

## "حمایت از کارکنان"

بخش نخست، اطلاعاتی در اختیار مدیران و روسای موسسات و دانشگاه ها قرار می دهد تا به کمک آنها، نسبت به تاثیرات احتمالی یک رویداد بر کارکنان خود آگاهی یابند. بخش دوم نیز به ارایه راهکارهایی برای نشان دادن واکنش در مقابل این قبیل از رویدادها می پردازد.

### بخش ۱: اطلاعات

مسئولان دانشگاه باید از سلامت جسمی و روانی کارکنان خود حمایت و در مقابل حوادث و آسیب هایی که برای آنها پیش می آیند به گونه ای منطقی عمل کنند و واکنشی روانشناختی از خود نشان دهند. به همین منظور نه تنها باید کارکنان و دانشجویان یک دانشگاه در مقابل ضربه های روحی نابجا محافظت شوند، بلکه باید پس از وقوع یک حادثه به گونه ای مناسب و سازمان یافته مورد حمایت قرار گیرند.

تعریف مشخصی برای یک حادثه خطرناک وجود ندارد، اما وقتی سخن از چنین حادثه هایی به میان می آید توجهات بر روی حوادثی سخت مانند: آتش سوزی متمرکز می شوند. در همین حال حوادثی مانند فوت یکی از کارکنان و وقوع یک حادثه در یکی از بخش ها نیز می توانند کارکنان را به شدت تحت تاثیر قرار دهند. بنابراین دانشگاه ها موظف اند برای مقابله با حوادث بزرگ برنامه هایی طراحی کنند.

بطور حتم کارکنانی که متحمل آسیب هایی شده اند، از مدیر و سازمانی که در آنجا مشغول بکار هستند، انتظار حمایت و کنترل شرایط را دارند. با پرداختن به مسائل امنیتی نیز می توان کارکنان را به لحاظ روانی مورد حمایت قرار داد.

### واکنش های عادی در برابر یک آسیب

نگرانی پس از وقوع یک حادثه و وارد آمدن شوک روحی، امری طبیعی است و در دوره های مختلف با واکنش های متفاوتی همراه می شود که عبارتند از:

#### در دو یا سه روز نخست:

واکنش های رایج این دوره عبارتند از: آشفتگی، سردرگمی، ناباوری، درماندگی، پرهیز از صحبت کردن با دیگران. در این دوره ممکن است فرد دچار نگرانی، ترس، لرز و عدم تعادل روحی شود و همواره تمایل به گریستن داشته باشد. برخی نیز ممکن است دچار خشم شوند.

#### در یک ماه نخست:

در این زمان ممکن است فرد مرتب حادثه آسیب زا را بخاطر بیاورد، وضعیت خواب و اشتها وی مختل شود، شوق زندگی را از دست بدهد و به شدت احساس خستگی کند. در پی واکنش اولیه، دوره ای وجود دارد که در طول آن فرد به آنچه روی داده است معنا می بخشد، با بازگو کردن حوادث، آنها را بار دیگر ارزیابی می کند تا به آنچه روی داده شکلی منسجم تر ببخشد. تمام اینها به فرد کمک می کنند تا آنچه را تجربه کرده است درک کند و بتواند زندگی عادی و روزمره خود را از سر بگیرد.

#### یک ماه پس از وقوع حادثه:

در این زمان بیشتر افراد به وضعیت عادی بازگشته اند. با این حال ممکن است علائم اختلال در حدود ۳۰ درصد افراد برای مدت طولانی تری به قوت خود باقی بمانند. در این شرایط فرد نیازمند کمک افراد متخصص است، اما این علائم نیز به تدریج از میان خواهند رفت. در بسیاری از افراد این حالات چند هفته پس از وقوع حادثه از میان می روند، اما بسیاری دیگر در رویارویی با زندگی روزمره خود دچار ضعفی پایدار می شوند. تداوم این وضعیت به مدت بیش از یک ماه به لحاظ بالینی نگران کننده است و دریافت کمک از افراد متخصص را ضروری می سازد. آمار نشان می دهند که حدود یک تا دو درصد از این افراد ممکن است در نهایت دچار اختلال "استرس پس از سانحه" شوند.

## اختلال استرس پس از سانحه چیست؟

نشانه های این اختلال عبارتند از:

- یادآوری حادثه - یادآوری مکرر و ناخواسته رویداد؛ احیای آنچه روی داده است.
- گریز از دیگران و حالت رخوت - تلاش برای دوری جستن از فعالیت ها، افراد و مکان هایی که ممکن است موجب یادآوری حادثه در ذهن فرد شوند، ناتوانی در به خاطر آوردن برخی از جنبه های حادثه، از دست دادن علاقه به افراد و فعالیت هایی که پیش از این برای فرد مهم بوده اند، احساس انزوا و افسردگی.
- افزایش تحریک پذیری - مشکل خواب، عصبانیت، کاهش تمرکز، هوشیاری بالا (گوش به زنگ بودن)، کاهش آستانه، تحریک پذیری و نشان دادن واکنش فوری.

