

## 应对员工或亲其人离世以及伴随的悲伤情绪

查看经理在 COVID-19 (新冠肺炎) 大流行期间应该怎么做。

在亲友离世后感到悲伤是正常的感受。在 COVID-19 期间应对这些情绪更是难上加难，因为我们往往无法亲自陪在彼此身旁相互安慰。此外，许多人在此期间也将追思会或纪念活动延后举办。即使可以举办也需要遵循社交疏远原则。

亲友一起哀悼、举行葬礼或追思会可以帮助人们应对，我们无法和过去一样，大家一同悲伤，彼此安慰，因此我们需要寻找其它方式相互支持。在这个充满挑战的时期，如果团队成员的亲友不幸离世，经理务必要了解应如何为其提供支持。

### 用以下方式帮助丧亲的员工

- 哀悼。管理层应立即留言或寄送鲜花，以此表示哀悼。向丧亲员工和其他员工发送简短明了的信息表示支持，帮助他们应对创伤事件。
- 关怀。询问丧亲员工的状况，倾听他们的回应。
- 沟通。对您的团队“敞开大门”。如果员工有问题或需要倾诉，随时洗耳恭听。
- 灵活。在工作时间或休息时间方面提供一定的灵活性，可以帮助员工应对工作和伤痛带来的双重压力。
- 考虑出席虚拟纪念活动。如果安排了虚拟殡葬服务，您或公司其他代表可以出席并传达公司的慰问。请确保仅在丧亲员工的明确许可下才能参加。
- 保持耐心。保持耐心，了解悲伤情绪需要时间消化，并且员工难以立即“振作起来”。
- 提供资源。提供有关丧亲服务的信息。（请参阅下方“分享有关丧亲支持的信息”。）

### 应对员工离世

如果有团队成员不幸离世，下方介绍经理还可以做哪些其它的事以及需要考虑的事项。

- 除非已获准可与他人共享个人或医疗信息，否则请严加保密。确保了解可供分享的信息和保密信息。
- 应了解在一段时间内，员工的效率可能会有所降低。
- 如果必须重新分配任务，请感谢可能承担额外工作或职责的团队成员。
- 随时洗耳恭听。应了解团队成员可能需要就此事件多次与您交谈，特殊时期尤其如此。
- 分享有关寻求额外支持的信息。

### 分享有关丧亲支持的信息

如果团队成员或其亲友不幸离世，向他们介绍如何查找信息、资源和支持。团队成员可以通过员工帮助计划 (EAP) 服务，在整个过程中获得指导。相关资源有助于在此艰难时期减轻负担。

- 葬礼策划。团队成员和家人可以致电联系相关领域的专业人士，获取葬礼策划方面的协助，例如殡仪馆选择、火化服务，或提供退伍军人福利方面的协助等等。
- 财务援助。策划葬礼可能让人情绪难熬，也可能造成经济上的负担。EAP 可以帮忙转介财务服务，包括首次咨询财务顾问免费。

- 支持小组。EAP 可以帮助团队成员提供电话和面对面联系支持小组服务，帮助他们获取应对悲伤方面的咨询。如欲开始使用，请让员工致电 EAP 计划。

#### 丧亲支持服务相关信息

- 所有服务均为全天候提供
- 依法保密
- 作为福利的一部分免费提供
- 适用于您和您的受保家人

#### 策划追思会，悼念离世员工

亲友一起哀悼、举行葬礼或追思会可以帮助人们应对，我们无法和过去一样，大家一同悲伤，彼此安慰，因此我们需要寻找其它方式相互支持。

以下是一些实用建议：

- 考虑为团队成员安排虚拟方式来分享故事、回忆和感受。
- 考虑员工可在家中进行的纪念方式。例如，点只蜡烛、种花或制作纪念相册。
- 此外，在 COVID-19 相关限制放宽后，您可以策划追思会、纪念活动或其它服务来纪念离世员工。例如，您可以思考希望举办活动的场地类型，列出受邀对象并撰写致辞稿。做好准备，以便在限制放宽后可立即实施。

这些建议做法并不能取代传统哀悼活动，但是在这个艰难的时期，寻找新的方法帮助人们克服悲伤情绪，能给人带来些许安慰。

**您的员工帮助计划 (EAP) 福利提供保密协助，助您缓解压力、克服焦虑、应对创伤。**

如欲查看您所在国家/地区的电话号码，请使用您公司的接入代码登录 [livewell.optum.com](http://livewell.optum.com)。



资料来源：

American Psychological Association, <https://www.apa.org/topics/grief> (Accessed 4/2/2020) Last Reviewed January, 2020

American Psychiatric Association, <https://www.psychiatry.org/patients-families/coping-after-disaster-trauma> (Accessed 4/2/2020) Last Reviewed November, 2019

National Funeral Directors Association, <https://www.nfda.org/news/in-the-news/nfda-news/id/4972> (Accessed 4/3/2020) Last Reviewed April, 2020

此计划不应该用于急诊或紧急护理需要。如有紧急情况，美国境内请拨打 911、美国境外则拨打当地紧急情况服务电话，或请前往最近的门诊设施或急诊室。此计划无法取代医生或专业人员的护理。因为可能会有利益冲突，如果问题可能涉及对 Optum、其关联机构或来电者直接或间接透过其取得相关服务的任何实体（例如雇主或健保计划）采取法律行动，便不会提供法律咨询。本计划和其所有内容（特别是指为 16 岁以下家人提供的服务）未必在所有地点均可提供，并且可能不经事前通知即变更。员工帮助计划人员的经验和 / 或教育程度可能根据合约规定或国家法令规定而有所不同。可能会有不予承保和限制承保规定。

© 2020 Optum, Inc. 保留所有权利。Optum® 是 Optum, Inc. 在美国和其它司法管辖区的注册商标。所有其它品牌或产品名称的商标或注册商标均为其各自所有者的财产。Optum 是平等机会的雇主。WF998385 202616-052020