



www.sabamcg.com

چگونه منابع انسانی می‌تواند اثر آسیب‌زای
بحران‌های در سطح ملی را در محیط کار به
حداقل برساند؟

چگونه منابع انسانی می‌تواند اثر آسیب‌زای بحران‌های در سطح ملی را در محیط کار به حداقل برساند؟

حوادثی مانند سقوط بالگرد حامل رئیس‌جمهور و هیئت همراه، انفجار بندر شهید رجایی یا قبل‌تر از آن، همه‌گیری کرونا و پوشش سنگین رسانه‌ای آن‌ها، نه فقط جامعه، بلکه روان فردی و جمعی را متأثر می‌سازد. در چنین شرایطی، محیط‌های کاری تنها محلی برای انجام وظایف نیستند، بلکه می‌توانند بستری برای حمایت و بازسازی روحیه افراد باشند.

بنابراین در روزهایی که تلویزیون و شبکه‌های اجتماعی مملو از اخبار نگران‌کننده و حوادث ناگوار است، پرسش مهمی برای سازمان‌ها مطرح می‌شود: چگونه می‌توان در چنین فضای بی‌ثباتی، از سلامت روان کارکنان محافظت کرد؟ و منابع انسانی در این میان چه نقشی دارد؟

اکثر ما به‌طور مستقیم درگیر این وقایع نبوده‌ایم، اما واقعیت این است که بسیاری از این رویدادها به‌نوعی بر روح و روان مردم اثر گذاشته‌اند. اخبار گسترده، فضای مجازی، روایت‌های تلخ بازماندگان و تصاویر تکان‌دهنده، همگی می‌توانند برای بسیاری از افراد آسیب‌زا یا تحریک‌کننده باشند.

وقتی یک آسیب روانی یا تروما بدون رسیدگی یا پردازش رها شود، ممکن است عملکرد افراد در محیط کار را تحت‌تأثیر قرار دهد. این وضعیت گاهی به بروز تنش، درگیری، خشم، ترس، بی‌حسی، سردرگمی، احساس شرم، تحریک‌پذیری یا کاهش تمرکز منجر می‌شود.

برای مدیران منابع انسانی، ترکیب این بحران‌ها با فشارهای روزمره کاری، به معنای مواجهه با یکی از چالش‌برانگیزترین دوران‌های حرفه‌ای در سال‌های اخیر است. تیم منابع انسانی در چنین شرایطی باید پاسخی مؤثر و همدلانه به نیازهای روانی و عاطفی کارکنان ارائه دهد، در حالی که فضای اجتماعی، اقتصادی و رسانه‌ای به‌طور مداوم در حال تغییر است.

آسیب روانی چیست؟

تروما یا آسیب روانی، پاسخ شدید عاطفی و ذهنی به رویدادهایی است که به‌شدت ناراحت‌کننده یا ترس‌آور هستند.

نکته مهم آن است که تروما الزماً نباید ناشی از تجربه مستقیم یک رویداد باشد؛ گاهی افراد در مواجهه غیرمستقیم با وقایع آسیب‌زا - از طریق شنیدن، دیدن یا همدلی با دیگران - دچار تروما می‌شوند.



تأثیر آسیب‌های روانی بر تعامل و بهره‌وری

در محیط کار، پیامدهای آسیب‌های روحی می‌تواند از کاهش بهره‌وری و انگیزه گرفته تا غیبت، تعارض بین همکاران یا حتی استعفا را در بر بگیرد.

رویدادهایی مانند جنگ، حوادث صنعتی یا بحران‌های سلامت عمومی، ممکن است باعث اضطراب جمعی، ناامنی روانی یا بازآفرینی خاطرات تلخ در میان کارکنان شوند. در چنین فضایی، نقش منابع انسانی بسیار حیاتی است: ایجاد بستر امن روانی، گفت‌وگوهای همدلانه، حمایت از سلامت روان کارکنان و ارائه آموزش‌های لازم به مدیران برای مدیریت بهتر چنین موقعیت‌هایی.

چارچوب شادی: راهی برای حمایت روانی از خود و دیگران در این دوران

در دوران‌هایی که جامعه با بحران‌های جدی سلامت روان کارکنان به شدت تحت تأثیر قرار می‌گیرد. یکی از چارچوب‌هایی که می‌تواند به ما در حمایت از خود و دیگران کمک کند، چارچوب **شادی** است.

