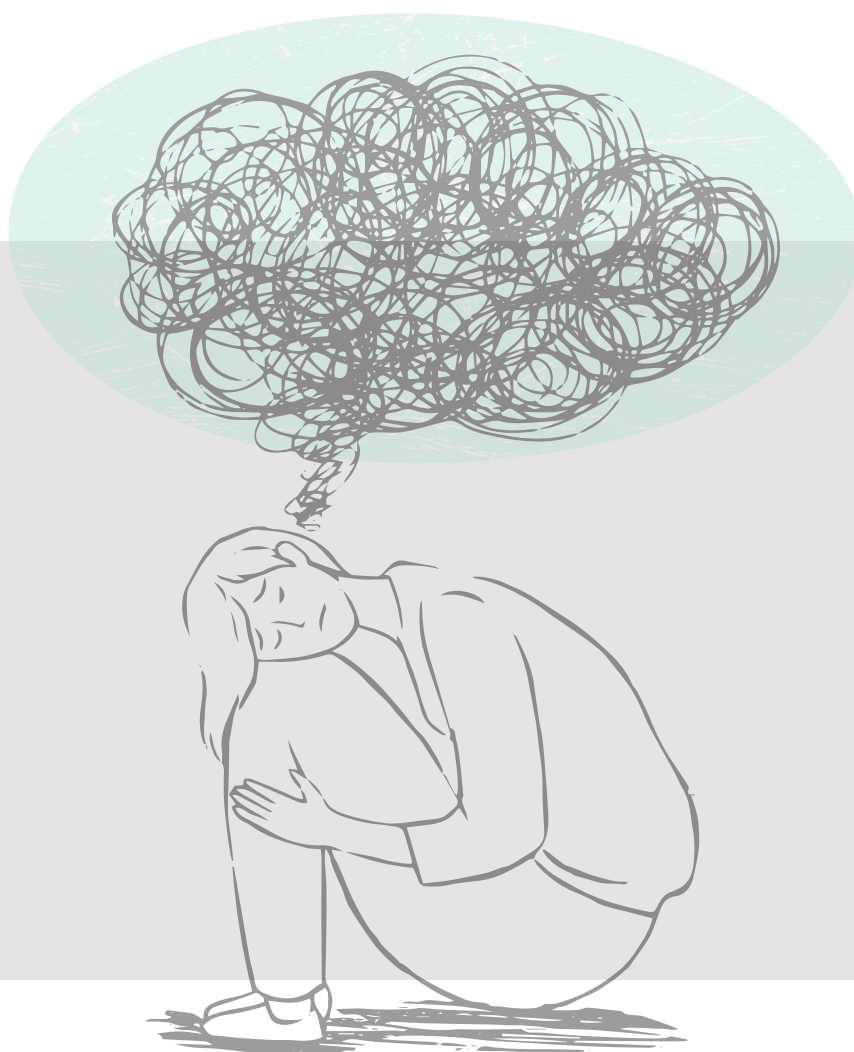


PIERWSZA POMOC PRZEDPSYCHOLOGICZNA

Jak rozpoznać pracownika
w kryzysie emocjonalnym
i udzielić mu wsparcia?



SPIS TREŚCI

1. Wstęp - czym jest pierwsza pomoc przedpsychologiczna?
2. Przyczyny i konsekwencje kryzysu emocjonalnego w pracy.
3. Jak rozpoznać pracownika w kryzysie?
4. Dlaczego standardowe metody wsparcia nie działają?
5. Cel i zasady udzielania pierwszej pomocy przedpsychologicznej.
6. Model RAPID – struktura pierwszej pomocy przedpsychologicznej:
 - Aktywne słuchanie i budowanie kontaktu
 - Ocena funkcjonowania i diagnoza sytuacji
 - Interwencja i plan działania
 - Zakończenie pomocy i kierowanie do specjalistów
7. Gdzie kierować pracownika?
8. Podsumowanie i najważniejsze wnioski.



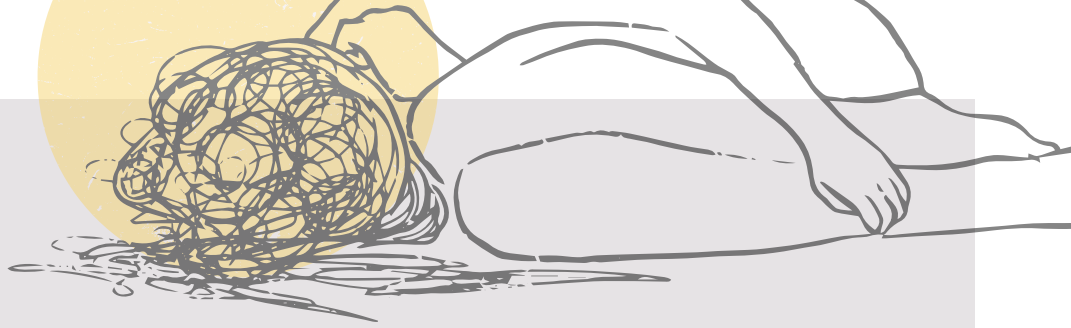
1 CZYM JEST PIERWSZA POMOC PRZEDPSYCHOLOGICZNA?

Coraz więcej pracowników doświadcza kryzysów emocjonalnych wynikających z nadmiernej presji, stresu czy problemów osobistych. Kryzysy te mogą prowadzić do spadku efektywności, konfliktów w zespole, a nawet utraty wartościowych pracowników. Dlatego organizacje powinny kłaść większy nacisk na budowanie kultury wsparcia i umiejętność wczesnego rozpoznawania problemów.

CZYM JEST PIERWSZA POMOC PRZEDPSYCHOLOGICZNA?

Pierwsza pomoc przedpsychologiczna to zestaw prostych działań, które pomagają osobie w kryzysie uzyskać wsparcie i wskazówki dotyczące dalszego postępowania. Nie chodzi o profesjonalną pomoc psychologiczną osób, które nie mają do tego kompetencji, lecz o uważność, rozmowę i skierowanie do odpowiednich specjalistów.

Pierwszej pomocy przedpsychologicznej mogą udzielać osoby bez wykształcenia psychologicznego, terapeutycznego – kadra managerska organizacji, osoby zarządzające zespołami.



2 PRZYCZYNY I KONSEKWENCJE KRYZYSU EMOCJONALNEGO

PRZYCZYNY KRYZYSU

Kryzys emocjonalny może wynikać zarówno z czynników zawodowych, jak i osobistych:

- wypalenie zawodowe
- konflikty rodzinne
- problemy finansowe
- zdrowotne trudności
- niepewność związana z kryzysami gospodarczymi
- intensywność zmian technologicznych
- wysokie oczekiwania dotyczące efektywności i presji wyników
- nadmiar obowiązków
- brak wsparcia ze strony przełożonych

KONSEKWENCJE KRYZYSU

Pierwsza grupa konsekwencji:

Pracownik w kryzysie będzie miał znacząco obniżoną efektywność. Popełnia błędy, jest rozkojarzony, ma obniżoną motywację, problemy z koncentracją, pojawia się trudność w znajdowaniu rozwiązań, utykanie na prostych zadaniach. Brak efektywności jest powiązany z brakiem snu, energii i zmęczeniem.

Druga grupa konsekwencji:

Powiązania z większą tendencją do wpływania na zespół, może wywoływać nieporozumienia i konflikty, zmienne nastroje, problemy ze współpracą, relacjami, izolacją społeczną.

Trzecia grupa konsekwencji:

Absencja, brak pracownika, nie wypełnia bieżących obowiązków, piętrzące się problemy i zaległości.

Czwarta konsekwencja:

Strata pracownika i konieczność rekrutacji.

Niezaopiekowany kryzys może prowadzić do depresji i rozwoju uzależnienia, które często są ucieczką od problemów. Cenny członek zespołu przestaje być efektywny, częściej chodzi na zwolnienia, nie wypełnia swoich obowiązków, a my tracimy wartościowego pracownika. To sieć wzajemnych powiązań, gdyż coraz więcej kryzysów emocjonalnych wpływa na pracowników, zespoły, działy, organizację i biznes.

Zamiast tracić czas na rekrutację, wdrażać nowych pracowników, poświęćmy chwilę, by zaopiekować się tymi, których mamy. Może okazać się, że zrozumienie, bezpieczeństwo i pomoc, które uzyska od nas pracownik, sprawią, że szybciej wróci do pracy z większymi zasobami energii i zaangażowania.

3 JAK ROZPOZNAĆ PRACOWNIKA W KRYZYSIE?



Sygnaly ostrzegawcze:

- spadek motywacji i efektywności
- wahania nastroju, wybuchy emocji
- wycofanie się z kontaktów społecznych
- problemy zdrowotne (np. bezsenność, bóle głowy)
- unikanie podejmowania decyzji
- nasilają się symptomy emocjonalne, poznawcze behawioralne
- pracownik szuka sposobów na obniżenie napięcia poprzez szkodliwe zachowania, leki, używki
- odczuwanie stresu i frustracji, które będzie odbijało się na zdrowiu fizycznym i psychicznym



Nieodpowiednia reakcja, nieadekwatne reagowanie na zachowania pracownika, unikanie rozmów oraz sygnałów ostrzegawczych, może pogorszyć sytuację i objawy.

4 DLACZEGO STANDARDOWE METODY WSPARCIA NIE DZIAŁAJĄ?

Jak kryzys wpływa na pracę mózgu? Osoba w kryzysie działa w trybie silnego pobudzenia emocjonalnego, co utrudnia logiczne myślenie i podejmowanie decyzji.

NIE DZIAŁĄ MOTYWOWANIE, DYSCYPLINOWANIE I PLANY ROZWOJOWE

Osoba w kryzysie ma zablokowany dostęp do swoich zasobów. Poprzez bardzo silne pobudzenie układu limbicznego, działa bardzo emocjonalnie. To powoduje problemy z koncentracją, planowaniem, szukaniem rozwiązań i myśleniem logicznym. Osoba w kryzysie potrzebuje innego podejścia – pierwszej pomocy. Nie chodzi o to byśmy teraz zdobywali kompetencje psychologiczne i terapeutyczne. Zauważanie problemu, działania opierające się na rozmowie i w wsparciu w poszukiwaniu rozwiązań, nie wymagają wiedzy i kompetencji terapeutycznych.



Manager nie jest terapeutą, ale powinien wiedzieć, jak rozpoznać kryzys i wesprzeć pracownika na pierwszym etapie, kierując go do odpowiednich specjalistów.

5

CEL I ZASADY UDZIELANIA PIERWSZEJ POMOCY PRZEDPSYCHOLOGICZNEJ

CEL

Celem jest zapobieganie oraz nakierowanie na ścieżkę wychodzenia z kryzysu:



Udzielenie wsparcia emocjonalnego



Ocena sytuacji i udzielenie informacji

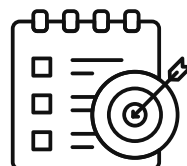


Pomoc w rozeznaniu jakie są
możliwości wsparcia – plan działania

ZASADY



Max. 3 spotkania



Ścisłe określona
struktura i cel
każdego spotkania



Udzielanie wsparcia
i informacji, a **nie**
interwencji, terapii!



Ustalenie granic,
także tych
kompetencyjnych

6 MODEL RAPID - STRUKTURA PIERWSZEJ POMOCY PRZEDPSYCHOLOGICZNEJ

Jeśli zaobserwujesz niepokojące zachowania u pracownika możesz zaproponować udzielenie pierwszej pomocy, czyli emocjonalne i psychologiczne wsparcie, oraz skierowanie do odpowiedniego specjalisty.

MODEL RAPID

R – Relacja, aktywne słuchanie i budowanie kontaktu:

- uważność, empatia, brak oceniania, troska, a nie ocena
- sprawdzamy czy się mylimy i oferujemy pomoc
- **jeśli ten krok będzie zaniedbany, to kolejnych kroków już nie będzie. To nasza baza dalszej pomocy.**

A – Ocena funkcjonowania i diagnoza sytuacji:

- ocena funkcjonowania pracownika i ustalenie trzech podstawowych wskaźników sukcesu: wydarzenie kryzysogenne, zaburzenie funkcjonowania oraz określenie etapu/czasu kryzysu

P – Plany działania:

- pomoc w znalezieniu dostępnych opcji, aby wejść na ścieżkę wychodzenia z kryzysu

I – Interwencja i wsparcie:

- wspólne wypracowanie konkretnych działań mające na celu poprawę stanu psychicznego

D – Delegowanie i zakończenie pomocy

- Postawienie granicy, skierowanie do specjalistów. Tutaj kończy się Twoja rola!

6

GDZIE PRACOWNIK MOŻE SZUKAĆ POMOCY?

LUXMED

W ramach prywatnej opieki medycznej każdy pracownik ma możliwość skorzystania z trzech bezpłatnych wizyt u psychologa bądź psychiatry. Przypominajmy o tym.

Telefon na infolinię: 22 33 22 888

FUNDACJA LELLEK POMAGA

Fundacja zapewnia bezpłatną pomoc dla pracowników Grupy LELLEK znajdujących się w trudnych, kryzysowych sytuacjach życiowych. Każdy przypadek rozpatrujemy indywidualnie, dostosowując wsparcie do realnych potrzeb. Kontakt: fundacja@lellekpomaga.pl

Ogólnopolska infolinia dla osób w kryzysie psychicznym

Dzięki platforma.116sos.pl osoba poszukująca pomocy może nawiązać kontakt z konsultantem na 3 sposoby:

- dzwoniąc pod numer 116 123,
- pisząc na czacie,
- pisząc przez formularz kontaktowy.

HR

Nie wiesz jak pomóc pracownikowi? Nie wiesz gdzie go pokierować? Skontaktuj się z działem HR - hr@lellek.com.pl

LELLEK

KRYZYS JEST CZASOWY

Większość osób szybko wraca do równowagi, szczególnie jeśli jest otoczona wsparciem, bezpiecznym środowiskiem, empatią i zrozumieniem. Jesteś osobą, która może zauważyć problem, może przeciwdziałać konsekwencjom tego problemu, może zapobiegać depresji. To duża odpowiedzialność. Ale pamiętaj także, że nie jesteś specjalistą, psychologiem, interwentem kryzysowym. Nie wymagamy tego, byś pełnił takie role. Dajemy Ci narzędzia, które mają być pomocne na początkowym etapie - pozostała część procesu i pomocy będzie się już działa w odpowiednich warunkach i ze specjalistami, którzy mają doświadczenie.

CZY PODOBAŁ CI SIĘ EBOOK?

e-book został przygotowany na podstawie materiałów z webinaru pod tytułem "Pierwsza Pomoc Psychologiczna w Organizacji - czyli jak rozpoznać pracownika w kryzysie i udzielić mu wsparcia?" przeprowadzonego przez Panią dr Elżbietą Kluska-Łabuz.

Daj nam znać czy ebook był dla Ciebie przydatny i czy w chciałbyś otrzymywać więcej takich materiałów edukacyjnych?

Dział HR & EB:)

HR@LELLEK.COM.PL