

دعم الموظفين العائدين إلى العمل بعد أزمة
نفسية أو حدث صادم أو محاولة انتحار:
دليل للمديرين

حول هذا المورد

قد تكون العودة إلى العمل بعد أزمة صحية نفسية أو حدث صادم أو محاولة انتحار عملية صعبة وتتطلب نهجًا متعاطفًا ومدرّسًا. من الضروري تهيئة بيئة يشعر فيها الموظف بالدعم والتقدير والقدرة على إعادة الاندماج وفقًا لسرعته الخاصة. يقدم هذا المورد استراتيجيات عملية للمديرين الذين يسعون إلى دعم الموظفين عند عودتهم إلى العمل بعد غيابهم لفترة من الوقت بسبب أزمة صحية نفسية أو حدث صادم أو محاولة انتحار.

1. نصائح لدعم العودة إلى العمل.....3
- أ. الاستعداد مسبقًا لعودة الموظف.....3
- ب. احترام السرية والخصوصية.....3
- ج. تعزيز التواصل المفتوح والداعم.....3
- د. توفير إمكانية الوصول إلى موارد الصحة العقلية والدعم.....3
- هـ. توفير ترتيبات عمل مرنة.....4
- و. تحديد ومعالجة المحفزات المحتملة.....4
- ز. تهيئة بيئة عمل داعمة وشاملة.....4
- ح. دعم ديناميكيات الفريق الإيجابية.....4
- ط. تشجيع العناية الذاتية والرفاهية.....4
2. عبارات الدعم والأسئلة التي يمكن طرحها على الموظف.....5
- أ. أمثلة على العبارات الداعمة.....5
- ب. أمثلة على الأسئلة التي يمكن طرحها.....5
3. التواصل مع الزملاء المتأثرين ودعمهم.....7
- أ. إرشادات عامة للمديرين.....7
- ب. نموذج نص للمديرين.....7
- نبذة عن KonTerra.....9

1. نصائح لدعم العودة إلى العمل

على الرغم من أن كل حالة تختلف عن الأخرى ويجب اتخاذ القرارات على أساس كل حالة على حدة، فيما يلي بعض الخطوات التي يمكن للمديرين اتخاذها لدعم الموظفين عند عودتهم إلى العمل بعد غيابهم بسبب أزمة صحية نفسية أو حدث صادم أو محاولة انتحار.

أ. استعدّ مسبقاً لعودة الموظف

- < **التشاور مع قسم الموارد البشرية:** تعاون مع قسم الموارد البشرية لفهم الالتزامات القانونية والسياسات التنظيمية المتعلقة بخصوصية الموظفين وتسهيلات العمل. يمكن لقسم الموارد البشرية أيضاً المساعدة في وضع خطة للعودة إلى العمل توازن بين احتياجات الموظف ومتطلبات الشركة.
- < **فكر في استشارة أخصائي الصحة النفسية:** قد يكون من المفيد لك التحدث إلى أحد مختصي الصحة النفسية لمناقشة القضايا المطروحة في هذا الدليل والنظر في الخيارات التي تراعي الاحترام وتقديم الدعم المناسب.
- < **ضع خطة للعودة إلى العمل:** تعاون مع الموظف لوضع خطة مخصصة تسمح بالعودة التدريجية إذا لزم الأمر. قد يرغب الموظف أيضاً في استشارة مقدم الرعاية الصحية النفسية عند وضع هذه الخطة و/أو إشراك شخص من قسم الموارد البشرية أو زميل موثوق به حتى يكون على اتصال وثيق بشخص يساعده على الشعور بالراحة طوال هذه العملية. تشمل الاعتبارات الرئيسية العمل بدوام جزئي أو ساعات عمل مرنة، أو تعديل المسؤوليات، أو التسهيلات المؤقتة لمساعدة الموظف على الانتقال بسلاسة. راجع القسم 2 حول العبارات الداعمة والأسئلة التي يمكنك طرحها على الموظف لمساعدتك في التخطيط بشكل تعاوني لعودته إلى العمل.

