

## Памятка для руководителя: психологическая помощь сотрудникам



По мнению Американской психологической ассоциации, психологическая травма — это реакция на сильное эмоциональное потрясение. Причин эмоционального потрясения великое множество: несчастные случаи, насилие, природные катаклизмы и многое другое. Первой реакцией на травматическое событие может быть шок и даже отрицание — это, равно как и процесс восстановления, зависит от индивидуальной уязвимости человека.

### Выделяют четыре формы проявления стресса:

- 1. Физиологические проявления:** повышенная утомляемость, сильная жажда, тошнота, чрезмерная потливость, затрудненное дыхание, учащенное сердцебиение и т. п.
- 2. Когнитивные проявления:** дезориентация, нарушение памяти и концентрации внимания, стремление обвинять других, растерянность и т. п.
- 3. Эмоциональные проявления:** вспыльчивость, тревожность, депрессия, паника, всплески эмоций и т. п.
- 4. Поведенческие проявления:** злоупотребление алкоголем, асоциальное поведение, психомоторное возбуждение, нежелание общаться с людьми, даже с родными и близкими, и т. п.

Правильное отношение руководителя/начальника к подчиненному с травмированной психикой может принести немедленное облегчение и сгладить отдаленные последствия стресса.

### Первая психологическая помощь сотруднику:

- **Внимательно выслушайте.** У вас может не быть готовых рецептов на все случаи жизни, от вас лишь требуются внимание и забота. Задавайте открытые вопросы, требующие развернутого ответа, помогите сотруднику выговориться и рассказать о своих чувствах. Не давайте советов, не ведите себя бесцеремонно и не рассказывайте о своем опыте. Просто позвольте человеку выразить свою боль. Помните, что человек с травмированной психикой нуждается в приватности, поэтому выберите для беседы такое помещение, где вас не услышат и вам никто не будет мешать.

- **Проявите понимание.** Поддержку можно выразить вербальными и невербальными средствами (позой, мимикой и жестами). Не бойтесь слез — в том числе собственных. Это абсолютно естественная и понятная реакция, а, как отмечалось ранее, реакция организма всегда индивидуальна. Например, работа сотрудника связана с командировками, а у него в результате психотравмы развилась боязнь автомобилей или самолетов. Посоветуйте такому сотруднику обратиться за помощью в программу EAP.
- **Будьте снисходительны.** Стресс может привести к снижению работоспособности. Сделайте скидку на временные трудности сотрудника — ослабьте контроль сроков и объемов и не требуйте высоких результатов.
- **Не бездействуйте.** Люди испытывают потребность в оказании помощи попавшим в беду. Позвольте сотрудникам проявить солидарность и придумать, как помочь своему коллеге преодолеть сложный период, например всем отделом сдайте донорскую кровь или организуйте кампанию по сбору средств для родственников погибших. Позаботьтесь о наличии в офисе питьевой воды, напитков, не содержащих кофеина, и желателен нежирных и несладких закусок.
- **Напомните, как важно заботиться о себе.** Сотрудники должны помнить о себе — хорошо питаться, заниматься спортом и высыпаться.
- **Положитесь на программу EAP.** Специалисты программы EAP окажут вам поддержку и как частному лицу, и как руководителю. Если вашему сотруднику требуется помощь, направьте его к нам на консультацию.
- **Заботьтесь о себе.** Плох тот руководитель, который не заботится о собственном благополучии. Программа EAP предназначена не только для сотрудников, но и для руководителей.

Посттравматическое стрессовое расстройство неизбежно отражается на состоянии здоровья сотрудника, его душевном равновесии и работоспособности. Чем скорее он справится с последствиями этого состояния, тем скорее он вернется в привычное русло. И роль руководителя в этом процессе исключительно велика — ее трудно переоценить.

Задавайте открытые вопросы, требующие развернутого ответа, помогите сотруднику выговориться и рассказать о своих чувствах.

Данная программа не оказывает экстренную и неотложную медицинскую помощь. В экстренной ситуации звоните в службу 911, если находитесь в США; в местные экстренные службы, если вы за пределами США; либо обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи. Данная программа не является заменой медицинского обслуживания, предоставляемого врачом или специалистом. Ввиду возможного конфликта интересов юридические консультации не предоставляются по вопросам, которые могут повлечь судебные иски против компании Optum, ее филиалов и любой организации, в которой заявитель непосредственно или косвенно получает данные услуги (например, работодатель или план медицинского страхования). Данная программа и ее компоненты, в частности услуги, предоставляемые членам семьи в возрасте до 16 лет, могут быть доступны не во всех регионах; возможны изменения без предварительного уведомления. Уровень квалификации и (или) образования персонала программы помощи сотрудникам может различаться в зависимости от требований договора и нормативных требований страны. Уточняйте перечень ограничений и исключенных услуг.

Optum® является зарегистрированным товарным знаком компании Optum, Inc. в США и других странах. Все прочие названия брендов и продуктов являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками или собственностью их соответствующих владельцев. Компания Optum обеспечивает равные возможности трудоустройства.

© 2021 Optum, Inc. Все права защищены. WF4045877