## حمایت از کارکنان پس از وقوع یک حادثه

اغلب مدیر یک موسسه یا اداره خود را در شرایطی می یابند که ناچار می شوند برای مدیریت و کنترل وضعیتی که پس از وقوع یک رویداد پیش آمده، وارد عمل شوند.

در این شرایط آنها باید این دو هدف را مد نظر قرار دهند:

۱. شرایط را از آنچه هست بدتر نکنند.

۲. توجه خود را بر روی کسانی متمرکز کنند که حقیقتاً در معرض خطرند.

آنچه مهم است اینکه نباید افرادی را که در مقابل یک رویداد غیر عادی، واکنشی طبیعی از خود نشان می دهند، دچار مشکل کنیم. تمام افرادی که در جریان حادثه قرار داشته اند، به تدریج خود را با آنچه روی داده است، منطبق می سازند؛ این روند نه تنها نیازمند زمان است بلکه افراد را با توجه به شرایط و سرگذشتی که داشته اند، به گونه هایی متفاوت تحت تاثیر قرار می دهد.

## کمک های اولیه روانشناختی

کمک های اولیه روانشناختی شامل دو رکن متفاوت است:

۱. **مشاوره با کسانی که تحت مشاوره برای حمایت از مدیر و کارکنان:** کسانی که به مشاوره با گروه کارکنان می پردازند، می

توانند جلسات مشاوره نیز برای مدیران بخش تشکیل دهند. این امر هم به لحاظ روانشناختی و هم به لحاظ روحی بسیار ضروری است.

۲. **تاثیر حادثه قرار گرفته اند؛ به ویژه مشاوره فردی:** ممکن است برخی افراد چند هفته یا چند ماه پس از وقوع حادثه درصدد برآیند

تا برای مشاوره به افراد متخصص مراجعه کنند. البته باید توجه داشت که در این زمان مدیر و سایر کارکنان می توانند با تشویق فرد آسیب

دیده به استفاده از مراکز مشاوره، کمک قابل توجهی به وی کنند.

در مجموع هدف اصلی تسلی دادن به فرد آسیب دیده و ایجاد محیطی آرام برای وی، ارایه کمک های عملی، تشخیص نابهنجاری های

ناشی از تجربه یک آسیب، تشخیص هنجارهای واکنش پس از سانحه، پرهیز از بیماری جلوه دادن واکنش فرد آسیب دیده، پرهیز از

پرداختن بیش از حد به اطلاعات مربوط به حادثه و فراهم آوردن کمک های تخصصی است.

در خدمات مشاوره ی فردی در مراحل اولیه پس از وقوع حادثه این باشد که فرد آسیب دیده را نسبت به عادی بودن واکنش های وی در

مقابل حادثه پیش آمده مطمئن سازد و این حس را در فرد ایجاد کند که میان آنچه پیش آمده و واکنش وی رابطه وجود دارد؛ بدین ترتیب

فرد هرگز با خود فکر نخواهد کرد که "دارم دیوانه می شوم". ممکن است برخی افراد از قبل دچار مشکلاتی مانند: اضطراب و افسردگی باشند یا پیش از این نیز درگیر حادثه ای شده باشند. برای حمایت از این قبیل افراد نیز می توان از مراکز خدمات مشاوره کمک گرفت.