ب. احترم السرية والخصوصية

- < **الحفاظ على الخصوصية:** ابذل قصارى جهدك للحفاظ على الخصوصية في كل مرحلة. يجب أن تظل سجلات الصحة النفسية للموظف وتجاربه الصادمة أو تفاصيل محاولته الانتحار سرية. في العمل، يجب مشاركة المعلومات على أساس الحاجة إلى المعرفة واحتوائها قدر الإمكان. يجب أن يتمتع الموظف بأكبر قدر ممكن من التحكم في ما يرغب في مشاركته مع زملائه.
- < **لا تضغط للحصول على التفاصيل:** أثناء التعبير عن التعاطف والاهتمام، تجنب طرح أسئلة حول تفاصيل الأزمة النفسية أو الحدث الصادم أو محاولة الانتحار. ركز بدلاً من ذلك على استعداد الموظف للعودة وكيف يمكنك دعمه بأفضل طريقة ممكنة.

ج. عزّز التواصل المفتوح والداعم

- < **أنشئ مساحة آمنة للحوار:** أخبر الموظف أنه يمكنه التحدث إليك بشأن أي مخاوف أو احتياجات تتعلق بعودته إلى العمل. كن منفتحاً ومتفهماً وتجنب الضغط عليه للإفصاح عن أمور تتجاوز حدود راحته.
- < **تحقق بانتظام بعد عودة الموظف:** اسأل عن سير عودته وامنحه فرصة لمناقشة احتياجاته ومخاوفه، مع التأكد من أنه يعلم أنك متاح لتقديم الدعم دون إجباره على إجراء محادثة. يجب أن تكون هذه المناقشات خالية من الضغط وتركز على فهم ما إذا كانت هناك حاجة إلى ترتيبات إضافية أو ما إذا كان عبء العمل يتطلب تعديلات.

د. وقر إمكانية الوصول إلى موارد الصحة النفسية والدعم

- < **شجع استخدام خدمات الدعم:** تأكد من أن الموظف على علم بأي استشارات مساعدة للموظفين أو موارد دعم خارجية متاحة له. شجع استخدام هذه الموارد دون أي وصمة عار أو ضغط.
- < **فكر في دعم الأقران:** إذا كان ذلك مناسباً، اعرض على الموظف التواصل مع زميل أو مرشد موثوق به يمكنه تقديم دعم إضافي خلال إعادة اندماجه.

هـ. قدّم ترتيبات عمل مرنة

- < قدّم تعديلات في جدول العمل وساعات العمل: كن مرناً فيما يتعلق بساعات العمل، وحجم المهام والمسؤوليات، خاصة خلال المرحلة الأولى من عودة الموظف. إذا كان الموظف بحاجة إلى زيادة ساعات عمله تدريجياً أو تولي مهام معدلة، فكن منفتحاً على هذه التعديلات لتسهيل عملية عودته.
- < راقب عبء العمل ومستويات الضغط: انتبه إلى كيفية إدارة الموظف لمسؤولياته. قم بإجراء التعديلات اللازمة لمنع شعوره بالإرهاق، خاصة في المراحل الأولى من عودته إلى العمل.

و. حدّد ومعالجة المحفزات المحتملة

- < عالج مصادر الضغط في مكان العمل: ناقش مع الموظف أي جوانب من دوره قد تؤدي إلى إجهاد غير مبرر أو قلق أو أعراض مرتبطة بالصدمة، وتعاوننا معاً لتقليلها أو التخفيف منها قدر الإمكان. قد تشمل التعديلات تعديل المهل الزمنية أو تغيير أسلوب التواصل أو توفير دعم إضافي.

ز. عزّز بيئة عمل داعمة وشاملة

- < عزّز ثقافة الوعي بالصحة النفسية والتعامل مع الصدمات: شجّع ثقافة في مكان العمل يتم فيها مناقشة قضايا الصحة النفسية والصدمات والتعافي منها بشكل مفتوح ومدعوم. إن تقليل الوصمة يساعد على خلق بيئة أكثر ترحيباً وتفهماً يشعر فيها الموظفون بالأمان لتحديد حدودهم وطلب المساعدة عند الحاجة.
- < وفّر التدريب للمديرين والفرق: قدّم تدريباً حول الوعي بالصحة النفسية، والتعامل الحساس مع الصدمات، وكيفية دعم الزملاء الذين يواجهون تحديات. يمكن أن يساعد ذلك في إعداد الزملاء ليكونوا أكثر دعماً وتفهماً تجاه التحديات التي يواجهها الأفراد العائدون بعد أزمة أو حدث صادم، والمساهمة في الوقاية من الضغوط الإضافية.

