

วิธีที่ผู้จัดการ จะช่วย พนักงานรับมือกับ บาดแผลทางใจ



สมาคมจิตวิทยาอเมริกาให้คำจำกัดความของบาดแผลทางใจ (trauma) ว่า “การตอบสนองทางอารมณ์ต่อเหตุการณ์ร้ายแรง” ตัวเหตุการณ์เองอาจเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ อาจเป็นอุบัติเหตุ อาชญากรรมที่รุนแรง หรืออาจเป็นภัยพิบัติทางธรรมชาติ ทันทีหลังเกิดเหตุการณ์ อาจมีช่วงเวลาที่เกิดภาวะช็อก และแม้กระทั่งอาจมีการปฏิเสธความเป็นจริง การตอบสนองเหตุการณ์ต่อบาดแผลทางใจของแต่ละคน อาจแตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจต้องใช้เวลาเยียวยาต่างกันด้วย

การตอบสนองต่อความเครียดมักจะเห็นเด่นชัดใน 4 ด้าน

1. **ทางร่างกาย** เช่น อ่อนเพลีย กระจายน้ำอย่างรุนแรง คลื่นไส้ เหงื่อออกมากผิดปกติ หายใจลำบาก หัวใจเต้นแรงขึ้น
2. **ทางกระบวนการรับรู้** เช่น งุนงง สูญเสียความทรงจำ ขาดสมาธิ ความต้องการโทษผู้อื่น สับสน
3. **ทางอารมณ์** เช่น หงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า รู้สึกตื่นตระหนก ระเบิดอารมณ์โดยไม่คาดคิด
4. **ทางพฤติกรรม** เช่น ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น พฤติกรรมต่อต้านสังคม กระสับกระส่าย ถอนตัวจากเพื่อน และครอบครัว

ในฐานะผู้จัดการหรือหัวหน้างาน สิ่งสำคัญคือการตระหนักว่า การปฏิสัมพันธ์กับพนักงานที่มีบาดแผลทางใจอาจส่งผลกระทบต่อผลการทำงานใหญ่หลวงต่อความสามารถในการรับมือกับการประสบกับเหตุการณ์นั้น

วิธีช่วยพนักงานในการรับมือกับบาดแผลทางใจ

- **รับฟัง** คุณไม่ต้องมีคำตอบสำหรับทุกอย่าง แต่พนักงานของคุณต้องรู้ว่าคุณสามารถยินในสิ่งที่เขาพูดและคุณใส่ใจ กระตุ้นให้พนักงานแสดงความรู้สึกออกมาโดยการถามคำถามปลายเปิด หลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำโดยไม่ได้ขอ หลีกเลี่ยงการแบ่งปันประสบการณ์ของตัวเอง ปล่อยให้เขาแสดงความรู้สึกออกมา พูดคุยกันในสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวโดยไม่มีใครได้ยิน และ/หรือขัดจังหวะ

