

ความช่วยเหลือที่ยามวิกฤต



วิธีที่ผู้จัดการจะช่วยพนักงาน รับมือกับบาดแผลทางใจ

สมาคมจิตวิทยาอเมริกาให้คำจำกัดความของบาดแผลทางใจ (trauma) ว่า “การตอบสนองทางอารมณ์ต่อเหตุการณ์ร้ายแรง” ตัวเหตุการณ์เองอาจเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ อาจเป็นอุบัติเหตุ อาชญากรรมที่รุนแรง หรืออาจเป็นภัยพิบัติทางธรรมชาติทันทีหลังเกิดเหตุการณ์ อาจมีช่วงเวลาที่เกิดภาวะช็อก และแม้กระทั่งอาจมีการปฏิเสธความเป็นจริง การตอบสนองเหตุการณ์ต่อบาดแผลทางใจของแต่ละคนอาจแตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจต้องใช้เวลาเยียวยาต่างกันด้วย

การตอบสนองต่อความเครียดมักจะเห็นเด่นชัดใน 4 ด้าน

1. ทางร่างกาย เช่น อ่อนเพลีย กระจายน้ำอย่างรุนแรง คลื่นไส้ เหงื่อออกมากผิดปกติ หายใจลำบาก หัวใจเต้นแรงขึ้น
2. ทางกระบวนการรับรู้ เช่น งุนงง สูญเสียความทรงจำ ขาดสมาธิ ชอบที่จะโทษคนอื่น สับสน
3. ทางอารมณ์ เช่น หงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า รู้สึกตื่นตระหนก ระเบิดอารมณ์ออกมาโดยไม่คาดคิด
4. ทางพฤติกรรม เช่น ต้มแอลกอฮอล์มากขึ้น พฤติกรรมต่อต้านสังคม กระสับกระส่าย ถอนตัวจากเพื่อนและครอบครัว

ในฐานะผู้จัดการหรือหัวหน้างาน สิ่งสำคัญคือการตระหนักว่า การปฏิสัมพันธ์กับพนักงานที่มีบาดแผลทางใจ อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการรับมือกับการประสบกับเหตุการณ์นั้น

