

آنچه یک مدیر در هنگام بحران باید بداند:

علی بهرام نژاد. مدیر گروه سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد

بلایای طبیعی سالانه منجر به مرگ، معلولیت جسمی و روانی و تغییر روند مسیر زندگی میلیون‌ها نفر و صدمات مالی شدید برای افراد و دولتها می‌گردند. کمک‌ها و امدادها از سایر نقاط کشور و دنیا به دنبال وقوع بلایا به سرعت به منطقه آسیب‌دیده ارسال می‌گردد. کمک‌های بهداشتی یکی از اولین و مهم‌ترین امدادهایی است که به منطقه آسیب‌دیده می‌رسد. هرچند سالهای گذشته سیاستگذاران بهداشتی در برابر وقایع آسیب‌زا کمتر به عوارض روانشناختی می‌پرداختند، طی سالهای اخیر اهمیت رسیدگی سریع و به هنگام به واکنشهای روانی افراد آسیب‌دیده در طی بلایا بر متولیان بهداشت محرز شده و به همین دلیل پرداختن به واکنشهای روانی بازماندگان با هدف عادی‌سازی واکنشها و جلوگیری از بروز عوارض دیرپا که منجر به افت کیفیت زندگی و کاهش کارایی افراد می‌گردد، یکی از اهداف مداخلات و حمایت‌های روانی اجتماعی است.

اهداف اصلی حمایت‌های روانی اجتماعی در بلایا و حوادث غیرمترقبه عبارت است از:

الف) حمایت از سازوکاری در آسیب دیدگان و بازماندگان

ب) کاهش واکنش‌های ایجاد شده در زمان مناسب

ج) پیشگیری از بروز مشکلات بلند مدت

پس از وقوع هر حادثه غیرمترقبه‌ای، مدیران علاوه بر سعی در برقراری یک رابطه مناسب با آسیب‌دیدگان 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 می‌باشد:

1- مانع ابراز احساسات آسیب دیدگان نشوند.

یکی از واکنش‌های مهم در هنگام بروز حوادث و بحران‌ها بروز واکنشهای روانشناختی نظیر گریه کردن، خشم، عصبانیت و.... می‌باشد که یک واکنش طبیعی و عادی است که نبایست با آن برخورد غیر منطقی و یا مانع بروز آن شویم. درک همدلانه با این آسیب دیدگان یک کمک اولیه روانشناختی محسوب می‌شود

2- به افراد اطلاعات صحیح بدهند:

باتوجه به اینکه یکی از عوارض بحران ها که منجر به افزایش سطح اضطراب و نگرانی و واکنش های روان شناختی در بازماندگان می گردد نبود اطلاعات لازم درخصوص نوع واکنش ها، علائم، چگونگی رخ دادن واقعه، بی اطلاعی 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 قرارگیرد. این اطلاعات می تواند درخصوص واکنش های روان شناختی، نوع واقعه ، چگونگی دریافت خدمات باشد. یکی از عمده ترین نگرانی های افراد دربرخورد اولیه با بلا احتمال آسیب- دیدن فرزندان و بستگان و آشنایان آنهاست. نکته مهم در این خصوص، دادن اطلاعات صحیح به بازماندگان است. درهرحال درهنگام وقوع حوادث، اخبار ناگواری هم وجود دارد. ممکن است از ما بپرسند آیا پدر و مادر من زنده است؟ آیا از فرزندان من باخبرید؟ 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 اجرائی کاهش می دهد و درموردی که اطلاعات نداریم و اگر خبر بدی وجود دارد سعی شو لازم است در تمامی موارد اطلاعات صحیح و موجود را به صورت واقعی به بازماندگان ارائه داد و با آنان همدلی نمایم

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

درخیلی از موارد می توان 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 می تواند درکم کردن شدت عوارض روانی ایجادشده کمک کننده باشد. احترام به مناسک و مراسم مذهبی آنان کمک در بازسازی روانشناختی موثر است.

4- در اجتماعات مردمی حضور یابید:

قطعا حضور آرامش دهنده مدیران و مسئولین دولتی، و افراد کلیدی و دارای مناصب اجرایی و علمی و اجتماعی درجمع بازماندگان تاثیر مهمی در کمک به وضعیت روانی آسیب دیدگان دارد و هرچه این تماس بیشتر و با کیفیت بالاتری باشد، آرامش بیشتری را نصیب آنها می کند. کمک به گردهمائی و

تجمع کلیه بازماندگان و اطلاع از وضعیت موجودشان نیز عاملی برای احساس آرامش و تعادل روانی آنهاست.

