

重大支持



主管如何幫助員工應對創傷

美國心理學會 (American Psychological Association) 把創傷定義為「對可怕事件的情緒反應」。事件可能會有各種不同形式，也許是意外事故、暴力犯罪，也有可能是自然災害。事件發生後，可能會存在一段震驚期，甚至有否認期。每個人對創傷的反應不盡相同，復原的時間也因人而異。

對壓力的反應通常會從四個方面表現出來：

1. **生理反應**，例如：疲勞、極度口渴、噁心、異常出汗、呼吸困難、心率加快。
2. **認知反應**，例如：知覺錯亂、記憶力減退、無法專心、想要怪罪他人、神智混亂。
3. **情緒反應**，例如：急躁、焦慮、憂鬱、恐慌、情緒突然爆發。
4. **行為反應**，例如：喝更多酒、反社會行為、焦躁不安、疏遠朋友和家人。

經理或主管一定要注意，您與受到創傷員工的互動對他們立即 (和長期) 應對事件的能力可能會有重大的影響。

如何協助員工應對創傷

- **聆聽**。您不必知道所有問題的答案，但員工需要知道您有聽到他們的心聲，而且您在乎。用開放式的問題來鼓勵員工表達出他們的感覺。不要主動提供建議，也不要分享自己的經驗。讓對方表達他們的感覺。找個可以保護隱私的空間談話，這樣才不會被人聽到和 / 或被打斷。
- **讓對方知道您理解**。用口語和非口語 (姿勢、臉部表情、肢體語言等) 的方式表示支持。哭也無妨，雙方都可以哭。這是可以理解且正常的反應。如之前所述，要有心理準備，因為不同的人反應會有很大的差異。例如，員工也許因為工作性質必須到外地出差，但可能因為創傷而害怕開車或搭飛機。鼓勵這些員工打電話向員工幫助計畫 (EAP) 求助。
- **可以的話就多寬容些**。壓力反應可能對工作效率造成負面影響。要有心理準備，可能要在工作期限、工作量和期望等方面暫時做點調整。
- **採取行動**。碰到這種情況，一般人都會非常想要出點力，幫點忙。讓其他員工一起動動腦，看看能如何幫助復原。例如部門同仁參加捐血，或為受害者家屬募款的活動。儘量安排提供水和 / 或不含咖啡因飲品，如果可能，也提供低脂、低糖食物。
- **鼓勵員工照顧好自己**。提醒員工別忘了照顧自己，要吃得好、規律運動，也一定要睡眠充足。
- **善用員工幫助計劃 (EAP) 資源**。員工幫助計劃 (EAP) 也能協助您處理個人問題及主管職責的問題。您也可以轉介需要額外支持的員工。
- **要照顧好自己**。如果您沒有體認到自己的需要，就做不好管理和支持其他人的工作。員工幫助計劃 (EAP) 也能幫助經理人員。

員工如何管理經歷創傷事件後的壓力，對其身心健康復原和恢復工作效率的速度都有很大的影響。您在這個復原過程中扮演重要角色，不可低估。



此計劃不應該用於緊急情況或緊急護理需要。如有緊急情況，請撥打 **911** 或前往最近的急診室。此計劃無法取代醫生或專業人員的護理。對於特定健康護理需要、治療或藥物，請諮詢您的臨床醫師。因為可能會有利益衝突，如果問題可能涉及對 Optum、其關聯機構或來電者直接或間接透過其取得相關服務的任何實體 (例如僱主或健保計劃) 採取法律行動，便不會提供法律諮詢。此計劃和其內容未必在各州或向所有規模的團體提供並可能會有變更。可能會有不予承保和限制承保規定。

Optum® 是 Optum, Inc. 在美國和其他國家 / 地區的註冊商標。所有其他品牌或產品名稱都是各財產所有人的商標或註冊商標。Optum 為實行平等機會的僱主。

© 2023 Optum, Inc.。保留所有權利。WF8463081 223388-092022 OHC