

كيف يمكن للمديرين مساعدة الموظفين على التعامل مع حالة الصدمة



تُعرف الجمعية الأمريكية لعلم النفس الصدمة بأنها "استجابة عاطفية لحدث مروع." قد يتمثل الحدث في أشكال عدة؛ قد يكون حادثاً أو جريمة عنيفة أو ربما كارثة طبيعية. وعقب التعرّض للحدث فوراً، قد ينتاب الشخص فترات من الصدمة والرفض لمن حوله. تختلف استجابة كل شخص للصدمة عن غيره مثلما هو الحال في فترة التعافي.

تتجلى الاستجابة للضغط في أربع طرق:

1. جسدياً مثل التعب والعطش الشديد والغثيان والتعرق غير المعتاد وصعوبة التنفس وزيادة معدل ضربات القلب.
2. إدراكي مثل الارتباك وفقدان الذاكرة وقلة التركيز وإلقاء اللوم على الآخرين والارتباك.
3. عاطفي على سبيل المثال، المزاج الحاد والقلق والاكتئاب والشعور بالذعر ونوبات الانفعال غير المتوقعة.
4. سلوكية على سبيل المثال، الإفراط في تناول الكحوليات، والسلوك المعادي للمجتمع والأرق والانسحاب من الأصدقاء والعائلة.

بصفتك مديراً أو مشرفاً، من الأهمية بمكان أن تدرك أن تفاعل مع الموظف المصاب بصدمة قد يكون له تأثير كبير على قدرته الفورية (وطويلة الأجل) على التعامل مع الحادث الذي تعرّض له ومن ثمّ تسبب في الصدمة.

كيفية مساعدة الموظفين على التعامل مع حالة الصدمة:

- استمع. لست بحاجة إلى معرفة بكل ما يدور بداخلهم بالضرورة ولكن لا بد أن يشعر موظفك بأنك تسمعهم وتهتم بهم. شجع الموظفين على التعبير عما يشعرون به من خلال طرح أسئلة مفتوحة. تجنب تقديم النصائح غير المرغوب فيها أو مشاركة تجاربك الخاصة. اسمح لكل شخص بالتعبير عن شعوره الداخلي. اعقد محادثات في أماكن تساعد على حماية الخصوصية حيث لا يستطيع أي فرد سماع ما تقوله و/أو مقاطعتك.

- **أظهر فهمك لما يُقال لك.** كن داعمًا بطرق لفظية وغير لفظية مثل الوضعية وتعابير الوجه ولغة الجسد. لا توجد مشكلة في البكاء لكلاهما. يُعدّ هذا رد فعل طبيعي ومفهوم. كما ذكرنا سلفًا، كن مستعدًا حيث من المتوقع أن يُظهر الأشخاص ردود أفعال مختلفة. على سبيل المثال، قد يلزم على الموظف إلى السفر لأداء مهام عمله ولكن قد ينتابه القلق بشأن القيادة أو الطيران بسبب التعرّض لصدمة. شجع هؤلاء الأفراد على التواصل مع برنامج مساعدة الموظفين (EAP) للحصول على المساعدة.
- **أظهر نوعًا من التعاطف إن أمكن.** قد تؤثر ردود فعل الإجهاد سلبيًا على إنتاجية العمل. استعد لإجراء بعض التعديلات المؤقتة في المواعيد النهائية وأعباء العمل والتوقعات.
- **اتخاذ إجراءات.** ينتاب الأشخاص حاجة قوية لفعل شيء ما للمساعدة في هذا الموقف. اترك الفرصة للموظفين لوضع خطة تتعلق بكيفية المساهمة في جهود التعافي. تتضمن الأمثلة حملة التبرع بالدم أو حملة لجمع الأموال لأقارب الضحايا الناجين. حاول الترتيب لتوفير إمدادات المياه و/أو المشروبات الخالية من الكافيين، وإذا أمكن، أطعمة قليلة الدسم وقليلة السكر.
- **شجع عادات الرعاية الذاتية.** ذكّر الموظفين بالعناية بأنفسهم من خلال تناول الطعام بشكل جيد وممارسة الرياضة بانتظام وإعطاء الأولوية للحصول على قسط كافٍ من النوم.
- **استخدم برنامج مساعدة الموظفين (EAP) كمورد.** يتوفّر برنامج مساعدة الموظفين (EAP) الخاص بك أيضًا لمساعدتك في حل المشكلات الشخصية وأيضًا في تنفيذ مهام دورك كمدير. يمكنك أيضًا إحالة الموظفين الذين يحتاجون إلى دعم إضافي.
- **اعتن بنفسك جيدًا.** لا يمكنك أن تكون في وضع يسمح لك بإدارة الآخرين ودعمهم إذا لم تعترف باحتياجاتك الخاصة. يُخصّص برنامج مساعدة الموظفين (EAP) للمديرين أيضًا.

يمكن أن تُحدث الطريقة التي تحكم فيها الموظف في الضغط الواقع بعد التعرّض لصدمة تأثيرًا كبيرًا على تعافيه الجسدي والنفسي والسرعة التي يمكنه بها العودة إلى كونه عضوًا منتجًا في فريقك أو مجموعتك. لا يجب أن نغفل دورك في التعافي.

شجع الموظفين على التعبير عما يشعرون به من خلال طرح أسئلة مفتوحة.

ينبغي ألا يُستخدم هذا البرنامج لتلبية احتياجات حالات الطوارئ أو الرعاية العاجلة. في حالة الطوارئ، اتصل برقم 911 إذا كنت في الولايات المتحدة، أو برقم هاتف خدمة الطوارئ المحلية إذا كنت خارج الولايات المتحدة أو اذهب إلى أقرب قسم خاص بالحوادث أو الطوارئ. لا يحل هذا البرنامج محل رعاية الطبيب أو الرعاية المتخصصة. ونظرًا لاحتمال وجود تضارب في المصالح، لن نُقدّم الاستشارات القانونية في القضايا التي قد تنطوي على اتخاذ إجراءات قانونية ضد Optum أو الشركات التابعة لها، أو أي كيان يتلقى المتصل من خلاله هذه الخدمات مباشرة أو بطريقة غير مباشرة (على سبيل المثال، صاحب العمل أو الخطة الصحية). هذا البرنامج وجميع مكوناته، على الأخص الخدمات المقدمة لأفراد الأسرة بعمر أقل من 16 عامًا، قد لا يكون متاحًا في جميع المواقع وتخضع للتغيير دون إخطار مسبق. قد تتفاوت الخبرة و/أو المستويات التعليمية لموارد برنامج Employee Assistance بناءً على متطلبات العقد أو متطلبات الدولة التشريعية. يجوز تطبيق استثناءات وحدود التغطية.

Optum® هي علامة تجارية مسجلة لشركة Optum, Inc. في الولايات المتحدة وغيرها من الولايات القضائية. جميع العلامات التجارية أو أسماء المنتجات الأخرى هي علامات تجارية مسجلة أو علامات مسجلة لمالكها أصحابها المعنيين. Optum هي رب عمل يؤمن بتكافؤ الفرص.