

## 管理者如何帮助 员工应对创伤



美国心理学会 (American Psychological Association) 把创伤定义为“对可怕事件的情绪反应”。事件可能会有各种不同形式，也许是意外事故、暴力犯罪，也有可能是自然灾害。事件发生后，可能会存在一段震惊期，甚至有否认期。每个人对创伤的反应不尽相同，复原的时间也因人而异。

### 对压力的反应通常会从四个方面表现出来：

1. **生理反应**，例如，疲劳、极度口渴、恶心、异常出汗、呼吸困难、心率加快。
2. **认知反应**，例如，无所适从、记忆力减退、无法专心、想要怪罪他人、神智混乱。
3. **情绪反应**，例如，急躁、焦虑、抑郁、恐慌、情绪突然爆发。
4. **行为反应**，例如，喝更多酒、反社会行为、焦躁不安、疏远朋友和家人。

管理者或上级一定要注意，您与受到创伤员工的互动对他们立即（和长期）应对事件的能力可能会有重大的影响。

### 如何帮助员工应对创伤：

- **聆听**。您不必知道所有问题的答案，但员工需要知道您有听到他们的心声，而且您在乎。用开放式的问题来鼓励员工表达出他们的感觉。不要主动提供建议，也不要分享自己的经验。让对方表达他们的感觉。找个可以保护隐私的空间谈话，这样才不会被人听到和 / 或被打断。

- **让对方知道您理解。**用口语和非口语（姿势、脸部表情、肢体语言等）的方式表示支持。哭也无妨，双方都可以哭。这是可以理解且正常的反应。如之前所说，要有心理准备，因为不同的人反应会有很大的差异。例如，员工也许因为工作性质必须到外地公干，但可能因为创伤而害怕开车或搭飞机。鼓励这些员工打电话向员工帮助计划 (EAP) 求助。
- **可以的话就多宽容些。**压力反应可能对工作效率造成负面影响。要有心理准备，可能要在工作期限、工作量和期望等方面暂时做点调整。
- **采取行动。**在这种情况下，人们有强烈帮助需求。让员工提出计划，要如何做才能有助恢复。例如呼吁部门员工献血、为受害人的亲属募资。尽量安排提供水和 / 或不含咖啡因饮品，如果可能，也提供低脂、低糖食物。
- **鼓励员工照顾好自己。**提醒员工别忘了照顾自己，要吃得饱、规律运动，也一定要睡眠充足。
- **善用员工帮助计划 (EAP) 资源。**员工帮助计划 (EAP) 也能协助您处理个人问题及管理者职责的问题。您也可以转介需要额外支持的员工。
- **好好照顾自己。**如果您没有意识到自己的需求，就不能管理和支持他人。员工帮助计划 (EAP) 也能帮助管理者。

员工如何管理经历创伤事件后的压力对其身心健康复原和恢复工作效率的速度都有很大的影响。您在这个复原过程中扮演重要角色，不可低估。

用开放式的问题来鼓励员工表达出他们的感觉。

此计划不应该用于紧急情况或紧急护理需要。如有紧急情况，美国境内请拨 911，美国境外则拨当地紧急服务电话，或请前往最近的意外事故部门或急诊室。此计划无法取代医生或专业人员的护理。因为可能会有利益冲突，如果问题可能涉及对 Optum、其关联机构或来电者直接或间接透过其取得相关服务的任何实体（例如雇主或健保计划）采取法律行动，便不会提供法律咨询。本计划和其所有内容（特别是指为 16 岁以下家人提供的服务）未必在所有地点均可提供，并且可能不经事前通知即变更。员工帮助计划服务人员的经验和 / 或教育程度可能因合同要求或国家 / 地区监管要求而异。承保例外情况和限制可能适用。

Optum® 是 Optum, Inc. 在美国和其它司法管辖区的注册商标。所有其它品牌或产品名称均为其各自所有者的商标、注册商标或财产。Optum 是平等机会的雇主。

© 2021 Optum, Inc. 保留所有权利。WF4045877