

Jak menedżerowie mogą pomóc pracownikom radzić sobie z traumą



Amerykańskie Towarzystwo Psychologiczne definiuje traumę jako „emocjonalną reakcję na gwałtowne i przykre przeżycie”. Samo wydarzenie może mieć różne formy; mógł to być wypadek, brutalne przestępstwo lub klęska żywiołowa. Bezpośrednio po tym nim mogą wystąpić okresy szoku, a nawet zaprzeczenia. Reakcja każdej osoby na traumę może być inna, podobnie jak czas potrzebny na powrót do zdrowia.

Reakcja na stres objawia się na cztery sposoby:

1. **Fizyczne** np. zmęczenie, silne pragnienie, nudności, nadmierne pocenie, trudności w oddychaniu, przyspieszenie akcji serca.
2. **Poznawcze** np. dezorientacja, utrata pamięci, brak koncentracji, potrzeba obwiniania innych, dezorientacja.
3. **Emocjonalne** np. poirytowanie, lęk, depresja, poczucie paniki, nieoczekiwane wybuchy emocjonalne.
4. **Behawioralne** np. zwiększone spożycie alkoholu, zachowania aspołeczne, niepokój, odcięcie się od przyjaciół i rodziny.

Jako menedżer lub przełożony powinieneś mieć świadomość, że twoja interakcja z pracownikiem, który doznał traumy, może mieć znaczący wpływ na jego natychmiastową (i długoterminową) zdolność radzenia sobie z następstwami wydarzenia.

Jak pomóc pracownikom radzić sobie z traumą

- **Słuchajcie.** Nie musisz znać wszystkich odpowiedzi, ale twoi pracownicy muszą wiedzieć, że ci na nich zależy. Zachęcaj pracowników do wyrażania swoich uczuć, zadając otwarte pytania. Unikaj dawania porad lub dzielenia się własnymi doświadczeniami, kiedy nie jesteś o to proszony. Pozwól rozmówcy wyrazić swoje uczucia. Prowadź rozmowy w miejscach sprzyjających prywatności, w których jest mniej prawdopodobne, że ktoś was podsłucha lub przeszkodzi.

- **Okaz zrozumienie.** Udzielaj wsparcia werbalnie i niewerbalnie, np. przez postawę, mimikę twarzy, mowę ciała. Żadne z was nie musi wstydzić się płaczu. To normalna i zrozumiała reakcja. Jak wspomniano wcześniej, bądź przygotowany na to, że każdy reaguje inaczej. Na przykład jeżeli może musieć podróżować w ramach swojej pracy, ale boić się prowadzenia pojazdu lub latania. Zachęć do skontaktowania się z EAP w celu uzyskania pomocy.
- **Bądź wyrozumiały, kiedy to możliwe.** Reakcje na stres mogą negatywnie wpłynąć na wydajność pracy. Bądź gotowy do tymczasowego skorygowania terminów, obciążenia pracą i oczekiwań.
- **Podejmuj działania.** Ludzie mają silną potrzebę zrobienia czegoś, co pomoże w tej sytuacji. Pozwól pracownikom opracować plan, w jaki sposób mogą przyczynić się do procesu regeneracji. Przykłady obejmują oddziałową zbiórkę krwi lub kampanię mającą na celu zebranie pieniędzy dla krewnych ofiar. Postaraj się zapewnić wodę lub napoje bezkofeinowych oraz, jeśli to możliwe, niskotłuszczową i niskosłodzoną żywność.
- **Zachęcaj do dbania o siebie.** Przypominaj pracownikom, aby dbali o siebie poprzez dobre odżywianie, regularne ćwiczenia i dbanie o wypoczynek.
- **Użyj EAP jako zasobu.** Program EAP jest również dostępny, aby pomóc ci w sprawach osobistych, a także w roli menedżera. Możesz również polecić go pracownikom, którzy potrzebują dodatkowego wsparcia.
- **Dobrze dbajcie o siebie.** Jeśli nie zaakceptujecie własnych potrzeb, nie możecie być w stanie kierować innymi ludźmi i ich wspierać. Program EAP jest również dla menedżerów.

Sposób, w jaki pracownik radzi sobie ze stresem pourazowym, może mieć duży wpływ na jego powrót do zdrowia fizycznego i psychicznego oraz szybkość, z jaką może wrócić do bycia produktywnym członkiem zespołu lub grupy. Nie lekceważ wagi twojej roli w tym wyzdrowieniu.

Zachęcaj pracowników do wyrażania swoich uczuć, zadając otwarte pytania.

Z programu nie należy korzystać w nagłych przypadkach albo w razie potrzeby pomocy doraźnej. W nagłych przypadkach należy dzwonić pod numer 911 (na terenie Stanów Zjednoczonych), albo pod lokalny numer awaryjny lub udać się na najbliższe pogotowie. Ten program nie ma na celu zastąpienia opieki lekarskiej albo porad specjalisty. Ze względu na możliwość konfliktu interesów nie udzielamy porad prawnych związanych z sytuacjami, które mogą prowadzić do wystąpienia na drogę sądową przeciwko firmie Optum albo jej spółkom zależnym, lub innym podmiotom, od których rozmówca bezpośrednio albo pośrednio uzyskuje te usługi (np. pracodawcy albo planowi medycznemu). Ten program i wszystkie jego elementy, zwłaszcza usługi skierowane do członków rodziny poniżej 16 r.ż., mogą nie być wszędzie dostępne i podlegają zmianie bez wcześniejszego powiadomienia. Doświadczenie i wykształcenie zespołu programu wsparcia dla pracowników może się różnić w zależności od wymagań kontraktowych albo przepisów obowiązujących w danym kraju. Mogą obowiązywać wyłączenia i ograniczenia.

Optum® jest zarejestrowanym znakiem towarowym firmy Optum, Inc. w Stanach Zjednoczonych i innych obszarach prawnych. Wszystkie inne marki lub nazwy produktów są znakami towarowymi albo znakami zastrzeżonymi należącymi do odpowiednich właścicieli. Firma Optum realizuje politykę równych szans w zatrudnieniu.

© 2021 Optum, Inc. Wszystkie prawa zastrzeżone. WF4045877