

主管如何幫助 員工應對創傷



美國心理學會 (American Psychological Association) 把創傷定義為「對可怕事件的情緒反應」。事件可能會有各種不同形式，也許是意外事故、暴力犯罪，也有可能是自然災害。事件發生後，可能會存在一段震驚期，甚至否認期。每個人對創傷的反應不盡相同，復原的時間也因人而異。

對壓力的反應通常會從四個方面表現出來：

1. **生理反應**，例如，疲勞、極度口渴、噁心、異常出汗、呼吸困難、心率加快。
2. **認知反應**，例如，知覺錯亂、記憶力減退、無法專心、想要怪罪他人、神智混亂。
3. **情緒反應**，例如，急躁、焦慮、憂鬱、恐慌、情緒突然爆發。
4. **行為反應**，例如，喝更多酒、反社會行為、焦躁不安、疏遠朋友和家人。

經理或主管一定要注意，您與受到創傷員工的互動對他們立即 (和長期) 應對事件的能力可能有重大的影響。

如何幫助員工應對創傷：

- **聆聽**。您不必知道所有問題的答案，但員工需要知道您有聽到他們的心聲，而且您在乎。用開放式的問題來鼓勵員工表達出他們的感覺。不要主動提供建議，也不要分享自己的經驗。讓對方表達他們的感覺。找個可以保護隱私的空間談話，這樣才不會被人聽到和 / 或被打斷。

- **讓對方知道您理解。**用口語和非口語 (姿勢、臉部表情、肢體語言等) 的方式表示支持。哭也無妨，雙方都可以哭。這是可以理解且正常的反應。如之前所述，要有心理準備，因為不同的人反應會有很大的差異。例如，員工也許因為工作性質必須到外地出差，但可能因為創傷而害怕開車或搭飛機。鼓勵這些員工打電話向員工幫助計畫 (EAP) 求助。
- **可以的話就多寬容些。**壓力反應可能對工作效率造成負面影響。要有心理準備，可能要在工作期限、工作量和期望等方面暫時做點調整。
- **採取行動。**碰到這種情況，一般人都會非常想要出點力，幫點忙。讓其他員工一起動動腦，看看能如何幫助復原。例如部門同仁參加捐血，或為受害者家屬募款的活動。儘量安排提供水和 / 或不含咖啡因飲品，如果可能，也提供低脂、低糖食物。
- **鼓勵員工照顧好自己。**提醒員工別忘了照顧自己，要吃得好、規律運動，也一定要睡眠充足。
- **善用員工幫助計畫 (EAP) 資源。**員工幫助計畫 (EAP) 也能協助您處理個人問題及主管職責的問題。您也可以轉介需要額外支持的員工。
- **要照顧好自己。**如果您沒有體認到自己的需要，就做不好管理和支持其他人的工作。員工幫助計畫 (EAP) 也能幫助經理人員。

員工如何管理經歷創傷事件後的壓力，對其身心健康復原和恢復工作效率的速度都有很大的影響。您在這個復原過程扮演重要角色，不可低估。

用開放式的問題來鼓勵員工表達出他們的感覺。

此計畫不應該用於緊急情況或緊急護理需要。如有緊急情況，美國境內請撥 911、美國境外則撥當地緊急情況服務電話，或請前往最近的意外事故和急診部。此計畫無法取代醫生或專業人員的護理。因為可能有利益衝突，如果問題可能涉及對 Optum、其關聯機構或來電者直接或間接透過其取得相關服務的任何實體 (例如僱主或健保計畫) 採取法律行動，便不會提供法律諮詢。本計畫和其所有內容 (特別是指為 16 歲以下家人提供的服務) 未必在所有地點均可提供，可能不經事前通知即變更。員工幫助計畫人員的經驗和 / 或教育程度可能根據合約規定或國家法令規定而不同。可能會有不予承保和限制承保規定。

Optum® 是 Optum, Inc. 在美國和其他國家 / 地區的註冊商標。所有其他品牌或產品名稱都是各財產所有人的商標或註冊商標。Optum 為實行平等機會的僱主。

© 2021 Optum, Inc.。保留所有權利。WF4045877