



**MENTAL HEALTH
LEADER**



Co-funded by
the European Union

Mental Health Leader

Program rozwojowy

Moduł 3

Radzenie sobie z kryzysem i bezpieczeństwo
psychologiczne. Perspektywa menedżera

Partnerzy:



Diversity Hub



GrowthCoop
developing people

merseyside
**EXPANDING
HORIZONS**



ANDRAGOŠKI ZAVOD
LJUDSKA UNIVERZA VELENJE

mentalhealthleader.eu

Spis treści:



1. PIERWSZE KROKI_____	3
2. BEZPIECZEŃSTWO PSYCHOLOGICZNE W MIEJSCU PRACY_____	3
3. KORZYŚCI Z BEZPIECZEŃSTWA PSYCHOLOGICZNEGO_____	5
4. KRZYWDA MORALNA („MORAL INJURY”)? _____	6
6. KRYZYS PSYCHICZNY _____	7
7. ACTIVITY _____	8
8. HOW TO RESPOND TO PSYCHOLOGICAL CRISIS?_____	10
9. WHEN TO GET HELP? _____	11

**Po zakończeniu
tego modułu
będziesz
potrafił/
potrafiła:**

- ✓ Zdefiniować stres psychiczny i czynniki go wyzwalających w miejscu pracy.
- ✓ Być bardziej pewnym siebie we wspieraniu i ochronie osoby, która doświadcza epizodu/ kryzysu psychicznego
- ✓ Pomóc osobie, która doświadczyła kryzysu w reintegracji z powrotem w miejscu pracy
- ✓ Zrobić przegląd, identyfikację i ocenę wszelkich czynników wyzwalających / przeprowadzić ocenę ryzyka w celu zmniejszenia szkód
- ✓ Utrzymywać bezpieczne środowisko psychologiczne dla pracowników.

Pierwsze kroki

W poprzednim module poznałeś_aś charakterystykę kryzysu psychologicznego. W tym module zrozumiesz, że choroba lub kryzys psychiczny jest czynnikiem ryzyka dla organizacji. Ten moduł pomoże ci to rozpoznać i zapewni narzędzia, które pomogą ci prowadzić otwarty dialog na tematy związane ze zdrowiem psychicznym i aktywnie promować dobre samopoczucie psychiczne w miejscu pracy, co pomoże złagodzić to ryzyko. Umiejętność radzenia sobie z kryzysem psychicznym znacznie przyczyni się do utrzymania bezpiecznego psychologicznie środowiska pracy. Wykazano, że organizacje, w których panuje klimat wysokiego bezpieczeństwa psychicznego, są bardziej kreatywne, innowacyjne i rentowne.

Bezpieczeństwo psychologiczne w miejscu pracy

Kiedy w miejscu pracy panuje bezpieczeństwo psychologiczne, ludzie czują się komfortowo, wnosząc do pracy swoje pełne, autentyczne "ja", a przełożony wspiera ich dobre samopoczucie psychiczne.

Zapewnianie bezpiecznego środowiska pracy i ochrona jest kluczowym elementem wspierania pracowników w zakresie ich zdrowia psychicznego, bo należy pamiętać, że samobójstwo i/lub samookaleczenie są czynnikami ryzyka wśród osób zmagających się ze złym stanem zdrowia psychicznego.

W kontekście zdrowia psychicznego mówiąc „ochrona” myślimy o:

- zapewnienie odpowiedniego wsparcia pracownikom zmagającym się ze złym stanem zdrowia psychicznego, zwłaszcza gdy mogą oni być narażeni na ryzyko samobójstwa.
- zapewnienie, że pracownicy wiedzą, gdzie mogą uzyskać odpowiednie wsparcie w celu zaspokojenia wszelkich potrzeb związanych ze zdrowiem psychicznym.
- zapewnienie, że zarówno pracodawca, jak i pracownicy są przygotowani do rozpoznawania oznak, że ktoś może zmagać się ze złym samopoczuciem psychicznym i zapewnienia im odpowiedniej reakcji i wsparcia.

Przykład z „newsów”: Firma macierzysta Facebooka, Meta może zostać pozwana za wywołanie kryzysu psychicznego w pracownika przez kenijski sąd. Były moderator treści, Daniel Motaung, twierdzi, że rozwinął PTSD z powodu swojej pracy. To nie pierwszy raz, kiedy Meta staje przed sądem w związku z moderowaniem treści. W 2021 roku sędzia z Kalifornii zatwierdził ugodę o wartości 85 milionów dolarów między Facebookiem a ponad 10 000 moderatorów treści, którzy oskarżyli firmę o brak ochrony przed urazami psychicznymi wynikającymi z narażenia na graficzne i brutalne obrazy.

