مدیریت بحران و سلامت روان

ویژه مدیران

مدیریت سازمان‌ها و تیم‌های بهداشتی و درمانی در شرایط بحران پیچیده و چالش‌برانگیز است و دو بخش مهم دارد؛ رهبری و سروسامان دادن امور. در شرایط بحران نقش رهبری بسیار بیشتر مورد نیاز است. شناخت نیازهای روانشناختی افراد، مدیریت استرس، ارتباط خوب، وحفظ انگیزه و روحیه تیم در بحران‌ها ضروری است. نقش رهبری خود را فراموش نکنید. برای اطمینان از آمادگی تیم‌های مختلف ارائه‌دهنده خدمات درمانی و مدیریت مطلوب در شرایط بحران موارد زیر را مدنظر قرار دهید:

- یکی از مهمترین دلایل اضطراب افراد، ابهام و غیرقابل‌پیش‌بینی بودن شرایط است. در سبک مدیریتی جامعه ما ترسی فراگیر از انتشار اطلاعات وجود دارد. در حالی که شواهد نشان می‌دهد اثرات مثبت اطلاع رسانی دقیق از اثرات منفی آن بسیار بیشتر است. تا آنجا که امکان‌پذیر است اطلاعات دقیق را به موقع در اختیار تیم قرار دهید و با آنها در مورد شرایط صادق باشید و از در اختیار گذاشتن اطلاعات ضروری به دلیل برخی ملاحظات ناروا امتناع نکنید. اطمینان بخشی زمانی مفید است که متناسب و بر اساس شواهد دقیق باشد تا همکاران شما با شما همراهی کنند. از اطمینان بخشی نابجا که ممکن است موجب بی اعتمادی شود پرهیز کنید.
- ارتباط صمیمانه و کارآمد با همکاران به کاهش تنش و مدیریت بحران کمک می کند. شبکه‌ها وکانال‌های فضای مجازی روش کارآمدی برای ارتباط با افراد نیست و بهتر است استفاده از آن محدود شود. ضمن اینکه جلسات را محدود به موارد ضروری می‌کنید، سعی کنید جلسات منظم و کوتاهی با افراد تیم خود برگزار کنید.
- فرهنگ حمایت و کار تیمی را تقویت کنید: افرادی که با آنها کار می‌کنید را بشناسید. حال آنها را بپرسید. از آنها در مورد نگرانی هایشان سؤال کنید و اگر راحت بودید در مورد نگرانی های خود نیز به آنها بگویید. صحبت‌های خود را به موضوع بحران و کار محدود نکنید و در مورد موضوع‌های دیگری نیز صحبت کنید.
- هر یک از افراد تیم شما به شکل متفاوتی به استرس و بحران واکنش نشان می‌دهند و اکثر واکنش‌ها طبیعی است. به آنها برچسب ضعیف بودن، یا غیرطبیعی بودن نزنید. سعی کنید افرادی را که در خط اول بحران هستند و دچار اضطراب و نگرانیهای شدیدی شده‌اند شناسایی کنید تا بتوانید به آنها کمک کنید. در مواردیکه استرس افراد طولانی شده یا بر عملکرد آنها تاثیر جدی گذاشته، توصیه کنید در صورت تمایل از روانپزشک یا روانشناس کمک بگیرند و اقدامات لازم برای تسهیل این فرایند را انجام دهید. البته طبعا اصرار نکنید.
- افراد معمولا هنگام استرس، با خطاهای کوچک دیگران برخورد های بیش از اندازه می کنند، به افراد تیم خود بازخورد مثبت و صادقانه بدهید، از آنها تشکر کنید و تلاش‌شان را تشویق کنید. برخی هم سعی می کنند دیگرانی را در این شرایط به درست یا نادرست مقصر بدانند و این را بیان کنند. تلاش نکنید که در این موارد استدلال کنید و آنها را قانع کنید که کدام درست یا نادرست است. مهم این است که نشان دهید دغدغه هایشان را می شناسید.

- مراقب باشید که علیرغم شرایط بحرانی، رفتار حرفه ای همراه با تسلط و آرامش در برخورد با مشکلات، همکاران و بیماران داشته باشید. بخش مهمی از انگیزه و عملکرد تیم شما با مشاهده رفتار شما شکل می‌گیرد. دقت کنید که رفتار حرفه ای زمانی است که نقش رهبری شما نسبت به نقش مدیریتی‌تان پر رنگ‌تر باشد.
- به نیازهای اولیه افراد توجه کنید. مکان مناسبی برای استراحت‌شان در نظر بگیرید. به در دسترس بودن نوشیدنی و غذا توجه کنید. بعضی افراد ساعات طولانی و بدون استراحت کار می‌کنند و یا تمایل دارند داوطلبانه در خارج از ساعت موظف کار کنند. ضمن قدردانی از این افراد، انها را تشویق کنید که تا حدی که ممکن است استراحت کنند و در صورت لزوم به انها اجازه کار بیش از حد ندهید. در زمان‌هایی که بحران برای چند هفته ادامه دارد حفظ انرژی و توان افراد و پیشگیری از فرسودگی شغلی انها ضروری است. البته پرسنل هر مرکز یا سازمانی ممکن است نیازهای روانشناختی متفاوتی داشته باشد. حتی پرسنل یک مرکز خاص هم در رده های شغلی یا بخشهای مختلف ممکن است در این زمینه متفاوت باشند. سعی کنید این تفاوت را به رسمیت بشناسید و متناسب با شرایط اقدام کنید.
- اغلب مدیران در معرض انتقادهای فراوان، خشم یا پرخاشگری دیگران، سرزنش، یا انتظار و توقع افراد مختلف هستند. به خودتان یادآوری کنید که کسب رضایت تمام افراد ممکن نیست و شما سعی خود را کرده اید تا کار درست را انجام دهید.کاری که شما انجام می دهید بسیار ارزشمند است و قسمتی از مدیریت تحمل ناملایمات از سوی همکاران است.
- از خودتان مراقبت کنید. سعی کنید لحظاتی هر چند کوتاه ذهن‌تان را از کار دور کنید. چک کردن مکرر شبکه‌های مجازی می‌تواند استرس شما را بیشتر کرده و زمان استراحت شما را که برای بازیابی توان و انرژی نیاز دارید محدود کند. در محل کار از روش‌های ساده و قابل اجرا مانند قدم زدن در فضای باز برای کاهش تنش و استرس استفاده کنید. تا حد امکان برنامه معمول و روزمره قبلی خود را حفظ کنید. تا جایی که امکان دارد خواب و استراحت کافی داشته باشید.. مصرف کافئین را محدود کنید و مایعات کافی بنوشید. سعی کنید برنامه منظمی هرچند کوتاه برای تماس و صحبت با خانواده و دوستان داشته باشید.
- گرچه در حال حاضر اولویت و فوریت کار شما کنترل بحران است ولی به خود یادآوری کنید همه کار و زندگی شما کنترل بحران نیست و همه ابعاد بحران هم در کنترل شما نیست. به سلامت جسمی و آرامش روانی خود توجه داشته باشید. هر دو برای رهبری و مدیریت بحران لازمند. از هر فرصت کوچکی برای حفظ یا بازیابی نیروی جسمی و توان ذهنی خود استفاده کنید.