

トラウマ対応サービス

管理者用ガイド

緊急事態発生の通知を受けた、または事態を認識したら:

- 会社方針と手続きに従います。
- 管理職、職業安全衛生部（OH&S）、および人事課に通知します。
- 対応連絡先となる人物とその代理（例：秘書）を指名します（通常、管理者または人事部マネージャーですが、彼ら自身が緊急事態に巻き込まれている、あるいは危険にさらされる可能性がある場合は別途指名）。
- PPC Worldwide に連絡を取り、援助と介入についての計画を立てます。
- 現地係員と必要な数の相談員、および／または社員（PPC Worldwide が必要な事柄の判断を援助）、管理者、チームリーダーのための緊急電話サポートを組織します。
- 個人のカウンセリングのために適切なミーティングルームを確保します。条件としては、機密性がある、防音されている、プライバシーがある、ブラインドがある、目立たない、活動中心部から離れている、ドアの札（入室禁止）がある等。施設を予約し、水、クリネックスを準備します。
- 緊急のチーム／グループミーティングに参加するよう、全社員に連絡します（日時と場所を知らせる）。
- 常に通信が可能な状態にしておくこと、そして社員に対して定期的かつ頻繁な状況アップデートを提供すること（新しい情報を提供する、または単に手続きや遅延を伝えるなど）を確実にします。うわさが飛び交い、不安が強まる時には非常に重要です。
- アップデートは有益、かつ事実に基づくものである必要があります（その時点でそれ以上の情報がない場合は、その旨を社員に知らせることを含む）。
- 様々なコミュニケーション方法を取ります。面談、掲示板、社員食堂やキッチン、Eメール、チームミーティング、大規模なフォーラム、メディアの関与等。

考慮事項

- 事実に関する箇条書き詳細（何が起こったか、発生時刻、最新のアップデート時刻、関与した人物、関与した人数、認識される社員への影響、医療および救急機関の関与）。
- 直属のマネージャーおよびスーパーバイザーに、特に危険な状態にある人がいないかを尋ねる（例：親友）。直接影響が及んでいる人、他のチームや地域の同僚を含むその他の人々、およびその日に欠勤した、または休暇を取った人の特定。
- 当面の作業責任を検討する。緊急の責任、休止時間、休暇等。
- 死亡者が発生した場合、葬儀手配に関連した通知、葬儀参列のための休暇、資金、家族への連絡担当者、花、カード等に関する取り決めの検討。

- 出社している社員、および欠勤している社員のための職場復帰計画。
- 被害者／社員が負傷した場合、連絡および電話や見舞いに関する規則（まず管理者に相談）。
- 欠勤社員について－手紙、電話、書留郵便、宅配、チームリーダーまたは管理者による家庭訪問などの連絡方法を決定。
- メディアが介入した場合の対処方法－担当者、台本での応答。
- 他に連絡すべき人は？（例：その社員には翌日顧客やクライアントとの約束等の予定があったかどうか）

危機管理の簡単な説明会（10～30分）

- 管理職がミーティングの指揮を取ります。
- この事態に関わる人の多くがショック状態であること、詳細な情報を整理できない状態であることを念頭に置きます。
- 動揺している人はどんな時でも、少量の限られた情報しか把握できない（特に悪い知らせの場合）ことから、情報はシンプル、率直、かつ簡潔にします。既知の事実から離れず、憶測は避けず。「今現在は分かりません」と言っても構いません。
- 社員のために手配した **PPC Worldwide** の相談員、およびその他のサポート体制を紹介します（例：現地カウンセラー、追加の電話サポート、グループセッション、インターネット、資料など）。
- 状況の現実性と重大性を伝えます。
- 状況に対するどのような反応も正常であり、皆それぞれ異なる形で対処するということを伝えます
- 緊急事態発生時における自分自身のケア、他からのサポートを得ること、自分のニーズをチェックすること、お互い助け合うこと等を話し合います。
- 情報と連絡先の詳細を提供します。

その他の懸念

- 立ち直りやお互いの支え合い、そして個人の安心のために重要であるため、社員には出勤して通常の日課を維持するよう働きかけます。早退や休暇が必要な場合、各個人に合わせた融通性も大切です。
- 欠勤していた社員にはフォローアップを行い、その人の健康やニーズを確認して、チームや個人のミーティングのためだけであっても、仕事に戻るよう励まします（間接的に）。
- 動揺して早退が必要な社員がいる場合は、次の項目を確認します。
- 運転はできますか？できない場合は交通手段を準備します。
 - 社員の家に誰かサポートしてくれる人がいて、独りにならないようにする。

- 社員の家にいる人に簡単な報告をする。
 - 社員が運転して帰宅する場合は、集中力が減少している可能性があり、より一層の注意が必要であることに関して念を押す。反射力も影響を受けているので、ブレーキを踏んだり、他の車両の前で曲がる時など十分に時間をとる必要があることを伝える。
- プライバシーを尊重します。
 - ユーモアも対処法のひとつですが、他の人の気分を害したり、無神経な言動に注意します。
 - 社員に対して、緊急の必要性を検討してから、短期間のニーズ、長期間のニーズを検討する必要があります。
 - 一週間ほどで状況が落ち着いた頃に現地社員への影響を評価し、見直します。
 - EAP やカウンセリングサービス等の社員サポートを設置し、必要に応じてそれらを利用するように勧めます。
 - 次のような状態になる人がいることも考慮してください。
 - 異常なほど仕事に集中する。
 - 自分の必要性をおろそかにし、空腹、のどの渇き、疲れを感じない（休息を取り、自分を大事にすることを再認識してもらいます）。
 - 注意散漫について援助が必要な社員もいます。対処法として、仕事に集中するためのサポートと励ましが必要な場合があります。
 - 最初の数日間は特に、管理者が社員の目の届く場所において、応対可能であるようにします。管理者は秘密事項や、個人情報に関して公の場で話さないように注意します。

PPC Worldwide はあなたの EAP プロバイダーでもあります。内密の専門家による無料カウンセリングは、PPC Worldwide にお電話ください。

PPC Worldwide は、ご自身が今持っている感情や考えに対処できるよう心理面をサポートする、経験豊富なカウンセラーによる専門チームを用意しています。日常生活を支障なく送れるよう、このようなサポートを受けることは、とても大切なことです。PPC ではご要望に応じて、電話サポートと直接のカウンセリングを提供しています。