Źródło: <https://www.theguardian.com/global-development/2023/feb/07/lawsuit-meta-kenya-nairobi-court-rules-facebook-ptsd>

Bezpieczeństwo psychologiczne jest ważne, ponieważ oznacza, że firma pomaga pracownikom zachować zdrowie psychiczne, fizyczne i emocjonalne.



KORZYŚCI Z BEZPIECZEŃSTWA PSYCHOLOGICZNEGO

Bezpieczeństwo psychologiczne nie tylko pomaga zapobiegać kryzysom psychicznym w miejscu pracy, ale także zwiększa produktywność.

Badania pokazują, że gdy pracownicy postrzegają miejsce pracy jako bezpieczne psychologicznie częściej:

- wypowiadają się otwarcie
- dzielą się swoimi opiniami i pomysłami z przełożonymi
- przekazują swoje opinie, aby wpływać na podejmowanie decyzji w swoich zespołach

Zwiększa to zaangażowanie w pracę.

Zgadnij, jakie są korzyści psychologiczne, wg poniższej listy?

- A. lepsze rozwiązywanie problemów
- B. praktyki sprzyjające włączeniu społecznemu
- C. lepsze samopoczucie w zespole
- D. mniejsze ryzyko popełnienia ryzykownych błędów
- E. silniejsze poczucie przynależności
- F. bardziej inkluzywne i zróżnicowane kultura organizacji

Odpowiedź: Wszystkie powyższe.

Wysiłki podejmowane przez menedżerów w celu stworzenia i utrzymania bezpieczeństwa psychologicznego w miejscu pracy nie są zatem pozbawione uzasadnienia biznesowego. Z drugiej strony, uraz moralny (eng. moral injury) może wystąpić, gdy pracownicy czują, że zrobili coś, czego nie powinni byli zrobić, nie zrobili czegoś, co powinni byli zrobić, lub zostali „zdradzeni” przez innych (często przełożonych). W następnej sekcji omówimy ten temat.

Krzywda moralna („moral injury”)?



Uraz moralny (krzywda moralna, eng. moral injury) jest definiowana jako uporczywy stres psychiczny, który wynika z działań lub ich braku, które silnie kolidują z kodeksem moralnym lub etycznym danej osoby. Jest on powszechnie doświadczany przez pracowników służby zdrowia.

Przeżywanie bardzo traumatycznych doświadczeń i poczucie nieprzygotowania emocjonalnego sprawia, że osoby są na nie bardziej podatne.

Doświadczenie urazu moralnego może prowadzić do tego, że ludzie mają negatywne poglądy na temat siebie, innych i/lub świata, co może mieć dalszy wpływ na ich samopoczucie psychiczne. Osoby doświadczające urazu moralnego mają ogólnie mniej pozytywnych uczuć i często wycofują się społecznie, co może odzwierciedlać się w sposobie, w jaki wykonują swoje obowiązki.

KRYZYS PSYCHICZNY

Niepokój (eng. distress) psychiczny jest ogólnie uważany za przejściowe (nie długotrwałe) zjawisko, które jest związane z określonymi stresorami. Zwykle ustępuje, gdy stresor zostanie usunięty lub gdy dana osoba dostosuje się do niego.

- Na przykład, gdy masz zły dzień, prawdopodobnie doświadczasz przejściowego stresu psychicznego. Jutro jest kolejny dzień, przynoszący ze sobą możliwość spojrzenia na sprawy inaczej, rozpoczęcia od nowa, zastosowania zdrowszych środków samoobrony i nie tylko.
- Z drugiej strony, jeśli straciłeś_aś pracę i jesteś rozdrażniony_a, niespokojny_a, szybko się denerwujesz i przejawiasz inne negatywne emocje i zachowania, a taki niepokój utrzymuje się przez pewien czas i przeszkadza ci w codziennych czynnościach, być może przeszedłeś od psychologicznego niepokoju o przejściowym charakterze do głębszego zaburzenia psychicznego wymagającego leczenia.

Niepokój charakterystyczny dla zaburzeń psychicznych, takich jak lęk i depresja, obejmuje upośledzenie funkcjonowania i "klinicznie istotny niepokój" (eng. "clinically significant distress" zwany również "wyraźnym niepokojem"). W przypadku zaburzeń lękowych objawy nie ustępują i nasilają się z czasem. Zakłócają one również codzienne czynności, takie jak praca, szkoła i relacje. Aby zostały zdiagnozowane jako

depresja, poważne objawy (negatywnie wpływające na samopoczucie, myślenie i radzenie sobie z codziennymi czynnościami) zwykle muszą występować przez ok. dwa tygodnie.

