

آنچه یک مدیر در هنگام شرایط ویژه باید بداند:

علی بهرام نژاد - مدیر گروه سلامت روانی اجتماعی دانشگاه علوم پزشکی کرمان

پس از وقوع هر حادثه غیرمترقبه‌ای، مدیران علاوه بر سعی در برقراری یک رابطه مناسب با جامعه لازم است به جو روانی ایجاد شده که خاص آن موقعیت است نیز آشنا باشد و بتواند با علائم روان‌شناختی موجود به نحو مناسبی برخورد نماید که بخشی از این اقدامات شامل موارد زیر می باشد:

۱- مانع ابراز احساسات افراد نشوند.

یکی از واکنش‌های مهم در هنگام بروز حوادث و بحران‌ها بروز واکنش‌های روانشناختی نظیر ترس، اضطراب، گریه کردن، خشم، عصبانیت و... می باشد که یک واکنش طبیعی و عادی است که نبایست با آن برخورد غیر منطقی و یا مانع بروز آن شویم. درک همدلانه با این افراد و مردم یک کمک اولیه روانشناختی محسوب می شود

۲- به افراد اطلاعات صحیح بدهند:

باتوجه به اینکه یکی از عوارض شرایط خاص که منجر به افزایش سطح اضطراب و نگرانی و واکنش‌های روان‌شناختی در افراد می گردد نبود اطلاعات لازم درخصوص نوع واکنش‌ها، علائم، چگونگی رخ دادن واقعه، بی‌اطلاعی درخصوص سرنوشت عزیزان، می باشد. دادن اطلاعات می تواند این نگرانی و عوارض را کاهش دهد. پس دادن اطلاعات یکی از اصولی است که در طراحی خدمات می بایست مدنظر قرار گیرد. این اطلاعات می تواند درخصوص واکنش‌های روان‌شناختی، نوع واقعه، چگونگی دریافت خدمات باشد. یکی از عمده‌ترین نگرانی‌های افراد در برخورد اولیه با موضوع احتمال آسیب دیدن فرزندان و بستگان و آشنایان آنهاست. نکته مهم در این خصوص، دادن اطلاعات صحیح به جامعه است. در هر حال در هنگام وقوع حوادث، اخبار ناگواری هم وجود دارد. ممکن است از ما پرسند " ما هم ممکن است درگیر این مشکل شویم " آیا خطر خیلی جدی هست؟ و..... گاهی وسوسه می شویم تا برای جلوگیری از رنجش بیشتر طرف مقابل به او دروغ مصلحت آمیز بگوئیم ولی این - کار درست و منطقی نیست. زیرا علاوه بر اینکه می تواند غیر اخلاقی باشد اعتماد عمومی را نیز نسبت به ما به عنوان یک مسئول اجرایی کاهش می دهد و درموردی که اطلاعات نداریم و اگر خبر بدی وجود دارد سعی شود لازم است در تمامی موارد اطلاعات صحیح و موجود را به صورت واقعی به جامعه ارائه داد و با آنان همدلی نمایم

۳- برای آرام کردن افراد، از عقاید مذهبی آنها کمک بگیریم:

در خیلی از موارد می‌توان از باورهای دینی افراد برای آرامش بخشیدن به آنها استفاده نمود ولی اگر به علت تحریک شدید واکنش نامناسب از خود نشان دادند نباید وارد بحث فلسفی شد. در ساعت اولیه حادثه توسل به دعا نقش مهمی در تخلیه هیجانی و کاهش استرس روانی دارد. وجود عقاید مذهبی قوی و استمداد از آن می‌تواند در کم کردن شدت عوارض روانی ایجاد شده کمک کننده باشد. احترام به مناسک و مراسم مذهبی آنان کمک در بازسازی روانشناختی موثر است.

۴- در اجتماعات مردمی حضور یابید:

قطعا حضور آرامش دهنده مدیران و مسئولین دولتی، و افراد کلیدی و دارای مناصب اجرایی و علمی و اجتماعی در جمع افراد و رسانه ها تاثیر مهمی در کمک به وضعیت روانی جامعه دارد و هرچه این تماس بیشتر و با کیفیت بالاتری باشد، آرامش بیشتری را نصیب آنها می‌کند.