ح. إدعم ديناميكيات الفريق الإيجابية

- < أعدّ الفريق بشكل مناسب: دون الإخلال بسرية المعلومات، فكّر في إبلاغ الفريق بعودة زميلهم إلى العمل وكيف يمكنهم دعمه على أفضل وجه. يمكن القيام بذلك بشكل عام، مع التركيز على التعاطف والاحترام والتفاهم في بيئة العمل.
- < عالج الوصمة: كن استباقياً في معالجة أي علامات للوصمة أو الاستبعاد من قبل الزملاء. احرص على أن يعامل الموظف العائد باحترام وأن تتم إعادة دمجهم بسلاسة ضمن الفريق.

١. شجّع العناية الذاتية والرفاهية

- < عزّز الرعاية الذاتية: شجّع الموظف على التركيز على رفاهيته ورعايته الذاتية عند عودته، سواء كان ذلك من خلال أخذ فترات راحة، أو وضع حدود تساهم في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، أو مواصلة العلاج والعلاج حسب الحاجة.

من خلال اتباع نهج يتسم بالتعاطف والمرونة والتنظيم، يمكن للمديرين مساعدة الموظفين على العودة بنجاح إلى العمل بعد أزمة صحية نفسية أو حدث صادم أو محاولة انتحار. من المهم التركيز ليس فقط على التسهيلات، ولكن أيضاً على ضمان شعور الموظفين بالتقدير والاحترام والتمكين للمساهمة بشكل هادف في مكان العمل مرة أخرى.

٢. عبارات وأسئلة داعمة يمكن طرحها على الموظف

فيما يلي بعض العبارات الداعمة والأسئلة المدروسة التي يمكنك طرحها على الموظف لمساعدتك في التخطيط معاً لعودته إلى العمل بعد أزمة صحية نفسية أو حدث صادم أو محاولة انتحار. تتيح لك هذه الأنواع من العبارات والأسئلة إظهار التعاطف والاهتمام مع إشراك الموظف في وضع خطة للعودة إلى العمل تكون قابلة للتنفيذ وداعمة له.

أمثلة على العبارات الداعمة

1. "أنا سعيد جداً لأنك تشعر أنك مستعد للعودة. أرجو أن تعلم أننا هنا لدعمك خلال مرحلة عودتك إلى العمل."
2. "صحتك هي أولويتنا. دعنا نعمل معاً لوضع خطة لعودتك إلى العمل تكون سهلة التنفيذ ومريحة لك."
3. "نحن نفهم أن هذه الفترة كانت صعبة بالنسبة لك. يمكنك أن تأخذ الأمور بوتيرتك الخاصة عند عودتك، وإذا احتجت إلى دعم إضافي في أي وقت، فلا تتردد في إخباري بذلك."
4. "من المهم بالنسبة لنا أن تشعر بالأمان والدعم في العمل. إذا كان هناك أي تعديلات يمكننا إجراؤها للمساعدة في ذلك، فيرجى إخباري."