ĆWICZENIE

Studium przypadku

Ibrahim ma 35 lat; przez ostatnie 9 miesięcy był zatrudniony jako specjalista ds. obsługi klienta w małej niezależnej firmie zajmującej się remontami domów z siedzibą w Liverpoolu. Został zatrudniony w ramach specjalistycznych usług wsparcia zatrudnienia dla osób z zaburzeniami psychicznymi. Miał zdiagnozowane paranoidalne zaburzenie schizoidalno-afektywne, ale od 16 miesięcy jest w procesie wracania do zdrowia. Ibrahim dobrze radzi sobie w pracy i jest lubiany przez innych członków 4-osobowego zespołu, w którym pracuje.

Jednak w ciągu ostatnich 6 tygodni Ibrahim stawał się coraz bardziej zamknięty w sobie, miał zły nastrój w pracy, przychodził późno i wychodził tak wcześnie, jak tylko mógł, a członkowie zespołu zgłaszali, że czują zapach marihuany, gdy jest w pobliżu. Zaobserwowano, że rozmawia sam ze sobą i obficie poci się przy biurku, a Ty (jego przełożony) chcesz się z nim spotkać, aby omówić to, co się dzieje.

Podczas tego spotkania Ibrahim jest wobec ciebie agresywny werbalnie i fizycznie, mówiąc, że jesteś diabłem i próbujesz uczynić go niewolnikiem i robić złe rzeczy. Wychodzi z pokoju, krzycząc, że musi zapewnić bezpieczeństwo swoim kolegom, zanim ty również zaczniesz ich krzywdzić. Sugerujesz, aby wziął dzień wolny i skontaktował się ze swoją pielęgniarką środowiskową w celu uzyskania wsparcia. Sugerujesz ponowne spotkanie rano w celu omówienia sprawy z kimś z działu HR. Wychodząc z pokoju, Ibrahim słyszy, jak krzyczy, że "już dłużej nie wytrzyma" i "sprawi, że Stephen zapłaci za to, co robi".

Chcemy, abyście w grupach przedyskutowali następujące pytania:

1. Jakie byłyby twoje pierwsze działania w związku z tym incydentem?
2. Z kim powinieneś się skontaktować, aby zapewnić Ibrahimowi i sobie bezpieczeństwo?
3. Jak wspierałbyś innych członków zespołu?
4. Jakie zasady i procedury obowiązują w firmie, o których należy pomyśleć w tej sytuacji?

6 miesięcy później

Po długim okresie choroby Ibrahim jest gotowy do powrotu do pracy, kontaktuje się z działem kadr i mówi, że został uznany przez lekarza za zdolnego do pracy i chciałby wrócić do pracy na początku przyszłego miesiąca, czyli za 12 dni. Dział HR wzywa Cię na spotkanie, aby omówić z Tobą jego powrót do pracy.

Zadanie fabularne (odgrywanie ról)

Chcielibyśmy, aby w grupach jedna osoba odegrała rolę kierownika zespołu, jedna osoba wcieliła się w rolę specjalisty HR, jedna osoba odegrała rolę Mental Health Leadera lub reprezentanta/adwokata Ibrahima, a jeśli grupy są czteroosobowe - jedna osoba samego Ibrahima.

W ramach odgrywania ról chcielibyśmy, aby specjalista HR przejął inicjatywę w dyskusji, ponieważ to jego rolą jest przestrzeganie równych szans i innych zasad firmy.

Pod koniec odgrywania ról grupa powinna omówić i zanotować następujące pytania.



1. Jaka jest ich główna motywacja w każdej z ról i jak się czują w tej sytuacji? Na przykład, jako kierownik liniowy, kogo dotyczyła paranoja? Co sądzisz o powrocie Ibrahima? Jakiego wsparcia oczekujesz dla siebie, członków swojego zespołu i samego Ibrahima?

2. Jakie są kwestie i problemy, którymi należy się zająć?

3. Jakie rozwiązania byś wprowadził?

JAK REAGOWAĆ NA KRYZYS PSYCHICZNY OSOBY W TWOIM ZESPOLE?

**Te 3 kroki pomogą Ci podjąć skuteczne działanie
3 R krok po kroku**

Usuń wyzwalacze

Zmniejszenie kłopotliwych skutków sytuacji

Poszanowanie prywatności i godności osoby po kryzysie.

Twoja zdolność do okazania empatii i uznania ich cierpienia za rzeczywiste, ma duże znaczenie.

Potwierdź, że widzisz/rozumiesz ich cierpienie

Ludziom często trudno jest dzielić się swoimi doświadczeniami związanymi ze zdrowiem psychicznym, w tym z atakami paniki.