### **بخش دوم: راهنمایی برای مدیران - نکات کلیدی**

۱. نسبت به واکنش های طبیعی در مقابل یک آسیب، آگاهی بیابید: به کارمندان آسیب دیده اطمینان دهید که واکنش آنها طبیعی است.
۲. از کارمندی که به گونه ای خاص در مقابل حادثه آسیب پذیر است، مراقبت کنید: دلیل آسیب پذیری وی احتمالا تجربه یک حادثه تلخ در گذشته، درگیری نزدیک وی با حادثه یا رابطه نزدیک وی با افرادی است که تحت تاثیر این حادثه قرار گرفته اند. با کارمندان خود گفتگوی فردی داشته باشید تا از نیاز آنها به کمک بیشتر مطلع شوید.
۳. در کنار کارمندان خود باشید: در چنین شرایطی افراد نیاز دارند تا زمانی را صرف با هم بودن و صحبت کردن با یکدیگر در حین انجام کار کنند. در این شرایط مدیر نیز می تواند بطور غیر رسمی به کارمندان خود پیبوند و با آنها صحبت کند. این روش نه تنها برای افرادی که مستقیم در معرض آسیب قرار گرفته اند، بلکه برای شاهدان حادثه یا دوستان و همکلاسی های آنها که در جریان حادثه قرار داشته اند، کاربرد دارد. تقسیم تجربیات به این روش بسیار مفید است.
۴. جلساتی تشکیل دهید و با کارمندان خود در خصوص آنچه روی داده است، صحبت کنید: آنها را از آنچه اتفاق افتاده و آنچه باید انجام شود با خبر کنید. شاید نیاز باشد که پس از وقوع یک حادثه، هر روز صبح جلسه ای با کارمندان خود تشکیل دهید. بهتر است این جلسات کوتاه، مبتنی بر واقعیات، عملی و به دور از احساسات باشند تا طی آن بتوانید اطلاعات خود را در اختیار کارمندان قرار دهید. در صورت نیاز می توانید از حضور یک مشاور نیز در این جلسات استفاده کنید. وظیفه مشاور درک احساسات کارمندان و اجتناب از تخریب موقعیت مدیر به عنوان رهبر گروه است. باید شرایط را به گونه ای فراهم کنید که کارمندان بتوانند در صورت نیاز پس از پایان هر جلسه به مشاور دسترسی داشته باشند.
۵. لزوما نباید از افرادی که درگیر حادثه بوده اند بخواهید به خانه های خود بروند: بودن در کنار سایر همکاران و تقسیم تجربیات با آنها، بهترین کمک روانشناختی به افرادی است که درگیر حادثه بوده اند. خارج شدن از محیط و گفتگو با افراد غریبه کمک چندانی به آنها نخواهد کرد. هر زمان که ممکن است جریان کار را به وضعیت عادی بازگردانید، البته توجه داشته باشید که این کار را باید با احتیاط و انعطاف کامل انجام دهید. به کارمندان خود امکان دهید تا حین انجام کار، در خصوص آنچه روی داده است، صحبت کنند. از انکار احساسات آنها خودداری کنید.
۶. با کارمندان خود تماس بگیریید: شاید لازم باشد برخی از کارکنان پس از وقوع حادثه، از مرخصی استفاده کنند تا بتوانند بر شرایط غلبه کنند. لازم است در طول این مدت با کارمند مورد نظر تماس تلفنی داشته باشید یا همراه با سایر کارمندان به ملاقات وی بروید. او را تشویق کنید تا به کار بازگردد، حتی بصورت نیمه وقت. زیرا بازگشتن به جمع همکاران بهترین روش ممکن برای جلوگیری از مشکلاتی است که ممکن است در بلند مدت بوجود آیند.
۷. تفاوت های فرهنگی را مورد توجه قرار دهید: مراکز خدمات مشاوره دانشگاهی و پزشکان همواره با افرادی از تمام فرهنگ ها روبرو هستند. با این وجود لازم است در برخی شرایط، مسائل بنیادین فرهنگی را مورد توجه قرار دهید. به عنوان مثال، دیدگاه های متفاوتی که درباره مرگ، حادثه یا آسیب وجود دارند، توجه به تفاوت های فرهنگی را ضروری می سازند. بنابراین لازم است به واکنش های متفاوتی که در مقابل یک حادثه وجود دارند، احترام بگذارید و از سایرین نیز بخواهید که این قبیل واکنش ها را مورد احترام قرار دهند.

۸. به فرد آسیب دیده مهلت دهید تا به وضعیت عادی بازگردد: برای بسیاری افراد بازگشتن به وضعیت عادی پس از وقوع یک حادثه بزرگ، بیش از یک هفته بطول می انجامد. مشاوره به شکل اطمینان بخشیدن به فرد، توضیح دادن شرایط برای وی و عادی جلوه دادن واکنش وی به آنچه پیش آمده، می تواند بسیار مفید باشد. البته برخی افراد نیز در این دوره به چیز زیادی احتیاج ندارند.

۹. بپذیرید که برای مدتی کار عادی شخص مختل خواهد شد: برخی از کارمندان نیاز دارند که پس از وقوع یک حادثه در حجم کار آنها تجدید نظر شود و وظایفی به آنها واگذار شود که پیچیدگی کمتری دارند. البته پس از پایان این دوره و بازگشت فرد به وضعیت عادی بهتر، بار دیگر برای وی محدوده کاری تعیین کنید تا کار معمول و همیشگی خود را از سرگیرد.

منبع: مرکز مشاوره دانشگاه تهران.