

従業員がトラウマから立ち直るのをマネージャーが手助けするには



米国心理学会 (American Psychological Association) は、「トラウマ」を「恐ろしい出来事に対する感情的反応」と定義しています。こうした出来事は、事故、暴力的な犯罪、自然災害など、さまざまな形をとります。それらの出来事にさらされた直後はショックを感じる期間が続き、ときに事実を否認することさえあります。トラウマへの反応は人により異なることがあり、回復に要する時間もまちまちです。

ストレスに対して現れる4種類の反応

1. **身体的反応:** 疲労、極度の喉の乾き、吐き気、異常な発汗、呼吸困難、心拍数の増加など。
2. **認知上の反応:** 見当識障害、記憶喪失、集中力の低下、ほかの人を非難せざるにいらなくなる、混乱など。
3. **感情的反応:** 短気になる、不安、うつ、パニック、予測不能な感情の爆発など。
4. **行動上の反応:** 酒量の増加、反社会的行動、落ち着きがなくなる、友人や家族との交流を避け引きこもるなど。

トラウマの影響下にある従業員にとっては、マネージャーまたは上司であるあなたとの間のやり取りが、トラウマ体験の直後、さらにはその後長期間にわたって、その体験にどう対処していくかに非常に大きな影響を持つ可能性があります。上司として、それを心に留めておくことは重要です。

従業員がトラウマから立ち直るのを手助けするには

- **耳を傾ける。** すべての答えを知っている必要はありません。従業員にとっては、あなたが耳を傾け、心を寄せていると知ることが大切なのです。答えが限定されないような質問をして、感じていることを自由に語ってもらいましょう。頼まれていないアドバイスや自分の経験を語るのは避け、その人が今感じていることを話してもらうようにします。話に邪魔が入ったり、他の人の耳に入らないように、プライバシーの守れる場所で話すようにしましょう。

- **理解を示す。**言葉の上でも、姿勢や表情、ボディランゲージなど言葉以外の面でも、支援の気持ちを表現しましょう。あなたも相手も、悲しければ涙を流して良いのです。泣くことはごく普通の、当然の反応です。前述のように、反応は人によりそれぞれ異なることに注意してください。例えば、仕事の一環として出張の必要がある従業員が、トラウマ体験のために車の運転や飛行機での移動を恐れるようになるかもしれません。こうした従業員には、従業員支援プログラム(EAP)に連絡するようにすすめてください。
- **可能ときには配慮と調整を。**ストレスに対する反応は、仕事の生産性にもマイナスの影響を及ぼすことがあります。締め切り、仕事量、期待される成果について、一時的な調整を行う準備を整えておきましょう。
- **行動を起こす。**災害などの状況のときには、人々は手を差し伸べたいという強い気持ちを抱きます。従業員たちに、回復のために貢献できるプランをそれぞれ考え出してもらいましょう。例えば、部署で献血イベントを行う、犠牲者の遺族のために義援金を集めるなどがあります。飲料水や、カフェインの入っていない飲みもの、可能な場合には低脂肪・低糖の食べものを用意しましょう。
- **セルフケアを奨励する。**バランスの良い食事をとり、定期的に運動をして、十分に眠ることを優先させ、自分自身をしっかりとケアするように従業員に伝えてください。
- **リソースとしてEAPを活用する。**個人的な問題の解決のためにも、マネージャーとしての役割に関する問題についてもEAPの支援をご利用いただけます。また、追加の支援を必要としている従業員をEAPに推薦することもできます。
- **自分自身をいたわる。**あなたが自分自身のニーズを認識していなければ、他の人を管理したり支援することはできません。EAPはマネージャーも支援しています。

従業員がトラウマ体験後のストレスにどのように対処するかは、身体的・精神的な回復に大きな影響を及ぼし、その従業員があなたの職場のチームやグループの生産的な一員としてどれほど速く復帰できるかにも影響します。その回復のプロセスにあなたが果たすことのできる役割の大切さを軽視すべきではありません。

答えが限定されないような質問をして、従業員が感じていることを自由に語ってもらいましょう。

本プログラムは、応急治療や緊急治療が必要な際にはご利用いただけません。緊急の場合、米国内の場合は911に、米国外にお住まいの場合は該当地域の緊急通報番号に連絡するか、または最寄りの緊急治療室に行ってください。本プログラムは、医師やその他の医療従事者の治療に代るものではありません。利益相反にあたる可能性があるため、Optumもしくはその関連機関、または利用者が本サービスを直接または間接的に受けている機関(例えば雇用主または医療保険プランなど)を相手取った法的手段に関わる可能性のある問題については、法律相談を提供することができません。本プログラムとそれを構成するコンポーネント、特に16歳未満のご家族の方を対象としたサービスは、一部の地域ではご利用いただけません。内容に変更される場合があります。従業員支援プログラム(EAP)のサービス提供者の経験および教育のレベルは、契約要件またはその国の規制要件により異なります。プログラムには除外事項および制限事項が適用される場合があります。

Optum®はOptum, Inc.の米国およびその他の法域における登録商標です。その他すべてのブランド名または商品名は、各所有者の商標または登録商標であり、各所有者に属しています。Optumは雇用主として均等な雇用機会を提供しています。

© 2021 Optum, Inc. All rights reserved. WF4045877