

## In che modo i responsabili possono aiutare i dipendenti a gestire i traumi



L'American Psychological Association definisce un trauma come "Una risposta emotiva a un evento terribile". L'evento stesso può assumere varie forme; può trattarsi di un incidente, un crimine violento oppure un disastro naturale. Immediatamente dopo l'evento potrebbero verificarsi periodi di shock o, addirittura, di rifiuto. La risposta di ciascuna persona a un trauma può essere diversa e, quindi, anche il tempo necessario per riprendersi.

### La reazione allo stress tende a manifestarsi in quattro modi:

1. **Fisico** ad es. stanchezza, sete estrema, nausea, sudore insolito, difficoltà respiratoria, aumento della frequenza cardiaca.
2. **Cognitivo** ad es. disorientamento, perdita di memoria, mancanza di concentrazione, necessità di incolpare gli altri, confusione.
3. **Emotivo** ad es. irascibilità, ansia, depressione, senso di panico, crisi emotive impreviste.
4. **Comportamentale** ad es. aumento del consumo di alcool, comportamento antisociale, irrequietezza, allontanamento da amici e famigliari.

In qualità di responsabili o supervisor, è importante essere consapevoli che la vostra interazione con il dipendente traumatizzato può avere un impatto significativo sulla sua capacità immediata (e a lungo termine) di gestire la loro esposizione all'evento.

### Come aiutare i dipendenti a gestire i traumi:

- **Ascoltate.** Non dovete avere tutte le risposte, ma i vostri dipendenti hanno bisogno di sapere che li ascoltate e che vi preoccupate per loro. Incoraggiate i dipendenti a esprimere i loro sentimenti ponendo domande a risposta aperta. Evitate di offrire consigli non richiesti o di condividere le vostre esperienze. Lasciate che la persona esprima i suoi sentimenti. Fate in modo che le conversazioni avvengano in un luogo riservato, dove è difficile che veniate ascoltati e/o interrotti.

- **Mostrate comprensione.** Siate di sostegno, sia con le parole che con l'atteggiamento, le espressioni del viso e il linguaggio del corpo, ad esempio. Piangere fa bene a tutti e due. Si tratta di una reazione normale e comprensibile. Come puntualizzato in precedenza, preparatevi al fatto che persone diverse possano reagire in modi molto diversi. Ad esempio, un dipendente potrebbe dover viaggiare per lavoro, ma avere paura di guidare o volare per via di un trauma. Incoraggiate queste persone a chiedere l'aiuto dell'EAP.
- **Pregate, se possibile.** Le reazioni allo stress possono influire negativamente sulla produttività lavorativa. Preparatevi a modificare temporaneamente delle scadenze, dei carichi di lavoro e delle aspettative.
- **Intervenire.** Le persone hanno un forte bisogno di fare qualcosa per rendersi utili in questa situazione. Consentite ai dipendenti di decidere un piano che possa contribuire a sostenere la fase di recupero. Ad esempio, una campagna per la donazione del sangue o una raccolta di fondi per i parenti delle vittime. Cercate di rendere disponibili acqua e/o bevande senza caffeina e, se possibile, alimenti senza zucchero e a basso contenuto calorico.
- **Incoraggiateli a prendersi cura di sé stessi.** Ricordate ai dipendenti di prendersi cura di sé stessi: mangiare in modo sano, fare esercizio fisico e dormire a sufficienza.
- **Usate l'EAP come risorsa.** Il vostro EAP è disponibile anche per assistervi con problemi personali e nel vostro ruolo di responsabile. Potete anche segnalare dei dipendenti che necessitano di ulteriore assistenza.
- **Prenditi cura di te stesso.** Non sarai in grado di gestire e assistere gli altri se non sai riconoscere le tue esigenze personali. L'EAP è anche per i responsabili.

Il modo in cui un dipendente affronta uno stress post-traumatico può avere un effetto importante sul suo recupero fisico e psicologico, e sulla velocità con la quale può tornare ad essere un membro produttivo del vostro team o gruppo. L'importanza del vostro ruolo nel recupero non deve essere sottostimato.

Incoraggiate i dipendenti a esprimere i loro sentimenti ponendo domande a risposta aperta.

Questo programma non deve essere utilizzato quando occorre ottenere cure urgenti o in casi di emergenza. In caso di emergenza, chiamate il 911 se vi trovate negli Stati Uniti, il numero di telefono dei servizi di emergenza locale se vi trovate al di fuori degli Stati Uniti, oppure recatevi presso il pronto soccorso più vicino. Questo programma non sostituisce le cure di un medico o di un professionista medico. Per evitare un eventuale conflitto di interessi, non possiamo fornire consultazioni legali per questioni che potrebbero riguardare azioni legali contro Optum o le sue consociate, oppure contro qualsiasi entità che ha offerto direttamente questi servizi al chiamante (ad es., il datore di lavoro o il piano sanitario). Questo programma e tutti i suoi componenti, in particolare i servizi per i membri della famiglia al di sotto degli 16 anni di età, potrebbero non essere disponibili in tutte le località e sono soggetti a modifiche senza preavviso. L'esperienza e/o il livello di istruzione delle risorse del Programma di assistenza per i dipendenti possono variare in base ai requisiti del contratto o ai requisiti normativi dei Paesi. Potrebbero essere applicabili esclusioni e limitazioni nella copertura.

Optum® è un marchio commerciale registrato di Optum, Inc. negli U.S.A. e in altre giurisdizioni. Tutti gli altri nomi di marche o prodotti sono marchi commerciali o marchi registrati di proprietà dei rispettivi proprietari. Optum è un datore di lavoro che applica la politica delle pari opportunità.

© 2021 Optum, Inc. Tutti i diritti riservati. WF4045877