Niektórzy unikają rozmów na temat zdrowia psychicznego, ponieważ uważają, że inni nie zrozumieją, przez co przechodzą. Inni martwią się, że zostaną osądzeni lub powiedziano im, że to, czego doświadczają, nie jest wielką sprawą.

Osoby postronne często nie rozumieją strachu wywołanego atakami paniki, a nawet mogą uważać go za nielogiczny.

Ale reakcja jest prawdziwa, a osoba doświadczająca ataku nie może jej kontrolować.

Empatyczna reakcja może być tak prosta, jak "To brzmi naprawdę ciężko. Przykro mi, że tego doświadczasz. Daj mi znać, co mogę zrobić, aby cię wesprzeć".

Pomóż im w „uziemieniu”

Techniki uziemienia mogą przynieść korzyści w wielu kwestiach związanych ze zdrowiem psychicznym.

Krótkie, podstawowe wskazówki dotyczące uziemienia:

Aby pomóc komuś techniką uziemienia, możesz spróbować:

- fizyczny dotyk, np. trzymanie za rękę (jeśli osoba nie ma nic przeciwko temu), dawanie przedmiotów o wyraźnej teksturze do dotykania
- zachęcanie do rozciągania się lub poruszania
- zachęcanie do powtarzania kojącej lub pomocnej frazy, takiej jak "to okropne uczucie, ale nic mi się nie stanie".
- mówienie powoli i spokojnie o znanych miejscach lub czynnościach.

Jak wykonać technikę uziemienia 5-4-3-2-1?

1. Rozejrzyj się i wymień pięć rzeczy, które widzisz wokół siebie. Może to być obraz na ścianie lub roślina w domu. Pomyśl o kolorach i kształtach tego, na co patrzysz. Co ci się w tym podoba? Co ci się w tym nie podoba?
2. Skup się na czterech rzeczach, które możesz poczuć. Może to być krzesło, na którym siedzisz lub dotyk ubrania na skórze. Zastanów się, jakie są w dotyku, miękkie czy twarde? Gładkie czy szorstkie? Zimne czy ciepłe?
3. Wymień trzy rzeczy, które słyszysz wokół siebie. Możesz słyszeć ludzi na zewnątrz lub wiejący wiatr. Zastanów się, jak głośne lub ciche są te dźwięki. Czy są to dźwięki, które słyszysz często?
4. Zwróć uwagę na dwie rzeczy, których zapach czujesz teraz wokół siebie. Może to być kwiat, zapach ubrań lub szamponu we włosach. Zastanów się, co lubisz w tym zapachu.
5. Skup się na jednej rzeczy, której możesz spróbować. Jeśli nie możesz skosztować niczego, zamiast tego możesz wybrać swoją ulubioną rzecz, którą chciałbyś/chciałabyś spróbować.

Kiedy szukać pomocy

Obserwowanie u kogoś epizodu psychotycznego, wybuchu emocjonalnego lub ataku paniki może być przerażające, ale w którym momencie należy wezwać dodatkową pomoc? Odpowiedź nie zawsze jest jednoznaczna.

Zadzwonienie pod lokalny numer alarmowy może wydawać się najbezpieczniejszym posunięciem, ale może też sprawić, że sytuacja będzie jeszcze bardziej stresująca dla osoby przeżywającej kryzys psychiczny.

Zwykłe pozostawanie w pobliżu i obserwowanie ich przez to doświadczenie może nie wydawać się dla ciebie niczym wielkim, ale może mieć znaczącą różnicę dla osoby doświadczającej ataku.

Należy zwrócić się o pomoc w nagłych wypadkach, jeśli:

- ból w klatce piersiowej przypomina ściskanie i przenosi się na ramiona, barki
- objawy utrzymują się dłużej niż 20 minut i nasilają się, nie ustępują
- duszność nie poprawia się
- ucisk w klatce piersiowej trwa dłużej niż minutę lub dwie

Wprowadzenie w organizacji roli Mental Health Leadera oraz procedur dotyczących postępowania w kryzysach zdrowia psychicznego, a także dostępu do profesjonalnego wsparcia psychologicznego pomoże zapewnić adekwatną odpowiedź w sytuacjach kryzysowych.

Nie wahaj się, by skonsultować się ze specjalistą, gdy widzisz niepokojące sygnały.





MENTAL HEALTH LEADER



Co-funded by
the European Union

numer projektu: 2021-1-PL01-KA220-VET-000034863

Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności..

Partners



merseyside
**EXPANDING
HORIZONS**



**ANDRAGOŠKI ZAVOD
LJUDSKA UNIVERZA VELENJE**

mentalhealthleader.eu