- **แสดงความเข้าใจ** แสดงความสนับสนุนทั้งทางวาจาและการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด ได้แก่ ท่าทาง สีหน้า และภาษากาย คุณทั้งสองคนจะร้องไห้ก็ได้ เพราะเป็นปฏิกิริยาปกติและสามารถเข้าใจได้ ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ขอให้เตรียมใจไว้ว่าแต่ละคนมีการตอบสนองที่ไม่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจต้องเดินทางเพราะเป็นส่วนหนึ่งของงาน แต่อาจประหลาดใจเกี่ยวกับการขับรถหรือขึ้นเครื่องบินเนื่องจากมีบาดแผลทางใจ กระตุ้นให้เขาโทรศัพท์ขอความช่วยเหลือจากโปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (EAP)
- **ผ่อนคลายเมื่อทำได้** การตอบสนองต่อความเครียดอาจส่งผลเชิงลบต่อผลผลิตภาพในการทำงาน เตรียมตัวทำการปรับเปลี่ยนชั่วคราวด้านกำหนดเวลา ภาระงาน และความคาดหวัง
- **ลงมือทำ** คนมักจะอยากทำอะไรสักอย่างเพื่อช่วยเหลือในสถานการณ์นี้ ให้โอกาสพนักงานคนอื่นในการช่วยวางแผนเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามในการฟื้นคืนสู่สภาพปกติ ตัวอย่างเช่น จัดให้มีการบริจาคเลือดของแผนก หรือทำการรณรงค์เพื่อระดมทุนช่วยเหลือญาติของผู้เคราะห์ร้ายที่ยังมีชีวิตอยู่ พยายามจัดเตรียมน้ำและ/หรือเครื่องดื่มที่ไม่มีคาเฟอีน และอาหารที่มีไขมันต่ำและน้ำตาลต่ำหากเป็นไปได้
- **กระตุ้นให้ดูแลตัวเอง** ย้ำให้พนักงานดูแลตัวเองด้วยการรับประทานอาหารที่ดี ออกกำลังกายเป็นประจำ และให้ความสำคัญกับการนอนหลับให้เพียงพอ
- **ใช้ทรัพยากรของ EAP** โปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (EAP) ของคุณอาจช่วยคุณได้ทั้งในเรื่องส่วนตัวและในฐานะผู้จัดการ คุณอาจบอกให้พนักงานที่ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมทราบเกี่ยวกับโปรแกรมช่วยเหลือพนักงานนี้
- **ดูแลตัวเองให้ดี** คุณจะไม่สามารถทำหน้าที่ในฐานะผู้จัดการและช่วยเหลือผู้อื่นได้หากคุณไม่รับรู้ถึงความต้องการของตัวเอง โปรแกรมช่วยเหลือพนักงานก็ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้จัดการเช่นกัน

วิธีการที่พนักงานจัดการกับความเครียดหลังประสบกับเหตุการณ์ร้ายแรงนั้น อาจส่งผลกระทบบ่อยครั้งใหญ่หลวงต่อการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ และระยะเวลาที่พนักงานสามารถกลับมาเป็นสมาชิกที่สร้างผลผลิตภาพให้กับทีมงานของคุณ ไม่ควรมองข้ามความสำคัญของบทบาทของคุณในการช่วยพนักงานฟื้นคืนสู่สภาพปกติ

กระตุ้นให้พนักงานแสดงความรู้สึกออกมาโดยการถามคำถามปลายเปิด

ไม่ควรใช้โปรแกรมนี้สำหรับภาวะฉุกเฉินหรือในกรณีที่ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างเร่งด่วน ในกรณีฉุกเฉิน โทรศัพท์ถึง 911 ถ้าคุณอยู่ในสหรัฐอเมริกา ถ้าคุณอยู่นอกสหรัฐอเมริกา ให้โทรศัพท์ถึงหมายเลขบริการฉุกเฉินของประเทศนั้น หรือไปที่สถานพยาบาลหรือห้องฉุกเฉินที่อยู่ใกล้ที่สุด โปรแกรมนี้ไม่สามารถใช้แทนการดูแลจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญได้ เนื่องจากความเป็นไปได้ที่จะเกิดการทับซ้อนของผลประโยชน์ จะไม่มีการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่เรื่องที่จะทำให้เกิดการฟ้องร้องทางกฎหมายแก่ Optum หรือบริษัทในเครือ หรือองคภาวะใดก็ตามที่ผู้โทรกำลังได้รับการเหล่านี้โดยตรงหรือโดยอ้อมอยู่ (เช่น ผู้ว่าจ้างหรือแผนสุขภาพ) อาจไม่มีโปรแกรมนี้และส่วนประกอบทั้งหมดของโปรแกรมนี้ในบางพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสำหรับสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุน้อยกว่า 16 ปี และโปรแกรมนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ทุกเมื่อโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ระดับประสบการณ์และ/หรือการศึกษาของเจ้าหน้าที่โปรแกรมช่วยเหลือพนักงานอาจแตกต่างกันไปตามข้อกำหนดในสัญญาหรือข้อกำหนดในกฎระเบียบของประเทศนั้น ๆ อาจมีข้อยกเว้นและข้อจำกัดด้านการคุ้มครองด้วย

Optum® เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Optum, Inc. ในสหรัฐฯ และในประเทศอื่น ๆ ชื่อแบรนด์หรือชื่อผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งหมดเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายจดทะเบียนหรือทรัพย์สินของแบรนด์นั้น ๆ Optum เป็นผู้ว่าจ้างที่ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน

© 2021 Optum, Inc. สงวนลิขสิทธิ์ทุกประการ WF4045877