

Bagaimana pengurus dapat membantu pekerja mengatasi trauma



Persatuan Psikologi Amerika (American Psychological Association) mendefinisikan trauma sebagai "Respons emosional terhadap peristiwa yang mengerikan." Peristiwa itu sendiri boleh mengambil pelbagai bentuk; ia mungkin kecelakaan, kejahatan ganas, atau kemungkinan bencana alam. Sejurus selepas peristiwa itu, mungkin terdapat tempoh kejutan dan kemungkinan penafian. Tindak balas setiap orang terhadap trauma mungkin berbeza, seperti masa yang diperlukan untuk pulih.

Reaksi terhadap tekanan cenderung menampakkan diri dengan empat cara:

1. **Fizikal** contohnya, keletihan, dahaga yang melampau, mual, berpeluh yang tidak biasa, kesukaran bernafas, peningkatan kadar jantung
2. **Kognitif** contohnya, disorientasi, kehilangan ingatan, kurang tumpuan, keperluan untuk menyalahkan orang lain, kekeliruan.
3. **Beremosi** contohnya, cepat marah, keresahan, kemurungan, rasa panik, luahan emosi yang tidak dijangka.
4. **Tingkah laku** contohnya, peningkatan minuman keras, tingkah laku antisosial, kegelisahan, penarikan diri dari rakan dan keluarga

Sebagai pengurus atau penyelia, ia penting untuk mengetahui bahawa interaksi anda dengan pekerja yang mengalami trauma mungkin memberi kesan yang besar terhadap kemampuan segera (dan jangka panjang) mereka untuk menghadapi pendedahan mereka terhadap peristiwa tersebut.

Cara menolong pekerja mengatasi trauma:

- **Mendengar.** Anda tidak perlu mempunyai semua jawapan, tetapi pekerja anda harus tahu bahawa anda mendengar mereka, dan anda peduli. Galakkan pekerja untuk menyatakan perasaan mereka dengan mengajukan soalan terbuka. Elakkan menawarkan nasihat yang tidak diminta atau berkongsi pengalaman anda sendiri. Biarkan orang itu meluahkan perasaan mereka. Lakukan perbualan di ruang yang kondusif untuk privasi di mana anda cenderung untuk mendengar dan / atau terganggu.

- **Tunjukkan pemahaman.** Bersikap menyokong dengan cara bercakap dan tidak bercakap iaitu, postur, ekspresi wajah, bahasa badan. Menangis adalah OK untuk anda berdua. Ini adalah reaksi biasa dan difahami Seperti yang dinyatakan sebelumnya, bersedia bahawa orang yang berlainan memberi reaksi yang amat berbeza. Sebagai contoh, seorang pekerja mungkin perlu melakukan perjalanan sebagai sebahagian daripada pekerjaan mereka tetapi mungkin bimbang tentang memandu atau terbang kerana trauma. Galakkan individu-individu ini untuk memanggil EAP mereka untuk mendapatkan bantuan.
- **Jadilah sebaik yang mana mungkin.** Reaksi tekanan boleh memberi kesan negatif terhadap produktiviti kerja. Bersedia untuk membuat beberapa penyesuaian sementara dalam tarikh akhir, beban kerja, dan harapan.
- **Ambil tindakan.** Orang mempunyai keperluan kuat untuk melakukan sesuatu untuk membantu dalam keadaan ini. Benarkan pekerja membuat rancangan tentang cara mereka dapat menyumbang kepada usaha pemulihan. Contohnya termasuk derma darah jabatan atau kempen untuk mengumpulkan wang untuk saudara mangsa yang masih hidup. Cuba aturkan agar air dan / atau cairan tanpa kafein tersedia dan jika boleh, makanan rendah lemak, rendah gula.
- **Galakkan penjagaan diri.** Ingatkan pekerja untuk menjaga diri mereka dengan makan dengan baik, bersenam secara teratur, dan mengutamakan tidur yang cukup.
- **Gunakan EAP sebagai sumber.** EAP anda juga tersedia untuk membantu anda dengan masalah peribadi dan juga peranan anda sebagai pengurus. Anda juga boleh merujuk pekerja yang memerlukan sokongan tambahan.
- **Jaga diri anda dengan baik.** Anda tidak dapat mengurus dan menyokong orang lain jika anda tidak memenuhi keperluan anda sendiri. EAP adalah untuk pengurus juga

Bagaimana pekerja menguruskan tekanan insiden pasca trauma mereka boleh memberi kesan besar kepada pemulihan fizikal dan psikologi mereka dan kepantasan mereka dapat kembali menjadi ahli pasukan atau kumpulan anda yang produktif. Kepentingan peranan anda dalam pemulihan itu tidak boleh dipandang rendah.

Galakkan pekerja untuk menyatakan perasaan mereka dengan mengajukan soalan terbuka.

Program ini tidak harus digunakan untuk kecemasan atau keperluan penjagaan segera. Jika dalam kecemasan, hubungi 911 jika anda berada di Amerika Syarikat atau nombor telefon perkhidmatan kecemasan tempatan jika anda berada di luar Amerika Syarikat, atau pergi ke jabatan kemalangan dan kecemasan yang berdekatan. Program ini bukanlah pengganti untuk rawatan doktor atau profesional. Oleh kerana terdapat potensi konflik kepentingan, perundingan undang-undang tidak akan disediakan bagi isu yang mungkin melibatkan tindakan undang-undang terhadap Optum atau sekutunya, atau sebarang entiti di mana pemanggil sedang menerima perkhidmatan ini secara langsung (contohnya, pelan majikan atau kesihatan). Program ini dan semua komponennya, khususnya perkhidmatan kepada ahli keluarga di bawah umur 16 tahun, mungkin tidak tersedia di semua lokasi dan tertakluk pada perubahan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Pengalaman dan/atau tahap pendidikan sumber Program Bantuan Pekerja (EAP) mungkin berbeza berdasarkan keperluan kontrak atau keperluan peraturan negara. Pengehadan dan pengecualian perlindungan boleh dikenakan.

Optum® adalah tanda dagang berdaftar Optum, Inc. di A.S dan kawasan yang lain. Semua jenama atau nama produk lain adalah tanda dagangan atau tanda berdaftar harta milikan persendirian pemilik masing-masing. Optum adalah majikan peluang sama rata.

© 2021 Optum, Inc. Semua hak cipta terpelihara. WF4045877