



CRITICAL INCIDENT STRESS MANAGEMENT

Υποστήριξη επιχείρησης μετά από περιστατικό αυτοκτονίας στελέχους

Νέλλυ Γιαννακά, Ψυχολόγος, Προϊστάμενη Τμημ. **ErgoWell-being** της Εργονομία

Γεωργία Ζαφειροπούλου, Οργανωσιακός Ψυχολόγος Τμημ. **ErgoWell-being** της Εργονομία

Εισαγωγή/Σκοπός

Η περίπτωση της αυτοκτονίας στελέχους έχει μεγάλο αντίκτυπο για την επιχείρηση και τους ανθρώπους της. Η αποτελεσματική διαχείρισή της προϋποθέτει τη γνώση και τη χρήση ειδικών τεχνικών και στρατηγικών που ως στόχο έχουν τη σταθεροποίηση της λειτουργικότητας ατόμων και ομάδων, καθώς και την κατά το δυνατό υπερκέραση των εμποδίων που προκύπτουν.

Μέθοδος

Η μελέτη περίπτωσης αναφέρεται σε επιχείρηση τεχνολογίας πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Για την διαχείριση του περιστατικού αυτοκτονίας διευθυντικού στελέχους εκτός χρόνου εργασίας διερευνήθηκαν οι βέλτιστες ενέργειες για την άμεση υποστήριξη αφενός της οικογένειας και αφετέρου των συναδέλφων του και των αρμοδίων στην επιχείρηση. Ενεργοποιήθηκε η υπηρεσία CISM (Critical Incident Stress Management) βάσει της Πολιτικής αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών που είχε ήδη δομηθεί στην επιχείρηση. Εμπιστευτικά συζητήθηκε το θέμα σε ανώτερο επίπεδο στελεχών και άμεσα, μέσα σε λίγες ώρες, σχεδιάστηκε πρόγραμμα τηλεδιασκέψεων, αρχικά για τα στελέχη που είχαν άμεση και μακροχρόνια συνεργασία με το άτομο και μετέπειτα για το σύνολο του προσωπικού της εταιρείας. Επιπλέον υποστηρίχτηκε η οικογένεια.

Σχέδιο παρέμβασης για την αντιμετώπιση του τραύματος

Αξιολόγηση κρίσης



Συνάντηση ενημέρωσης για την κρίση



Ομαδικές συναντήσεις διαχείρισης τραύματος



Ατομικές συναντήσεις διαχείρισης τραύματος

Αποτελέσματα

Ο σχεδιασμός διαδικασίας CISM είναι καθοριστικής σημασίας για την άμεση παρέμβαση εκτόνωσης (defusing), για την αντιμετώπιση των ψυχολογικών και σωματικών αντιδράσεων, την ομαδική ψυχολογική υποστήριξη στα άμεσα εμπλεκόμενα άτομα (debriefing) για την αξιολόγηση του «ευάλωτου» πληθυσμού και την καθοδήγηση της διευθυντικής ομάδας. Η εφαρμογή των προσχεδιασμένων ενεργειών βοήθησε στην ομαλοποίηση των αντιδράσεων και των συμπτωμάτων και την αποφυγή προβλημάτων μελλοντικά. Επιπλέον, αξιολογήθηκε θετικά η υπάρχουσα διαδικασία υποστήριξης του ανθρώπινου παράγοντα σε περίπτωση κρίσιμου περιστατικού για τα «γρήγορα αντανακλαστικά» της, τον ανθρώπινο χαρακτήρα της επιχείρησης και τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας.

Συμπεράσματα

Η στρατηγική απόφαση της εταιρείας να συμπεριλάβει τον ανθρώπινο παράγοντα στην Πολιτική διαχείρισης κρίσης ελαχιστοποίησε τις αρνητικές επιπτώσεις του γεγονότος και ενίσχυσε την ομάδα.