

Поддержка сотрудников после критического инцидента

Thrive Worldwide

Реагирование после кризиса — это предоставление необходимой поддержки в нужное время.

В этом информационном листке содержатся советы по соответствующим механизмам поддержки, которые ваша организация может задействовать, когда сотрудник или команда столкнулись с кризисом или критическим происшествием.

Может показаться очевидным, но комплекс поддержки охватывает целый спектр потребностей: от базовых к психосоциальным.

Мы не можем удовлетворить психосоциальные потребности, пока не удовлетворены основные физические потребности.

Поскольку люди реагируют на кризис по-разному, ваша реакция должна быть адаптированной.

Эти временные рамки являются общими рекомендациями. Используйте этот материал вместе с информационным листком об эмоциональной травме, чтобы понять распространенные реакции на травматический опыт. Мы рекомендуем менеджерам пройти курс обучения по оказанию психологической первой помощи, чтобы им было удобнее работать с этими рекомендациями.

В ТЕЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКИХ ЧАСОВ ПОСЛЕ СОБЫТИЯ

- Обеспечьте физическую безопасность и другие основные потребности персонала.
- Предоставляйте сотрудникам своевременную, точную информацию и регулярно общайтесь с ними. Информация — это безопасность.
- Оказывайте логистическую поддержку по мере необходимости: отслеживание местонахождения членов семьи, размещение, транспортные/финансовые потребности, приготовления в связи со смертью друга или члена семьи и другую практическую помощь.
- Стабилизируйте и сориентируйте тех, кто эмоционально перегружен: упражнения на психологическое заземление и дыхательные упражнения.
- Привлеките специалиста по первой психологической помощи.
- Обратитесь за немедленной медицинской или психологической поддержкой, если существует риск нанесения вреда себе или другим.

В ПОСЛЕДУЮЩИЕ ДНИ:

1-2 недели

- Окажите первую психологическую помощь отдельным лицам и/или группам: Выделите время и место для общения сотрудников, если они этого захотят.
- Проявляйте эмпатию и признавайте истинность их ощущений.
- Уважайте разные точки зрения и разрешайте выражать озабоченность, страхи и тревоги без осуждения.
- Предоставьте информацию о распространенных реакциях и стратегиях преодоления последствий кризиса.
- Помогите персоналу в создании новой рутины. Это может включать создание гибкого графика работы. Не предполагайте то, что они хотели бы получить длительный отпуск или переезд.
- Дайте сотрудникам возможность принимать собственные решения. Не стоит готовить план действий, который вы считаете идеальным для них. Возвращение чувства контроля и автономности является важной частью восстановления. Следует понимать, что различные духовные и культурные ценности играют свою роль, и уважать это.
- Поощряйте позитивное преодоление трудностей и обращение за помощью. Будьте примером хорошего баланса работы - личной жизни, и открыто говорите о том, что если помощь нужна, то за ней следует обращаться.
- Поощряйте общение с друзьями, семьей и коллегами.
- Не забывайте заботиться о себе.

ОТ 2 НЕДЕЛЬ ДО 4 НЕДЕЛЬ

- При необходимости продолжите выполнение вышеизложенного.
- В зависимости от тяжести события организация должна рассмотреть возможность проведения обязательного психологического дебрифинга. Это может уменьшить запоздалые реакции на проблему.
- Выжидательная тактика. Менеджеры, коллеги-помощники и лица, обученные оказанию первой психологической помощи (ППП), должны внимательно относиться к эмоциональным или поведенческим изменениям у коллег, которых затронуло травматическое событие.
- Обязательно поддерживайте коллег, которые оказывают поддержку, или тех, кто был свидетелем события или слышал о нем.

ЧЕРЕЗ 4 НЕДЕЛИ

- Проведите контрольную встречу по первой психологической помощи (ППП) через месяц после события.
- Если проблемы с эмоциями и поведением сохраняются через 4 недели, рекомендуется направить сотрудника к специалисту. Свяжитесь с компанией Thrive Worldwide и/или имейте список предварительно выбранных специалистов в вашем регионе.
- Последующее наблюдение за персоналом, который покинул место работы или организацию.
- Дело в том, что у некоторых людей может наблюдаться отложенная реакция на событие — через несколько месяцев или даже лет.

Если вы не уверены, что сказать коллеге или как вести себя с ним, если вы подозреваете, что у него могут быть проблемы, обратитесь к специалисту и получите совет.

Компания Thrive Worldwide предоставляет следующую поддержку:

- Психологическое вмешательство в связи с эмоциональной травмой
- Обучение оказанию первой психологической помощи
- Обучение координаторов по поддержанию связи с членами семьи в случае критической ситуации с персоналом.
- Обучение координаторов по проблемам сексуального насилия
- Консультации по проблемам сексуального насилия (включая проверку политики)

Свяжитесь с нами по адресу info@thrive-worldwide.org, чтобы обсудить ваши потребности и узнать, как мы можем вам помочь.

Автор:
Бен Портер

Последнее обновление:
октябрь 2017 г.

www.thrive-worldwide.org



ThriveWorldwide