

Orientación para gerentes

10 consejos para apoyar al personal tras un evento traumático

Después de un evento traumático, los gerentes a menudo se esfuerzan por saber cómo ayudar a su personal a afrontarlo.

Tras un evento traumático, la experiencia emocional de las personas suele ser la realidad que recordarán con mayor claridad. Si el personal siente que su gerente y la organización en su totalidad se preocupan de verdad por ellos, esto hará que la experiencia sea más fácil de soportar y menos traumática con el tiempo.

Este recurso ofrece consejos a los gerentes sobre cómo pueden apoyar a su personal y promover la resiliencia y el bienestar después de eventos traumáticos.

Si tiene un Programa de Resiliencia para Empleados con KonTerra, también puede buscar apoyo durante una consulta para gerentes.

Formas de apoyar a su personal y promover la resiliencia

1. **Reúna al equipo:** reúna a su equipo para ponerlo al día, darle seguridad y hacerle saber lo que usted y la organización esperan de él durante este tiempo.
2. **Discuta lo sucedido:** revele todo lo posible dentro de los límites de la confidencialidad y lo que considere útil para las personas más implicadas. Proporcione actualizaciones periódicas en la medida en que pueda. Esto ayudará a evitar especulaciones e incertidumbres inútiles.
3. **Normalice los sentimientos y temores:** reconozca que el personal puede experimentar sentimientos complejos y difíciles relacionados con este evento (p. ej., miedo, ansiedad, culpa, tristeza) y que esto es normal. Proporcione al personal información sobre las reacciones al estrés o trauma y sobre cómo cuidarse después de un evento traumático.
4. **Otorgue permiso al personal para cuidar de sí mismos y animeles a que se apoyen mutuamente:** si no es una experiencia habitual, no puede ser normal en el trabajo. Haga saber al personal que no espera que continúen como si no hubiera pasado nada. Dígales que está bien que se tomen un tiempo libre si lo desean (y si pueden) y que tomen descansos adicionales. Aliente al personal a apoyarse mutuamente.
5. **Reduzca las exigencias:** el personal estará distraído y angustiado, por lo que hay que reducir las exigencias del trabajo inmediatamente después de un evento traumático y conceder tiempo extra para completar las tareas. Posponga las decisiones e iniciativas. Haga lo que pueda para reducir la presión laboral.

6. **Establezca un control de los rumores:** permítales a los empleados saber que está bien hablar de sus sentimientos relacionados con el evento o la tragedia, pero pídale que se abstengan de especulaciones o discusiones inútiles. Diga a los empleados que les mantendrá al día en la medida de sus posibilidades. Designe a una persona o personas (supervisores, líderes de equipo, etc.) para que se mantengan en contacto con usted y, de esta forma, la información actualizada esté disponible para los empleados. Manténgalos informados a medida que surja nueva información.
7. **Recuerde al personal los recursos que tiene a su disposición:** recuerde al personal sobre los recursos de asesoramiento u otros recursos de apoyo que están a su disposición. Proporcióneles los datos de contacto y otra información que les facilite la búsqueda de apoyo. Recuerde que usted también puede buscar apoyo. Ser un modelo de buen cuidado personal y buscar apoyo usted mismo puede enviar un poderoso mensaje a su equipo.
8. **Agradezca y reafirme al personal:** diga al personal que la organización considera que su gente es su activo más valioso y que su seguridad física y emocional es una prioridad máxima para usted y la organización. Agradézcales su esfuerzo y dedicación a su trabajo.
9. **Invite a la gente a buscarle:** hágale saber al personal que su puerta está abierta para discutir estos eventos o cualquier otra cosa en los próximos días.
10. **Haga seguimiento a las personas que puedan haber quedado profundamente afectadas o que muestren signos de angustia:** deje que la gente reaccione a su manera, pero busque a los que muestren signos de estrés al cabo de una o dos semanas y haga un seguimiento de ellos.