

De qué manera los gerentes pueden ayudar a los empleados a enfrentar el trauma



La Asociación Estadounidense de Psicología define el trauma como “Una respuesta emocional a un evento terrible”. El evento en sí podría adoptar muchas formas; podría ser un accidente, un delito violento o, posiblemente, un desastre natural. Dentro de las secuelas inmediatas del evento, puede haber períodos de conmoción e incluso de una posible negación. La respuesta de cada persona al trauma puede ser diferente, como lo puede ser el tiempo que le lleve recuperarse.

La reacción al estrés suele manifestarse de cuatro formas:

1. **Física:** p. ej., fatiga, sed extrema, náuseas, sudoración inusual, dificultad para respirar, aumento de la frecuencia cardíaca.
2. **Cognitiva:** p. ej., desorientación, pérdida de la memoria, falta de concentración, necesidad de culpar a otras personas, confusión.
3. **Emocional:** p. ej., un temperamento más rápido, ansiedad, depresión, sensación de pánico, estallidos inesperados de emociones.
4. **Conductual:** p. ej., incremento en el consumo de bebidas alcohólicas, comportamiento antisocial, agitación, alejamiento de la familia y los amigos.

Como gerente o supervisor, es importante ser consciente de que la interacción con el empleado que sufre el trauma puede tener un gran impacto en la capacidad inmediata (y a largo plazo) del empleado para enfrentar su exposición al evento.

Cómo ayudar a los empleados a enfrentar el trauma:

- **Escuche.** No es necesario que tenga todas las respuestas. Sus empleados necesitan saber que los escucha y se preocupa por ellos. Aliente a los empleados a que expresen cómo se sienten haciéndoles preguntas abiertas. Evite dar consejos si no se los piden o compartir sus propias experiencias. Deje que la persona exprese sus sentimientos. Estable conversaciones en espacios donde pueda haber privacidad y sea menos probable que se les escuche por casualidad o que les interrumpan.

- **Demuestre comprensión.** Brinde respaldo de manera verbal y no verbal; por ejemplo, a través de la postura, las expresiones faciales y el lenguaje corporal. Está bien si las dos partes lloran. Es una reacción normal y comprensible. Como se observó anteriormente, esté preparado para que las distintas personas reaccionen de maneras muy diferentes. Por ejemplo, es posible que un empleado deba viajar como parte de su trabajo, pero se sienta nervioso por tener que manejar o tomar un avión debido al trauma. Aliente a estas personas a que llamen a su EAP para pedir ayuda.
- **Conceda consideraciones cuando sea posible.** Es posible que las reacciones al estrés tengan un efecto negativo en la productividad del trabajo. Esté preparado para hacer algunos ajustes temporarios en lo que respecta a plazos establecidos, cargas de trabajo y expectativas.
- **Tome medidas.** Las personas sienten una gran necesidad de hacer algo para ayudar en esta situación. Deje que los empleados elaboren un plan de cómo pueden contribuir a los esfuerzos de la recuperación. Entre los ejemplos, podemos mencionar un departamento para donación de sangre o una campaña a fin de recaudar fondos para los familiares sobrevivientes de las víctimas. Trate de que haya disponible agua o líquidos sin cafeína y, si es posible, alimentos bajos en grasa y azúcar.
- **Fomente el autocuidado.** Recuérdeles a los empleados que deben cuidarse y que para ello, deben comer bien, hacer ejercicio con regularidad y priorizar dormir lo suficiente.
- **Use el EAP como recurso.** Su EAP también está disponible para ayudarle con los problemas personales y en su función como gerente. Además, puede derivar a los empleados que necesitan respaldo adicional.
- **Cuídese mucho.** No puede estar en una posición de dirigir y respaldar a otras personas si no reconoce sus propias necesidades. El EAP también está disponible para los gerentes.

La manera en la que el empleado maneja el estrés de un incidente postraumático puede tener un efecto importante en su recuperación física y psicológica, y en la velocidad con la que puede volver a ser un miembro productivo del equipo o grupo. La importancia de su función en dicha recuperación no debe subestimarse.

Aliente a los empleados a que expresen cómo se sienten haciéndoles preguntas abiertas.

Este programa no debe usarse para necesidades de emergencia ni de atención de urgencia. Ante una emergencia, llame al 911 si está en los Estados Unidos o al número de los servicios de emergencia locales si está fuera de los Estados Unidos, o diríjase a la unidad de accidentes y emergencia más cercano. Este programa no sustituye a la atención brindada por un médico o profesional. Debido a la posibilidad de un conflicto de interés, no se brindará asesoramiento jurídico sobre asuntos que puedan implicar acciones jurídicas contra Optum o sus filiales, o cualquier entidad a través de la cual la persona que llama está recibiendo estos servicios de forma directa o indirecta (p. ej., el empleador o el plan de salud). El programa y todos sus componentes, en particular los servicios a los miembros de familias menores de 16 años, pueden no estar disponibles en todos los centros y están sujetos a cambio sin aviso previo. Los niveles de experiencia o de educación de los recursos del Programa de Asistencia al Empleado pueden variar según los requisitos de contrato o los requisitos reguladores del país. Es posible que se apliquen exclusiones y limitaciones de cobertura.

Optum® es una marca comercial registrada de Optum, Inc. en los Estados Unidos y otras jurisdicciones. Todas las otras marcas o los nombres de productos son marcas comerciales o marcas registradas o de la propiedad de sus respectivos dueños. Optum es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades.

© 2021 Optum, Inc. Todos los derechos reservados. WF4045877