



כיצד מנהלים יכולים לעזור לעובדים להתמודד עם טראומה

האגודה האמריקנית לפסיכולוגיה מגדירה טראומה כך: "תגובה רגשית לאירוע נורא." האירוע עצמו יכול לקבל צורות שונות: הוא עלול להיות תאונה, פשיעה אלימה או אולי אסון טבע. התקופות שמיד לאחר האירוע עלולות לכלול הלם ואולי אף הכחשה. כל אדם עשוי להגיב לטראומה בצורה שונה, וגם זמן ההחלמה עשוי להיות שונה.

התגובה לדחק הטראומתי נוטה להופיע באחת מארבע דרכים:

1. **פיזית**, לדוגמה עייפות, צמא קיצוני, הזעה יוצאת מגדר הרגיל, קשיי נשימה, קצב לב מוגבר.
2. **קוגניטיבית**, לדוגמה אובדן התמצאות, אובדן זיכרון, היעדר ריכוז, צורך להאשים אחרים, בלבול.
3. **רגשית**, לדוגמה רגזנות, חרדה, דיכאון, תחושת פניקה, התפרצויות רגשיות בלתי-צפויות.
4. **התנהגותית**, לדוגמה שתייה רבה יותר של משקאות אלכוהוליים, התנהגות אנטי-חברתית, אי-שקט, התרחקות מחברים ומבני משפחה.

מתוקף תפקידכם כמנהלים או מפקחים, חשוב להיות מודעים לכך שהתקשורת שלכם עם העובד שעבר טראומה עשויה להשפיע השפעה משמעותית על יכולתם בטווח הקצר (והארוך) להתמודד עם החשיפה לאירוע.

כיצד לעזור לעובדים להתמודד עם טראומה:

- **הקשיבו.** לא חייבות להיות לכם כל התשובות, אבל העובדים שלכם חייבים לדעת שאתם שומעים אותם ושאתם שואכים אתם. עודדו עובדים להביע את תחושותיהם באמצעות שאלות פתוחות. הימנעו מלהציע עצות שלא התבקשו במפורש ומשיתוף החוויות שלכם. תנו לאדם לבטא את חוויותיו. נהלו את השיחות במקומות המאפשרים פרטיות, בהם השיחה לא תישמע ולא תופרע.

- **הפגינו הבנה.** הפגינו את תמיכתכם בדרכים מילוליות ובלתי-מילוליות, כמו אופן היציבה, הבעות הפנים ושפת הגוף. לגמרי בסדר אם שניכם תבכו. זוהי תגובה נורמלית ומובנת. כפי שנאמר לעיל, היו מוכנים לכך שאנשים שונים יגיבו בדרכים שונות מאוד. לדוגמה, ייתכן שעובד אמור לצאת לנסיעות כחלק מהתפקיד, אבל חש חרדות על נהיגה או על טיסה עקב הטראומה. עודדו אנשים אלה להתקשר לתכנית הסיוע לעובדים (ה-EAP) לקבלת עזרה.
- **פעלו לפני משורת הדין בכל מקום שהדבר אפשרי.** תגובות דחק עלולות להשפיע השפעה שלילית על התפוקה בעבודה. היו מוכנים לערוך שינויים זמניים בלוחות זמנים, בעומסי עבודה ובציפיות.
- **נקטו פעולה.** יש לאנשים צורך עז לנקוט בפעולות כדי לעזור במצב כזה. אפשרו לעובדים להציע תוכנית לפיה הם יוכלו לתרום למאמצי שיקום. דוגמאות לכך הן מבצע מחלקתי לתרומת דם או גיוס כספים לבני משפחתם השורדים של נספי האירוע. נסו לארגן אספקת מים ו/או משקאות ללא קפאין ואם אפשר, מזון דל שומן ודל סוכר.
- **עודדו טיפוח עצמי.** הזכירו לעובדים לטפל בעצמם באמצעות אכילה בריאה, התעמלות סדירה ומתן קדימות לשינה מספקת.
- **היעזרו ב-EAP כמשאב.** ה-EAP זמין לעזור לכם בבעיות אישיות וגם בתפקידכם כמנהלים. אתם יכולים גם להפנות אליו עובדים הזקוקים לתמיכה נוספת.
- **שימרו על עצמכם.** אינכם יכולים למלא את תפקיד הניהול והתמיכה באחרים אם אינכם מכירים בצרכים שלכם. ה-EAP מיועד גם למנהלים.

הדרך שבה עובדים מנהלים את תחושות הדחק שלהם לאחר האירוע הטראומטי יכולה להשפיע מאוד על החלמתם הפיזית והפסיכולוגית ועל המהירות שבה הם יכולים לשוב להיות חברים פרודוקטיביים של הצוות או הקבוצה שלכם. אין להמעיט בחשיבותו של התפקיד שלכם בתהליך החלמה זה.

עודדו עובדים להביע את תחושותיהם באמצעות שאלת שאלות פתוחות.

אין להשתמש בתוכנית זו לצורכי חירום או לצרכים דחופים. במקרה חירום, התקשרו ל-911 אם אתם בתחומי ארצות הברית, או לשירותי החירום המקומיים אם אתם מחוץ לארצות הברית, או גשו אל מחלקת המיון הקרובה ביותר. תוכנית זו אינה מהווה תחליף לטיפול רפואי או מקצועי. עקב הפוטנציאל לניגוד אינטרסים, ייעוץ משפטי לא יוענק בנושאים שעלולים לכלול פעולה משפטית כנגד Optum או החברות המסונפות אליה, או כל ישות שדרכה המתקשר מקבל שירותים אלה באופן ישיר או עקיף (למשל, המעסיק או תוכנית שירותי בריאות). ייתכן שהתוכנית על כל מרכיביה, במיוחד השירותים לבני משפחה מתחת לגיל 16, לא תהיה זמינה במספר אזורים, והיא כפופה לשינויים ללא הודעה מוקדמת. ניסיונם ורמת השכלתם של אנשי תוכנית הסיוע לעובדים עשויים להשתנות לפי דרישות החוזה או הרגולציה בארצם. ייתכן שיחולו הגבלות והחרגות על הכיסוי.

Optum® הוא סימן מסחרי רשום של Optum, Inc. בארה"ב ובתחומי שיפוט אחרים. כל שמות המותגים והמוצרים האחרים הם סימנים מסחריים או סימנים רשומים או קניין של בעליהם הרלוונטיים. Optum היא מעסיק שמקפיד על שוויון והדמיונות.

WF4045877 © 2021 Optum, Inc. כל הזכויות שמורות.