

Yöneticiler, çalışanların travmayla başa çıkmasına nasıl yardımcı olabilir



Amerikan Psikoloji Derneği, travmayı “Çok kötü bir olaya verilen duygusal tepki” olarak tanımlar. Söz konusu olay birçok şekilde vuku bulabilir; bir kaza, şiddet suçu veya doğal afet olabilir. Olayın hemen sonrasında şok dönemi, bazen de inkar dönemi olabilir. İnsanların travmaya verdiği tepki farklı olabileceği gibi, herkesin iyileşme süresi de farklı olabilir.

Strese verilen tepki dört şekilde ortaya çıkar:

- 1. Fiziksel** örneğin yorgunluk, aşırı susuzluk, mide bulantısı, olağan dışı terleme, nefes almada güçlük, hızlı kalp çarpıntısı.
- 2. Bilişsel** örneğin oryantasyon bozukluğu, hafıza kaybı, konsantrasyon eksikliği, başkalarını suçlama ihtiyacı, kafa karışıklığı.
- 3. Duygusal** örneğin çabuk öfelenme, anksiyete, depresyon, panik duygusu, beklenmeyen duygu patlamaları.
- 4. Davranışsal** örneğin daha fazla içki içme, antisosyal davranışlar, huzursuzluk, arkadaş ve aile ortamından çekilme.

Yönetici veya amir olarak, travmalı çalışanla olan etkileşiminizin, olayla başa çıkma konusundaki kısa (ve uzun) dönemli becerisini ciddi anlamda etkileyebileceğinin farkında olmanız çok önemlidir.

Çalışanların travmayla başa çıkmasına nasıl yardımcı olabilirsiniz?

- Dinleyin.** Tüm cevapları bilmek zorunda değilsiniz fakat çalışanlarınızı, onları dinlediğinizi ve umursadığınızı bilmek ister. Açık uçlu sorular sorarak çalışanlarınızı, hislerini ifade etmeye cesaretlendirin. Sizden istenmeden tavsiye vermekten ve kendi deneyimlerinizi paylaşmaktan kaçınin. Karşınızdaki kişinin hislerini ifade etmesine izin verin. Başkalarının konuştuklarınıza kulak misafiri olma veya sizi bölme ihtimalinin az olduğu, mahremiyet sağlayan yerlerde konuşun.

- **Anlayış gösterin.** Sözlünüzle ve sözlü olmayan tavırlarınızla, yani duruşunuz, yüz ifadeleriniz ve beden dilinizle destekleyici olun. Ağlamak ikiniz için de normal bir durumdur. Normal olduğu gibi anlaşılabilir bir tepkidir. Daha önce belirttiğimiz gibi, farklı insanların çok farklı tepkiler göstermesine hazırlıklı olun. Örneğin bir çalışan, işi gereği seyahat etmesi gerektiği halde, yaşadığı travma nedeniyle araç kullanmaktan veya uçağa binmekten korkuyor olabilir. Bu kişileri, yardım almak üzere EAP'lerini aramaya teşvik edin.
- **Mümkün olduğunda nezakette bulunun.** Stres tepkileri, iş üretkenliğini olumsuz yönde etkileyebilir. Teslim tarihlerinde, iş yükünde ve beklentilerde geçici değişiklikler yapmaya hazırlıklı olun.
- **Harekete geçin.** İnsanlar, bu durumda yardım etmek için bir şey yapma ihtiyacı duyar. Çalışanların, iyileşme çabalarına nasıl katkıda bulunabileceklerine dair bir plan yapmalarına olanak sağlayın. Örneğin bir departman kan bağışında bulunabilir veya kurbanın hayatta kalan akrabaları için para toplamak üzere bir kampanya düzenleyebilir. Etrafınızda su ve/veya kafeinsiz sıvılar ve mümkünse düşük yağlı, düşük şekerli yiyecekler buldurmaya çalışın.
- **Kişiyi kendisiyle ilgilenmeye teşvik edin.** Çalışanlara, iyi beslenerek, düzenli egzersiz yaparak ve yeterli uyumaya öncelik vererek kendilerine bakmaları gerektiğini hatırlayın.
- **EAP'yi bir kaynak olarak kullanın.** EAP'niz, kişisel sorunlarınız konusunda ve yönetici rolünüzde de size yardımcı olacaktır. Ayrıca, ek desteğe ihtiyacı olan çalışanları de yönlendirebilirsiniz.
- **Kendinize iyi bakın.** Kendi ihtiyaçlarınızı karşılamazsanız başkalarını yönetemez ve destekleyemezsiniz. EAP yöneticilere de hitap eder.

Çalışanın travma sonrası stresini yönetme şekli, fiziksel ve psikolojik anlamda iyileşmesinin yanı sıra, ekibinizin ve grubunuzun üretken bir üyesi olmaya dönme hızını da ciddi anlamda etkileyebilir. Bu iyileşme sürecindeki rolünüz hafife alınmamalıdır.

Açık uçlu sorular sorarak çalışanlarınızı, hislerini ifade etmeye cesaretlendirin.

Bu program acil ya da ani bakım ihtiyaçları için kullanılmamalıdır. Acil bir durumda, Amerika Birleşik Devletleri içinde 911'i, Amerika Birleşik Devletleri dışında yerel acil servis telefon numarasını arayın ya da en yakın kaza ve acil servis birimine gidin. Bu program bir doktor ya da profesyonel sağlık uzmanı tarafından sağlanacak bakımın yerine geçmez. Çıkar çatışması olasılığı nedeniyle, Optum ya da iştirakleri veya arayan kişinin bu hizmetleri doğrudan ya da dolaylı olarak almakta olduğu herhangi bir kuruluş (örn. işveren veya sağlık planı) aleyhine yasal girişimler içerebilecek sorunlar üzerinde hukuki danışmanlık hizmetleri sağlanmaz. Bu program ve tüm bileşenleri, özellikle 16 yaşından küçük aile üyeleri için hizmetler, her yerde bulunmayabilir ve önceden bildirim yapılmadan değişime tabidir. Çalışan Destek Programı kaynaklarının deneyimi ve/veya eğitime düzeyleri, sözleşme hükümlerine veya ülkenin yasal düzenlemelerine bağlı olarak değişebilir. Kapsam dışı bırakılan konular ve kapsam sınırlamaları olabilir.

Optum®, ABD ve diğer yargı bölgelerinde Optum Inc. şirketinin tescilli markasıdır. Tüm diğer markalar ya da ürün isimleri ilgili sahiplerinin ticari ya da tescilli markalarıdır. Optum, ayrımcılık yapmayan bir işverendir.

© 2021 Optum Inc. Tüm hakları saklıdır. WF4045877