أمثلة على الأسئلة التي يمكنك طرحها

1. "كيف تشعر حيال العودة إلى العمل؟ هل هناك أي مخاوف أو قلق تود مناقشته؟" يساعدك هذا على تقييم شعور الموظف العاطفي حيال العودة ويسمح له بالتعبير عن أي مخاوف.
2. "كيف سيكون يومك الأول المثالي في العمل؟" هذا يمكن الموظف من التحكم في عودته من خلال تخيل سيناريو يشعر فيه بالراحة والقدرة على التحكم. كما يساعد المدير على فهم توقعات الموظف وأي تسهيلات قد يحتاجها.
3. "هل هناك أي شيء محدد يمكننا القيام به لجعلك تشعر براحة أكبر خلال هذه المرحلة الانتقالية؟" يتيح هذا السؤال للموظف مشاركة احتياجاته، سواء كانت تتعلق بمكان العمل أو ساعات العمل أو ديناميكيات الفريق أو أي شيء آخر.
4. "هل سيكون من المفيد أن يشارك شخص من فريق الموارد البشرية أو زميل موثوق به في التخطيط لعملية عودتك إلى العمل؟" هذا يظهر أنك على استعداد لتقديم دعم إضافي إذا كان الموظف يشعر براحة أكبر مع وجود عدة نقاط اتصال.
5. "هل تفضل العودة على مراحل أو تدريجية، مثل البدء بساعات عمل أقل أو عبء عمل أخف؟" يمكن أن يساعد عرض العودة على مراحل في تسهيل عودتهم إلى العمل دون إرهاقهم.
6. "هل سيكون من المفيد أن يكون هناك بعض المرونة في جدولك الزمني عند عودتك، في حالة احتياجك إلى إجازة أو المزيد من الاستراحات خلال اليوم؟" يمكن أن يؤدي تقديم المرونة في جدولهم الزمني إلى تخفيف الضغط الناجم عن العودة إلى العمل بدوام كامل بسرعة كبيرة.
7. "هل هناك أي مهام أو بيانات عمل تجدها مرهقة بشكل خاص، وهل هناك أي شيء يمكننا القيام به لتقليل هذه التحديات؟" هذا يظهر أنك على استعداد لتعديل مسؤولياتهم لتقليل المحفزات أو الضغوط المحتملة.
8. "هل ترغب في إجراء اتصالات منتظمة خلال مرحلة عودتك إلى العمل؟ إذا كان الأمر كذلك، فما هي الوتيرة التي تراها مناسبة لك؟ كيف تريد أن يتم هذا التواصل؟" يضمن التواصل المنتظم تقديم دعم مستمر، ولكن من المهم أن تترك للموظف حرية تحديد الوتيرة والطريقة. قد يفضلون الاتصال عبر وسائل التواصل الإلكترونية أو شخصياً.

9. "هل أنت على علم بالموارد المتاحة لك، مثل برنامج مساعدة الموظفين/المرونة أو خدمات الدعم الأخرى؟ هل ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الموارد؟" هذا تذكير لطيف بالموارد المتاحة للصحة النفسية، دون الضغط عليهم لاستخدامها.

10. "ما هي المعلومات الإضافية التي ترغب في مشاركتها مع زملائك قبل عودتك، إن وجدت؟" يضمن هذا السؤال احترام خصوصية الموظف مع السماح له بإبداء رأيه حول كيفية إطلاع زملائه على وضعه. قد يرغب بعض الموظفين في مشاركة المزيد عن تجربتهم لتجنب التكهّنات، بينما قد يفضل آخرون الحفاظ على سرية التفاصيل.

11. "كيف تريدنا أن نبليغ بقية الفريق بعودتك؟" كما هو مذكور أعلاه. من الأهمية بمكان احترام خصوصيتهم والسماح لهم بتحديد كيفية (أو ما إذا كانوا يريدون) إبلاغ زملائهم بعودتهم.

12. "كيف تريد أن يتعامل زملاؤك معك عند عودتك إلى العمل؟" يتيح هذا السؤال للموظف التعبير عن تفضيلاته فيما يتعلق بالتفاعلات الاجتماعية مع زملائه. قد يرغب البعض في العودة تدريجياً إلى التفاعلات العادية، بينما قد يفضل آخرون تفاعلات محدودة في البداية. على سبيل المثال، قد يطلب بعض الموظفين من زملائهم عدم التجمع حولهم عند عودتهم، فقد يرغبون في الحصول على أقل قدر ممكن من الاهتمام. ساعد في تحديد طابع عودة الموظف إلى العمل من خلال نقل أي تفضيلات من هذا القبيل إلى الموظفين، ويفضل أن يكون ذلك خلال اجتماع شخصي.

13. "هل هناك أي شيء تود أن أضعه في اعتباري عندما نعمل معاً؟ على سبيل المثال، أنماط أو أساليب تواصل معينة من شأنها أن تساعدك على الشعور بمزيد من الدعم؟" هذا يظهر استعدادك لتكييف أسلوبك الإداري ليناسب احتياجاتهم بشكل أفضل.