5- از بازماندگان برای ارائه خدمات امدادرسانی استفاده کنیم:

مشارکت آسیب دیدگان در امر کمک رسانی و بازسازی یکی از روشهای است که در تسریع افزایش سازگاری و کاهش عوارض بجا مانده از بحران می توان استفاده کرد. تشویق بازماندگان برای شرکت در امر امدادرسانی می تواند احساس همیاری و مشارکت جمعی را در ساعات اولیه حادثه تقویت کند و در کاهش عامل فشارزای روانی موثر باشد. به طور معمول بعد از یک فاجعه و حادثه بزرگ احساس همبستگی بین بازماندگان افزایش می یابد و این واکنش دفاعی مناسب باید توسط مسئولین اجرایی تقویت شود نه اینکه به عنوان مانعی در جهت امدادرسانی تلقی گردد. بازی کردن نقش قربانی و حذف مسئولیت از بازماندگان آسیب های جدی روانشناختی بجای می گذارد.

6- برای سکونت بازماندگان حق انتخاب قائل شویم:

یکی از مسائل قابل توجه دیگر بعد از فجایعی مانند زلزله، اجبار به سکونت کوتاه مدت و گاهی طولانی مدت در محلهای نامرسوم زندگی است. مثلاً چادر، خانه مخروبه و محلهایی که قبلاً قابل سکونت نبوده اند و یا محلهایی که بدون توجه به نیازهای آنها برایشان در نظر گرفته شده، مانند اسکان موقت یا طولانی مدت در اردوگاه ها. لذا نباید سعی شود تا افراد را به زور از محل سکونت خود دور کرد ولی در صورتی که خطرات درمورد ادامه اقامت وجود دارد باید به طور جدی گوشزد گردد و سعی شود در موارد ضروری از طریق افراد کلیدی محل، بازماندگان را قانع کرد. توجه داشته باشیم محل استقرار بازماندگان به محل اولیه سکونت نزدیک باشد تا آنها بتوانند ناظر عملیات در حریم قبلی زندگی خود باشند.

نکته مهم این است که در اسکان بازماندگان بایستی به خانواده بعنوان یک واحد اجتماعی نگاه کرد و در شکل گیری آن تلاش کرد.

7- با کودکان به نحو خاص برخورد شود:

کودکان از آسیب پذیرترین گروهها بعد از بحرانها بحساب می آید. 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. می‌توان پس از مرحله حاد فاجعه یک مرکز تفریح و بازی برای کودکان تاسیس کرد. حضور در چنین مراکزی به انتخاب کودک و رضایت خاطر وی بستگی دارد. وجود امکاناتی برای نقاشی در جهت تخلیه هیجانی کودک موثر خواهد بود. نکته مهم در هنگام بروز بحران کودکان را در مقابل انواع سواستفاده ها و آزارها محافظت کرد .

نحوه برخورد با 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 آسیب‌دیده 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 اطلاع رسانی مناسب نیز در چنین وضعیتی از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد. با توجه به اینکه در فاجعه‌های وسیع احتمال تخریب وسایل ارتباط جمعی زیاد است، باید از قابل دسترس‌ترین وسیله در این موقعیت استفاده کرد. رادیوهای ترانزیستوری، توزیع پمفلت‌های یک صفحه‌ای، نصب آگهی‌های خبری در تابلو یا نصب بلندگو در مناطق تجمع مردم و اعلان اخبار مهم از آنها می‌تواند کمک کننده باشد. 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. توجه به پژوهش‌های انجام شده در حوادث غیرمترقبه قبلی و استفاده از نظرات کارشناسان باتجربه در این زمینه می‌تواند مفید واقع 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 درگیرکردن نیروهای مردمی محلی و به ویژه 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 فاجعه بار افراد را بدبین و مستعد گسترش شایعه می‌کند. حضور نمایندگان واقعی مردم در جریان تصمیم‌گیری‌ها این مشکلات را به حداقل می‌رساند.

خدمت محوری و تلاش برای پاسخگویی به نیازها یکی دیگر از اصول اساسی در این زمینه می باشد براساس این اصل باتوجه به اینکه در شرایط بحرانی و اضطراری بازماندگان بدلیل اضطراب، غمگینی و کند شدن فعالیتهای روانی-حرکتی تمایلی به دریافت خدمات بصورت فعال ندارند بایستی خدمات بصورت سیار (Outreach) حداقل در 6 ماهه اول بعد از بحران ارائه گردد تا پس از بازسازی روانی تداوم خدمات بصورت تقاضای بازماندگان ارائه گردد. مداخله مناسب و به موقع روانی- اجتماعی از آسیب های احتمالی آینده جلوگیری می کند . بی توجهی به واکنش های هیجانی، بازماندگان فعال را به قربانیان منفعل تبدیل می کند و روند بازتوانی فرد و جامعه را کند می کند. این مداخلات از همان ساعات اولیه ورود به محل حادثه می‌تواند شروع شود

بطور خلاصه یک مدیر باید در موارد زیر تلاش کند :

- بسیج کردن کلیه شبکه های حمایتی اعم از سازمان های دولتی و غیردولتی
- جلوگیری از تنش بیشتر در بین بازماندگان و آسیب دیدگان
- تقویت نظامهای حمایتی مثبت و معمول
- ایجاد امنیت و قابلیت پیش بینی در بین آسیب دیدگان
- سلب نکردن مسئولیت ها از آسیب دیدگان
- حفظ توقعات و انتظارات مثبت آسیب دیدگان