

Como os gerentes podem ajudar os funcionários a lidar com um trauma



A American Psychological Association define o trauma como “uma resposta emocional a um evento terrível”. O evento propriamente dito pode adotar muitas formas; pode ser um acidente, um crime violento ou possivelmente um desastre natural. Na esteira do evento podem haver períodos de choque e possivelmente até de negação. A resposta de cada pessoa ao trauma pode ser diferente, assim como o tempo que ela leva para recuperar-se.

A reação ao estresse tende a se manifestar de quatro formas:

1. **Física**, isto é, fadiga, sede extrema, náusea, sudorese incomum, dificuldade para respirar, aumento da frequência cardíaca.
2. **Cognitiva**, isto é, desorientação, perda de memória, falta de concentração, necessidade de queixar-se aos outros, confusão.
3. **Emocional**, isto é, temperamento explosivo, ansiedade, depressão, sentimento de pânico, explosões inesperadas de emoção.
4. **Comportamental**, isto é, bebida exagerada, comportamento antissocial, inquietação, afastamento dos amigos e familiares.

Na qualidade de gerente ou supervisor, é importante estar ciente de que sua interação com o funcionário traumatizado pode causar um impacto significativo na capacidade imediata (e em longo prazo) dele, de lidar com a exposição ao evento.

Como os gerentes podem lidar com um trauma:

- **Escute.** Você não precisa ter todas as respostas, mas seus funcionários precisam saber que você os ouve e que você se importa. Incentive os funcionários a expressar os sentimentos fazendo a eles perguntas abertas. Evite oferecer conselhos não solicitados ou compartilhar suas próprias experiências. Deixe a pessoa expressar os sentimentos. Tenha as conversas em espaços propícios para a privacidade onde você tenha menos possibilidade de ouvir aleatoriamente e/ou ser interrompido.

- **Mostre compreensão.** Apoie de modo verbal e não verbal, isto é, postura, expressões faciais, linguagem corporal. Tudo bem se os dois chorarem. É uma reação normal e compreensível. Como observamos acima, esteja preparado para ver reações diferentes conforme a pessoa. Por exemplo, um funcionário pode precisar viajar a serviço mas pode estar apreensivo em dirigir ou voar devido ao trauma. Incentive essas pessoas a chamar seu EAP para pedir ajuda.
- **Demonstre boa vontade quando for possível.** As reações de estresse podem afetar negativamente a produtividade no trabalho. Esteja preparado para fazer alguns ajustes temporários nos prazos, cargas de trabalho e expectativas.
- **Aja.** As pessoas têm uma forte necessidade de fazer algo para ajudar nessa situação. Deixe que os funcionários criem um plano sobre como eles podem contribuir para as atividades de recuperação. Alguns exemplos são doações de sangue no departamento ou uma campanha para levantar fundos para os parentes das vítimas que sobreviveram. Tente disponibilizar água e/ou bebidas sem cafeína e, se possível, alimentos com baixo teor de gordura e açúcar.
- **Incentive o autocuidado.** Lembre aos funcionários que eles devem se cuidar, comendo bem, dormindo o suficiente e priorizando os exercícios físicos.
- **Use o EAP como um recurso.** Seu EAP também está disponível para ajudá-lo com questões pessoais e também em sua função de liderança. Você também pode encaminhar funcionários que precisam de mais apoio.
- **Cuide bem de você mesmo.** Você não pode estar na posição de liderança e apoiar outras pessoas se não reconhecer suas próprias necessidades. O EAP é para gerentes também.

O modo pelo qual o funcionário controla seu estresse de incidentes pós-traumáticos pode ter um efeito importante em sua recuperação física e psicológica e a velocidade com que eles podem retornar como membros produtivos de sua equipe ou grupo. A importância de sua função nessa recuperação não deve ser subestimada.

Incentive os funcionários a expressar os sentimentos fazendo a eles perguntas abertas.

Este programa não deve ser usado para emergências nem para necessidades de tratamento urgente. Em uma emergência, ligue para 911, se estiver nos Estados Unidos, ou para o número de telefone dos serviços locais de emergência, se estiver fora dos Estados Unidos, ou ainda dirija-se ao ambulatório ou pronto-socorro mais próximo. Este programa não substitui o tratamento de um médico ou profissional de saúde. Devido à possibilidade de haver conflito de interesses, não será fornecida consultoria jurídica em caso de problemas que possam envolver ações contra a Optum, suas afiliadas ou qualquer entidade por meio da qual o solicitante esteja recebendo estes serviços diretamente (por exemplo, o empregador ou plano de saúde). Este programa e todos os seus componentes, em particular os serviços a familiares com menos de 16 anos, talvez não estejam disponíveis em todos os locais e estão sujeitos a alterações sem aviso prévio. A experiência e/ou os níveis educacionais dos recursos do Programa de assistência ao empregado podem variar de acordo com os requisitos de contrato ou com os requisitos normativos do país. Podem ser aplicadas exclusões e limitações da cobertura.

Optum® é uma marca comercial registrada da Optum, Inc. nos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas ou nomes de produtos são marcas comerciais ou registradas ou que pertencem a seus respectivos proprietários. A Optum é uma empresa que oferece oportunidades iguais para todos.

© 2021 Optum, Inc. Todos os direitos reservados. WF4045877