3. التواصل مع الزملاء المتأثرين ودعمهم

عندما يتعلق الأمر بحدث صادم أو أزمة صحية نفسية أو محاولة انتحار تتعلق بأحد الموظفين، من الضروري أن يفكر المديرون بعناية في كيفية التواصل مع الزملاء الذين قد يتأثرون بذلك. من الضروري الحفاظ على سرية الموظف المتأثر بشكل مباشر، ولكن الزملاء الذين هم على علم بالوضع أو المتأثرين بالحدث قد يحتاجون إلى الدعم.

خاصةً عندما يقع حدث صادم أو أزمة صحية نفسية أو محاولة انتحار في مكان العمل أو يكون معروفًا للجمهور، قد يكون من المناسب والمفيد مناقشة الأحداث بشكل أكثر انفتاحًا. فيما يلي بعض الإرشادات للمديرين والقادة حول ماذا وكيف يتواصلون.

إرشادات عامة للمديرين

- < **احترم الخصوصية:** قبل أي اتصال، تأكد من استشارة الموظف المعني بشأن المعلومات التي يمكن مشاركتها مع الآخرين، إن وجدت. يجب احترام رغبته فيما يتعلق بالإفصاح قدر الإمكان.
- < **تحقق من الحقائق:** من الضروري التأكد من دقة جميع المعلومات قبل مشاركتها مع الزملاء. قد يؤدي سوء الفهم أو التكهنات إلى مزيد من الضيق أو سوء الفهم.
- < **حاول الحد من التفاصيل:** تجنب مشاركة تفاصيل غير ضرورية أو محددة عن الحدث. عند مناقشة الحوادث الحساسة، ركز على ضمان رفاهية الفريق دون الخوض في المعلومات الشخصية ما لم يمنح الموظف إذنًا صريحًا بذلك.
- < **استشر قسم الموارد البشرية:** تعاون مع قسم الموارد البشرية لضمان توافق التواصل مع سياسات وإرشادات المؤسسة. يمكن لقسم الموارد البشرية أيضًا تقديم إرشادات حول المستوى المناسب للكشف عن المعلومات، مع مراعاة خصوصية الموظف واحتياجات الفريق.
- < **تحقق بشكل خاص حسب الضرورة:** بالنسبة للزملاء الذين على علم بالحدث أو المقربين من الشخص المعني، اعرض عليهم إجراء محادثات خاصة فردية. يجب أن تركز هذه المحادثات على رفاههم العاطفي، وتوفر لهم فرصة لمشاركة مشاعرهم وكيف أثرت عليهم هذه الحالة. سيكون من المفيد سؤال الزملاء المتأثرين عن أحوالهم، وعرض إجازة من العمل عليهم، وسؤالهم عن أفضل طريقة لدعمهم خلال هذه الفترة.
- < **فكر في تقديم الدعم لمجموعات صغيرة:** إذا كان الزملاء المتأثرون يعملون معًا بشكل وثيق ويتمتعون بدرجة عالية من الثقة، ففكر في عقد مناقشات لمجموعات صغيرة (يفضل أن يديرها أخصائي صحة نفسية) لتقديم الدعم الجماعي. يمكن أن يساعد ذلك في خلق مساحة مشتركة للزملاء لمعالجة الحدث معًا.
- < **شجع على الاستعانة بالإرشاد النفسي:** اقترح على الموظفين المتأثرين الاستفادة من خدمات الصحة النفسية المتاحة، مثل خدمات الاستشارة لمساعدة الموظفين. أخبرهم أن طلب المساعدة والدعم لمعالجة أفكارهم ومشاعرهم أمر مشجع.
- < **وفر الموارد:** شارك المعلومات حول موارد الصحة النفسية المحلية، مثل خطوط المساعدة الهاتفية لمنع الانتحار أو خدمات التدخل في الأزمات، في حالة احتياج الزملاء إلى دعم إضافي خارج مكان العمل.

نموذج نص للمديرين

فيما يلي نموذج نص يمكن للمديرين استخدامه للتواصل مع زملاء موظف تعرض لأزمة صحية نفسية أو محاولة انتحار.

أود أن أتحدث معكم جميعًا عن موقف حساس يتعلق بـ [اسم الموظف]. لقد واجه [اسم الموظف] مؤخرًا تحديًا شخصيًا كبيرًا، ونتيجة لذلك، سيأخذ إجازة للتركيز على تعافيه ورفاهيته.

