

# Wie Manager ihren Mitarbeitern helfen können, Trauma zu bewältigen



Die American Psychological Association definiert Trauma als „Eine emotionale Reaktion auf ein schreckliches Ereignis“. Das Ereignis selbst kann verschiedene Formen annehmen; es kann sich beispielsweise um einen Unfall, ein Gewaltverbrechen oder eine Naturkatastrophe handeln. Unmittelbar nach dem Ereignis können eine Schockphase und möglicherweise eine Phase des Nichtwahrhabenwollens auftreten. Jeder Mensch reagiert anders auf ein Trauma und die Zeit bis zur Erholung kann unterschiedlich lang sein.

## Belastungsreaktionen manifestieren sich auf vier Arten:

1. **Physisch**, z. B. Müdigkeit, extremer Durst, Übelkeit, übermäßiges Schwitzen, Atemschwierigkeiten, höhere Herzfrequenz.
2. **Kognitiv**, z. B. Orientierungslosigkeit, Gedächtnisverlust, Konzentrationsmangel, anderen die Schuld für die Traumatisierung zuweisen, Verwirrung.
3. **Emotional**, z. B. Jähzorn, Angststörung, Depression, Gefühl der Panik, unerwartete Gefühlsausbrüche.
4. **Verhaltensspezifisch**, z. B. erhöhter Alkoholkonsum, antisoziales Verhalten, Ruhelosigkeit, Rückzug von Freunden und der Familie.

Manager oder Vorgesetzte müssen sich bewusst sein, dass ihre Interaktion mit traumatisierten Mitarbeitern erhebliche Auswirkungen auf deren Fähigkeit, unmittelbar (und langfristig) mit dem belastenden Ereignis umzugehen, haben kann.

## Wie Sie ihren Mitarbeitern helfen können, Trauma zu bewältigen:

- **Hören Sie zu.** Sie müssen nicht alles wissen. Aber Ihre Mitarbeiter müssen wissen, dass Sie ihnen zuhören und dass Ihnen an ihrem Wohlergehen gelegen ist. Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, ihre Gefühle zum Ausdruck zu bringen, indem Sie ihnen offene Fragen stellen. Erteilen Sie keine ungebetenen Ratschläge und führen Sie keine eigenen Erfahrungen an. Geben Sie der betroffenen Person die Möglichkeit, sich über ihre Gefühle auszusprechen. Führen Sie Gespräche an Orten, an denen die Privatsphäre gewahrt ist und niemand zufällig mithören und/oder sie unterbrechen könnte.

- **Zeigen Sie Verständnis.** Leisten Sie verbale und nonverbale Unterstützung, wie z. B. durch Ihre Körperhaltung, Mimik, Körpersprache. Weinen ist erlaubt. Es ist eine normale und verständlich Reaktion. Wie bereits erwähnt, sollten Sie sich auf sehr unterschiedliche Reaktionen gefasst machen. Mitarbeiter, deren Arbeit Dienstreisen vorsehen, haben aufgrund eines Traumas möglicherweise Bedenken mit dem Auto zu fahren oder zu fliegen. Ermutigen Sie diese Personen, sich an das EAP zu wenden und Hilfe in Anspruch zu nehmen.
- **Haben Sie Nachsicht.** Belastungsreaktionen können sich negativ auf die Arbeitsproduktivität auswirken. Seien Sie bereit, einige vorübergehende Änderungen an Terminen, Arbeitspensen und Erwartungen hinzunehmen.
- **Handeln Sie.** Menschen haben ein starkes Bedürfnis, etwas zu unternehmen, um in dieser Situation zu helfen. Geben Sie den Mitarbeitern Gelegenheit, einen Plan zu erarbeiten, wie sie zur Genesung beitragen können. Beispiele hierfür sind z. B. eine Blutspendenaktion in der Abteilung oder eine Spendenkampagne für die überlebenden Angehörigen von Opfern. Stellen Sie Wasser und/oder koffeinfreie Getränke und, sofern möglich, fett- und zuckerreduzierte Lebensmittel bereit.
- **Fördern Sie Selbstfürsorge.** Erinnern Sie die Mitarbeiter daran, auf ihre eigenen Bedürfnisse zu achten, indem sie sich gesund ernähren und regelmäßig bewegen. Zudem sollten sie ausreichendem Schlaf Priorität einräumen.
- **Verwenden Sie das EAP als Ressource.** Ihr EAP bietet Ihnen Hilfestellung bei der Bewältigung von persönlichen Problemen und Problemen in Verbindung mit Ihrer Rolle als Manager. Zudem können Sie Mitarbeiter, die zusätzliche Unterstützung benötigen, an das EAP verweisen.
- **Achten Sie auf Ihre Gesundheit.** Sie können andere Leute nicht anleiten und unterstützen, wenn Sie ihre eigenen Bedürfnisse nicht anerkennen. Das EAP steht auch Managern zur Verfügung.

Die Art der Bewältigung von posttraumatischem Stress kann sich auf die physische und psychische Genesung der Mitarbeiter und wie schnell sie wieder produktiv arbeiten, auswirken. Sie dürfen Ihre Rolle bei diesem Genesungsprozess nicht unterschätzen.

Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, ihre Gefühle zum Ausdruck zu bringen, indem Sie ihnen offene Fragen stellen.

Das Programm ist nicht für die Versorgung in Notfällen gedacht. In den USA rufen Sie in dringenden Fällen die Notrufnummer 911 an. Außerhalb der USA wenden Sie sich bitte an den örtlichen Notruf oder die nächstgelegene Notaufnahme. Das Programm ist kein Ersatz für die Beratung durch einen Arzt oder medizinische Fachkräfte. Wegen möglicher Interessenkonflikte wird in Fragen, die zu rechtlichem Vorgehen gegen Optum, seine Tochtergesellschaften oder gegen Unternehmen führen können, die Anrufer diese Angebote zur Verfügung stellen (z. B. Arbeitgeber oder Krankenversicherer), keine Rechtsberatung angeboten. Das Programm oder bestimmte Bestandteile des Programms, insbesondere Leistungen für Familienmitglieder unter 16 Jahren, sind eventuell nicht an allen Orten verfügbar. Änderungen bleiben vorbehalten. Die Erfahrung und/oder das Bildungsniveau der Employee Assistance Program (Beratungsprogramm für Mitarbeiter) Ressourcen können je nach den Vertragsbedingungen oder landesspezifischen behördlichen Anforderungen unterschiedlich sein. Manche Angebote können von der Deckung durch die Versicherung ausgeschlossen sein, oder die Deckung ist nur eingeschränkt.

Optum® ist eine eingetragene Marke von Optum, Inc. in den USA und in anderen Rechtsgebieten. Alle anderen Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer. Optum fördert die Chancengleichheit.

© 2021 Optum, Inc. Alle Rechte vorbehalten. WF4045877