۵- با کودکان به نحو خاص برخورد شود:

کودکان از آسیب پذیرترین گروهها در شرایط خاص بحساب می‌آید. لازم است ضمن توجه به تامین امنیت و آسایش آنان، امکانات بازی و سرگرمی برای کودکان فراهم گردد. زیرا باعث انحراف توجه کودک از استرس می‌شود و به او آرامش می‌بخشد. وجود امکاناتی برای نقاشی در جهت تخلیه هیجانی کودک موثر خواهد بود. نکته مهم در هنگام بروز بحران کودکان را در مقابل انواع اخبار بد و استرس زا محافظت کنیم

-نحوه برخورد مدیران و جراید و رسانه‌های جمعی، آشنائی با شیوه مصاحبه، تسلط بر پاسخگویی و آمادگی برای جواب دادن به سوالات مطرح شده می‌تواند به آرامش یا تشدید بحران منجر شود.

مدیران اجرایی باید از سیستم اطلاع‌رسانی قابل دستیابی در منطقه برخوردار باشند تا برای آگاه ساختن مردم منطقه از خسارت وارد شده، خدمات ارائه شده، محل ارائه خدمات، اطلاعات مربوط به وضعیت سلامت بستگان افراد حادثه دیده و نیز برای آموزش عمومی از آن استفاده نمایند. به علاوه وجود چنین سیستمی با توجه به آگاه ساختن مردم از وضعیت موجود، می‌تواند از انتشار شایعه جلوگیری کند. عملکرد یکپارچه سیستم بهداشتی حاضر در منطقه در امر اطلاع‌رسانی می‌تواند نقش مهمی در این رابطه ایفا کند. بنابراین مدیران اجرایی باید از روابط عمومی گسترده‌ای برخوردار باشند و با نهادها و سازمان‌های دست‌اندرکار در منطقه در ارتباط بوده و از اطلاعات موجود آگاه باشند. فقدان سیستم اطلاع‌رسانی موجب مشکلات عمده‌ای خواهد شد و این مشکل در بسیاری بحرانها بسیار محسوس بود. انتخاب ابزار اطلاع‌رسانی مناسب نیز در چنین وضعیتی از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد.

مدیران در تصمیم‌گیری‌ها نه تنها مسئول کار خود هستند بلکه مسئول تصمیم‌ها و حرکات و حالت‌های زیرمجموعه خود نیز می‌باشند. بنابراین در انتخاب سلسله مراتب نیز باید شرایط لازم و کافی برای انتخاب افراد در نظر گرفته شود. به منظور کم کردن احتمال خطا به جای تصمیم‌گیری فردی در شرایط وقوع حوادث و سوانح و بحران‌های ناشی از آنها بهتر است تصمیم‌گیری جمعی (جمعی از مدیران که به عنوان ستاد یا شورا گرد هم می‌آیند) انجام شود. مدیریت کارا در بحران با خلاقیت از امکانات موجود به صورت بهینه استفاده خواهد کرد و درپاره‌ای از موارد بر اساس نیازهای آنی استراتژی خود را خارج از چارچوب ابتدائی تنظیم خواهد کرد. مدیریت مشارکتی و درگیر کردن نیروهای مردمی محلی و به‌ویژه معتمدین محلی در تصمیم‌گیری‌ها و حضور آنها در جلسه‌های ستادی و اجرای برنامه‌ها علاوه بر افزایش توانمندی افراد آسیب‌دیده و کاهش فشارهای روانی منجر به سهولت در اجرای برنامه و ایجاد احساس مالکیت در برنامه‌ها در بین مردم می‌گردد و همکاری بیشتر آنان را به همراه خواهد داشت. حوادث ممکن است افراد را بدبین و مستعد گسترش شایعه می‌کند. حضور نمایندگان واقعی مردم در جریان تصمیم‌گیری‌ها این مشکلات را به حداقل می‌رساند.

بطور خلاصه یک مدیر باید در موارد زیر تلاش کند :

- ✓ بسیج کردن کلیه شبکه‌های حمایتی اعم از سازمان‌های دولتی و غیردولتی
- ✓ جلوگیری از تنش بیشتر در بین جامعه
- ✓ تقویت نظامهای حمایتی مثبت و معمول
- ✓ ایجاد امنیت و قابلیت پیش‌بینی در بین افراد جامعه
- ✓ سلب نکردن مسئولیت‌ها از خود
- ✓ حفظ توقعات و انتظارات مثبت جامعه