника связана с командировками, а у него в результате психотравмы развилась боязнь автомобилей или самолетов. Посоветуйте такому сотруднику обратиться за помощью в программу EAP.
- **Будьте снисходительны.** Стресс может привести к снижению работоспособности. Сделайте скидку на временные трудности сотрудника — ослабьте контроль сроков и объемов и не требуйте высоких результатов.
- **Не бездействуйте.** Люди испытывают потребность в оказании помощи попавшим в беду. Позвольте сотрудникам проявить солидарность и придумать, как помочь своему коллеге преодолеть сложный период, например всем отделом сдайте донорскую кровь или организуйте кампанию по сбору средств для родственников погибших. Позаботьтесь о наличии в офисе питьевой воды, напитков, не содержащих кофеина, и желательны нежирных и несладких закусок.
- **Напомните, как важно заботиться о себе.** Сотрудники должны помнить о себе — хорошо питаться, заниматься спортом и высыпаться.
- **Положитесь на программу EAP.** Специалисты программы EAP окажут вам поддержку и как частному лицу, и как руководителю. Если вашему сотруднику требуется помощь, направьте его к нам на консультацию.
- **Забойтесь о себе.** Плох тот руководитель, который не заботится о собственном благополучии. Программа EAP предназначена не только для сотрудников, но и для руководителей.

Посттравматическое стрессовое расстройство неизбежно отражается на состоянии здоровья сотрудника, его душевном равновесии и работоспособности. Чем скорее он справится с последствиями этого состояния, тем скорее он вернется в привычное русло. И роль руководителя в этом процессе исключительно велика — ее трудно переоценить.

Optum

Данная программа не предназначена для оказания экстренной или неотложной медицинской помощи. В экстренных случаях звоните в экстренную службу или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи. Данная программа не является заменой медицинской помощи, оказываемой врачом или специалистом. По вопросам, связанным с конкретными проблемами со здоровьем, методами лечения и лекарственными препаратами, следует проконсультироваться с врачом. Ввиду возможного конфликта интересов юридические консультации не предоставляются по вопросам, которые могут повлечь судебные иски против компании Optum, ее филиалов и любой организации, в которой заявитель непосредственно или косвенно получает данные услуги (например, работодатель или план медицинского страхования). Данная программа и ее компоненты могут быть недоступны в некоторых регионах. Действуют ограничения на размеры групп. Уточняйте перечень ограничений и исключенных услуг.

Optum® является зарегистрированным товарным знаком компании Optum, Inc. в США и других странах. Все прочие названия брендов и продуктов являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками или собственностью правообладателей. Компания Optum обеспечивает равные возможности трудоустройства.

© 2023 Optum, Inc. Все права защищены. WF8463081 223388-092022 ОНС