

# Wskazówki dla przełożonych

## 10 porad dotyczących wspierania pracowników po traumatycznych wydarzeniach

Po traumatycznych wydarzeniach, przełożeni często nie wiedzą, jak pomóc swoim pracownikom w radzeniu sobie z nimi.

Osoba, która doświadczyła traumatycznego wydarzenia, najlepiej zapamięta związane z nim doświadczenie emocjonalne. Jeżeli pracownicy czują, że ich przełożony i cała organizacja naprawdę się o nich troszczy, to z czasem to doświadczenie będzie łatwiejsze do zniesienia i mniej traumatyczne.

Ten materiał zawiera porady dla przełożonych, jak mogą wspierać swoich pracowników i wzmacniać ich odporność oraz dobre samopoczucie po traumatycznych przeżyciach.

Jeżeli korzystasz z programu na rzecz budowania odporności pracowników KonTerra (Employee Resilience Program), możesz również szukać wsparcia podczas konsultacji z przełożonym.

### Sposoby wspierania pracowników i promowania odporności

- 1. Zbierz zespół:** Zbierz swój zespół pracowników, aby przekazać jego członkom aktualne informacje i dodać im otuchy, a także poinformować, czego Ty i Wasza organizacja oczekujecie od nich w danej chwili.
- 2. Porozmawiaj o tym, co się stało:** Z zachowaniem zasad poufności ujawnij jak najwięcej informacji i powiedz, co Twoim zdaniem byłoby pomocne dla najbardziej dotkniętych osób. W miarę możliwości regularnie przekazuj aktualne informacje. Pomoże to zapobiec niepotrzebnym spekulacjom i niepewności.
- 3. Normalizuj uczucia i obawy:** Uznaj, że ludzie mogą doświadczać złożonych i trudnych uczuć związanych z tym wydarzeniem (np. strach, niepokój, poczucie winy, smutek). Zapewnij ich, że to normalne. Przekaż informacje na temat stresu i reakcji na traumę, a także dbania o siebie po traumatycznym wydarzeniu.
- 4. Daj pracownikom przyzwolenie na dbanie o siebie i zachęcaj ich, aby wspierali siebie nawzajem:** Jeśli nie było to zwykłe biznesowe doświadczenie, to nie oczekuj, że pracownicy będą funkcjonowali tak, jakby nic się nie stało. Daj pracownikom znać, że nie oczekujesz tego od nich. Powiedz im, że nie ma nic złego w braniu wolnego i zrobieniu dodatkowych przerw. Zachęć pracowników do wzajemnego wspierania się.
- 5. Zmniejsz wymagania:** Pracownicy będą rozkojarzeni i zdenerwowani, dlatego należy zmniejszyć wymagania dotyczące pracy w bezpośrednim następstwie traumatycznego wydarzenia i

zapewnić dodatkowy czas na wykonanie zadań. Odłóż decyzje i inicjatywy na później. Zrób wszystko, co w Twojej mocy, aby zmniejszyć presję związaną z pracą.

6. **Zapobiegaj rozprzestrzenianiu się plotek:** Poinformuj pracowników, że nie ma nic złego w mówieniu o uczuciach związanych z wydarzeniem lub tragedią, ale poproś, aby powstrzymali się od niepotrzebnych spekulacji lub dyskusji. Poinformuj pracowników, że w miarę możliwości będziesz ich informować na bieżąco. Wyznacz osobę lub osoby (przełożonych, kierowników zespołów itp.), które będą się z Tobą kontaktować, aby pracownicy mieli dostęp do aktualnych informacji. Gdy pojawią się nowe informacje, przekazuj je na bieżąco.
7. **Przypominanie pracownikom o dostępnych dla nich formach wsparcia:** Przypomnij pracownikom o wszelkich dostępnych dla nich formach doradztwa lub innych formach wsparcia. Podaj im dane kontaktowe i inne informacje, które ułatwią im dotarcie do wsparcia. Pamiętaj, że Ty również możesz sięgnąć po wsparcie. Stwarzanie wzorców dobrej opieki nad sobą i szukanie wsparcia może być ważnym sygnałem dla Twojego zespołu.
8. **Wyrażaj wdzięczność i uznanie dla personelu:** Powiedz pracownikom, że organizacja uważa swoich pracowników za swój najcenniejszy kapitał, i że ich bezpieczeństwo fizyczne i emocjonalne jest dla Ciebie i organizacji najwyższym priorytetem. Podziękuj im za ich wysiłek i zaangażowanie w pracę.
9. **Zachęć pracowników, do rozmowy z Tobą:** Poinformuj pracowników, że w najbliższych dniach chętnie porozmawiasz z nimi na temat wydarzeń lub jakiegokolwiek inne tematy.
10. **Porozmawiaj ponownie z osobami, które wydają się głęboko poruszone lub które wykazują oznaki niepokoju:** Daj pracownikom możliwość reagowania na swój sposób, ale po tygodniu lub dwóch zapytaj osoby wykazujące oznaki stresu, jak się czują.