أود أن أؤكد أنه، تماشياً مع سياسات الخصوصية واحتراماً لـ [اسم الموظف]، لا يمكنني مشاركة تفاصيل محددة عن موقفه. من المهم بالنسبة لنا احترام خصوصيته ومنحه الوقت والمساحة التي يحتاجها خلال هذه الفترة. إذا كانت لديكم أي أسئلة، يرجى تفهم أنني قد لا

أتمكن من مشاركة سوى معلومات محدودة، ولكن تركيزي ينصب على ضمان دعمنا لكل من [اسم الموظف] والفريق بأفضل طريقة ممكنة.

بالنسبة لأولئك الذين تأثروا بشكل كبير بهذه الحالة، أود أن أتواصل معكم بشكل فردي أو في مجموعات صغيرة لأطمئن على أحوالكم وأقدم لكم أي دعم قد تحتاجونه. إذا كان هذا الأمر صعبًا عليكم، فلا تترددوا في التواصل معي أو مع [قسم الموارد البشرية/عضو آخر موثوق به في الفريق]. نحن هنا لمساعدتكم، وأريد أن أتأكد من أنكم تشعرون بالدعم خلال هذه الفترة.

بالإضافة إلى ذلك، أشجع الجميع على الاستفادة من الموارد المتاحة لدينا، مثل [برنامج مساعدة الموظفين (EAP) أو برنامج مرونة الموظفين (ERP)]، الذي يقدم استشارات ودعمًا سرّيًا. سأشارك المزيد من المعلومات حول كيفية الوصول إلى هذه الموارد، ويمكننا أيضًا توصيلكم بخدمات الصحة النفسية الخارجية إذا لزم الأمر.

مع تقدمنا إلى الأمام، دعونا نكون مدركين لكيفية خلق بيئة عمل داعمة ومتفهمة. إذا كان لديكم أي مخاوف أو كنتم بحاجة إلى التحدث، فإن بابي مفتوح لكم. إن رفاهيتكم مهمة بالنسبة لي، وسنتجاوز هذه المحنة معًا كفريق واحد.

أشكركم على تفهمكم واحترامكم لخصوصية [اسم الموظف]. لا تترددوا في التوجه إليّ بأي أفكار أو أسئلة قد تكون لديكم.

نبذة عن KonTerra

في KonTerra، نحن متخصصون في دعم العملاء الذين يعملون في بيئات معقدة وعالية الضغط حيث تواجه المؤسسات وموظفوها تحديات صعبة.

عندما يعمل الموظفون في وظائف أو مواقع تتسم بضغط شديدة أو تعرضهم لتهديدات أو معاناة أو محتوى صادم أو صراعات، فإنهم معرضون لخطر الإجهاد الزائد والاستنزاف وردود الفعل الناتجة عن التوتر مثل الإرهاق. تعمل مجموعة KonTerra مباشرة مع الأفراد والقادة والفرق لتزويدهم بالأدوات اللازمة لفهم التحديات التي يواجهونها وإدارتها بشكل أفضل.

لا يمكن تقديم الدعم بطريقة مجدية إلا مع الأشخاص المناسبين. تتيح لنا خبرة وحساسية مستشارينا ومدربينا ومدربينا العمل مع العملاء بطريقة فريدة. يشترك جميع المتخصصين لدينا في سمتين تمكنهم من تقديم دعم ممتاز: فجميعهم أطباء نفسيون مخضرمون (على مستوى الماجستير أو الدكتوراه) وموظفو دعم ذوو خبرة في بيئات وأدوار عالية الضغط والمخاطر.

تشمل الخدمات التي يقدمها متخصصونا ذوو المكانة الفريدة ما يلي:

- الاستشارة الفردية والتدريب
- التدريب الافتراضي والميداني والفعاليات التعليمية
- تقييمات رفاهية الموظفين
- دعم المديرين والاستشارات للمؤسسات والقادة

• خدمات الاستجابة للحوادث الخطيرة

إذا كنت مهتمًا بمعرفة المزيد عن أي من الخدمات المذكورة أعلاه، يرجى الاتصال بمدير حساب KonTerra الخاص بك أو إرسال بريد إلكتروني إلى: info@konterragroup.net.