วิธีช่วยพนักงานในการรับมือกับบาดแผลทางใจ

- **รับฟัง** คุณไม่ต้องมีคำตอบสำหรับทุกอย่าง แต่พนักงานของคุณต้องรู้ว่าคุณได้ยินในสิ่งที่เขาพูดและคุณใส่ใจ กระตุ้นให้พนักงานแสดงความรู้สึกออกมาโดยการถามคำถามปลายเปิด หลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำโดยไม่ได้อธิบาย หลีกเลี่ยงการแบ่งปันประสบการณ์ของตัวเอง ปล่อยให้เขาแสดงความรู้สึกออกมาพูดคุยกันในสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวโดยไม่มีใครได้ยินและ/หรือขัดจังหวะ
- **แสดงความเข้าใจ** แสดงความสนับสนุนทั้งทางวาจาและการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด ได้แก่ ท่าทาง สีหน้า และภาษากาย คุณทั้งสองคนจะร้องไห้ก็ได้ เพราะเป็นปฏิกิริยาปกติและสามารถเข้าใจได้ ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ขอให้เตรียมใจไว้ว่าแต่ละคนมีการตอบสนองที่ไม่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจต้องเดินทาง เพราะเป็นส่วนหนึ่งของงาน แต่อาจประหวั่นเกี่ยวกับการขับรถหรือขึ้นเครื่องบินเนื่องจากมีบาดแผลทางใจ กระตุ้นให้เขาโทรศัพท์ขอความช่วยเหลือจากโปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (EAP)
- **ผ่อนปรนเมื่อทำได้** การตอบสนองต่อความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อผลิตภาพในการทำงาน เตรียมตัวทำการปรับเปลี่ยนชั่วคราวด้านกำหนดเวลา ภาระงาน และความคาดหวัง
- **ลงมือทำ** คนมักจะอยากทำอะไรสักอย่างเพื่อช่วยเหลือในสถานการณ์นี้ ให้โอกาสพนักงานคนอื่นในการช่วยวางแผนเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามในการฟื้นคืนสู่สภาพปกติ ตัวอย่างเช่น จัดให้มีการบริจาคเลือดของแผนก หรือทำการรณรงค์เพื่อระดมทุนช่วยเหลือญาติของผู้เคราะห์ร้ายที่ยังมีชีวิตอยู่ พยายามจัดเตรียมน้ำและ/หรือเครื่องดื่มที่ไม่มีคาเฟอีน และอาหารที่มีไขมันต่ำและน้ำตาลต่ำหากเป็นไปได้
- **กระตุ้นให้ดูแลตัวเอง** ย้ำให้พนักงานดูแลตัวเองด้วยการรับประทานอาหารที่ดี ออกกำลังกายเป็นประจำ และให้ความสำคัญกับการนอนหลับให้เพียงพอ
- **ใช้ทรัพยากรของ EAP** โปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (EAP) ของคุณอาจช่วยคุณได้ทั้งในเรื่องส่วนตัว และในฐานะผู้จัดการ คุณอาจบอกให้พนักงานที่ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมทราบเกี่ยวกับโปรแกรมช่วยเหลือพนักงานนี้
- **ดูแลตัวเองให้ดี** คุณจะไม่สามารถทำหน้าที่ในฐานะผู้จัดการและช่วยเหลือผู้อื่นได้หากคุณไม่รับรู้ถึงความต้องการของตัวเอง โปรแกรมช่วยเหลือพนักงานก็ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้จัดการเช่นกัน

วิธีการที่พนักงานจัดการกับความเครียดหลังประสบกับเหตุการณ์ร้ายแรงนั้น อาจส่งผลกระทบต่ออย่างใหญ่หลวงต่อการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ และระยะเวลาที่พนักงานสามารถกลับมาเป็นสมาชิกที่สร้างผลผลิตภาพให้กับทีมงานของคุณ ไม่ควรมองข้ามความสำคัญของบทบาทของคุณในการช่วยให้พนักงานฟื้นคืนสู่สภาพปกติ

Optum

ไม่ควรใช้โปรแกรมนี้สำหรับภาวะฉุกเฉินหรือในกรณีที่ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างเร่งด่วน ในกรณีฉุกเฉิน โปรดติดต่อศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 หรือไปที่ห้องฉุกเฉินที่ใกล้ที่สุด โปรแกรมนี้ไม่สามารถใช้แทนการดูแลจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญได้ ปรึกษากับแพทย์ของท่านเกี่ยวกับความจำเป็นด้าน การดูแลสุขภาพ การรักษา หรือการรักษาโรค เนื่องจากความเป็นไปได้ที่จะเกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ จะไม่มีการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่เรื่องที่จะทำให้เกิดการฟ้องร้องทางกฎหมายต่อ Optum หรือบริษัทในเครือ หรือองค์ภาวะใดก็ตามที่ผู้โทรกำลังได้รับบริการเหล่านี้โดยตรงหรือโดยอ้อมอยู่ (เช่น ผู้ว่าจ้างหรือแผนสุขภาพ) โปรแกรมและองค์ประกอบต่าง ๆ ของโปรแกรมนี้ อาจไม่มีให้ในบางพื้นที่หรือสำหรับกลุ่มบางขนาด และอาจเปลี่ยนแปลงได้ อาจมีข้อยกเว้นและข้อจำกัดด้านการคุ้มครองด้วย

Optum® เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Optum, Inc. ในสหรัฐอเมริกา และในประเทศอื่น ๆ ชื่อแบรนด์หรือชื่อผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งหมดเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายจดทะเบียนหรือทรัพย์สินของแบรนด์นั้น ๆ Optum เป็นผู้ว่าจ้างที่ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน