

Consejos para los gerentes en situaciones de estrés y desastre

Los gerentes y supervisores tienen una función especial a la hora de ayudar a los empleados a readaptarse de manera saludable después de incidentes críticos y durante períodos de estrés prolongados. Aquí se brindan algunas medidas para tener en cuenta cuando la situación lo amerite:

Comuníquese con sus empleados

- Un gerente superior debería dar un mensaje a todos los empleados.
- Debe comunicar la importancia de la situación y reflejar los temores y las ansiedades normales que todos compartimos.
- Mencione las medidas que esté tomando la organización para garantizar la seguridad de sus empleados.
- Recuérdeles a los empleados los recursos que tienen disponibles en la comunidad y a través de sus trabajos, como el Programa de Asistencia a los Empleados (EAP, por sus siglas en inglés).

La comunicación es un proceso recíproco

Puede hacerlo informalmente, caminando y hablando con las personas, o de manera más formal a través de una encuesta, quizás por correo electrónico. Pregúnteles a sus empleados cómo están.

- ¿Qué es lo que más les preocupa?
- ¿Qué necesitan de usted?
- Bríndeles actualizaciones o acceso a la información, como boletines informativos continuos.

Tenga previsto que la productividad disminuirá

- Tenga paciencia y muestre compasión.
- Analice la posibilidad de reunir a los empleados para almorzar o comer un bocadillo, a fin de aprovechar la dinámica grupal para brindar apoyo.

Tenga en cuenta que algunas personas pueden tener reacciones más intensas que otras

Las personas en riesgo de tener estas reacciones intensas incluyen:

- Aquellas personas cuyas vidas se hayan visto directamente afectadas por el evento o por acontecimientos similares.
- Aquellas personas que hayan experimentado pérdidas o traumas anteriores y para quienes los eventos actuales sirvan para reactivar las emociones.
- Aquellas personas que sean vulnerables al estrés debido a un trastorno mental, emocional o de abuso de sustancias.

Los empleadores deben tener en cuenta que las reacciones intensas pueden ser el resultado de factores personales subyacentes como los mencionados previamente. La mejor estrategia para los gerentes es:

- Demostrar su voluntad de hablar.
- Ser pacientes.
- Escuchar atentamente.
- Brindar apoyo.
- Resolver con el empleado los problemas vinculados con la capacidad de cubrir sus responsabilidades laborales.
- Asegurarse de que el empleado sepa dónde conseguir ayuda. Si el empleado ya está recibiendo tratamiento, debería comunicarse con su terapeuta para pedir una cita. Si no está recibiendo tratamiento, una referencia al EAP podría ser un buen inicio.

Utilice los recursos a su disposición como gerente

- Si tiene inquietudes vinculadas con las reacciones de un empleado en particular, o con el efecto en su equipo en general, llame a su EAP para consultar.
- Una alternativa que puede tener en cuenta es coordinar un grupo de control del estrés para incidentes críticos a través del EAP.
- Recuerde cuidarse para poder cuidar de sus empleados; use su EAP de ser necesario.