این چارچوب چه می‌گوید؟

بر اساس این مدل، **شادی پایدار و عمیق** بر پایهٔ چهار مؤلفه کلیدی بنا شده است:

۱. **نیازهای اساسی:** شامل امنیت، غذا، سرپناه، خواب و آرامش روان.
۲. **استقلال:** داشتن اختیار و آزادی انتخاب در زندگی و کار.
۳. **تسلط:** توانایی رشد، یادگیری و تسلط بر مهارت‌ها و چالش‌ها.
۴. **احساس تعلق:** احساس تعلق، دیده شدن و پذیرفته شدن در گروه‌ها و جوامع.

وقتی این چهار مؤلفه تأمین شوند، فرد می‌تواند به مواردی مانند:

- هدف
- معنا
- نگرش مثبت
- لذت و امید

را دوباره باز یابد.

SABA
MANAGEMENT
CONSULTING

۱. امنیت و نیازهای اساسی: از خودتان شروع کنید

نمی‌توان از لیوانی خالی چیزی نوشید. در شرایط بحرانی، اولین قدم برای حمایت از دیگران، رسیدگی به وضعیت روانی خودتان است.

- **مغز و سیستم عصبی شما نیاز به آرامش دارد.** اگر اخبار مداوم و تصاویر آسیب‌زا شما را مضطرب می‌کند، خود را در معرض آن‌ها قرار ندهید. خاموش کردن تلویزیون یا خروج از شبکه‌های اجتماعی هیچ‌گاه نشانه بی‌تفاوتی نیست، بلکه نوعی مراقبت از خود است.
- **تعیین مرزهای ذهنی و رسانه‌ای اهمیت دارد.** اگر در محل کار هستید، می‌توانید درخواست کنید صفحه‌نمایش‌ها روی اخبار نباشد و موسیقی آرام‌بخش جایگزین شود؛ موسیقی نه‌تنها به آرامش روان کمک می‌کند، بلکه می‌تواند حس تعلق و ارتباط بین همکاران را افزایش دهد.
- **احساسات خود را به رسمیت بشناسید.** انکار یا سرکوب ترس‌ها، غم‌ها یا نگرانی‌ها نه‌تنها کمکی نمی‌کند، بلکه آن‌ها را تشدید می‌کند. اعتباربخشی به تجربه‌های درونی، نخستین گام برای بهبود روانی است.

۲. استقلال و تسلط: قدرت انتخاب و رشد را به کارکنان بازگردانید

در فضای پس از بحران، یکی از روش‌های مؤثر برای تقویت تاب‌آوری روانی، ایجاد حس کنترل و خودرهبی است.

- **به کارکنان انتخاب بدهید.** امکان مشارکت در فعالیت‌های داوطلبانه، برنامه‌های رفاهی یا حتی پروژه‌های بین‌بخشی، می‌تواند حس ارزشمندی و تسلط را در آن‌ها تقویت کند.
- **یادگیری مهارت‌های جدید می‌تواند درمانگر باشد.** چه یادگیری زبان جدید باشد، چه شرکت در کارگاه‌های توسعه فردی، آموزش داوطلبانه یا حتی هنرهای دستی، همه این‌ها باعث افزایش اعتمادبه‌نفس، تمرکز ذهن و ایجاد امید می‌شوند.

برای مثال، در یکی از سازمان‌ها، پس از وقوع زلزله در استان همجوار، تیم منابع انسانی پیشنهاد «ناهارهای یادگیری» را مطرح کرد: جلسات کوتاه، داوطلبانه و غیررسمی در زمان ناهار برای آموزش مهارت‌های کاربردی مانند کمک‌های اولیه، تکنیک‌های کاهش استرس، یا مدیتیشن.

۳. احساس تعلق: احساس تعلق را برای همه فراهم کنید

در شرایط بحرانی، خطر شکل‌گیری دوقطبی‌ها یا نادیده‌گرفته‌شدن برخی گروه‌ها افزایش می‌یابد. در سازمان، این مسئله می‌تواند باعث افزایش انزوا، اضطراب یا حتی تعارض شود.

- **آیا همه کارکنان بدون توجه به پیش‌زمینه، باورها یا موقعیت خانوادگی‌شان، واقعاً احساس پذیرش و امنیت می‌کنند؟** یا مفاهیم «تعلق» و «شمول» فقط در منشور اخلاقی و بروشور منابع انسانی نوشته شده‌اند؟
- **ایجاد تعلق نیازمند عمل است.** همدلی، گفت‌وگوی ایمن، فرصت برابر برای ابراز نظر، و توجه به تجربه‌های خاص کارکنانی که ممکن است بیشتر در معرض آسیب بوده باشند — مانند ساکنین مناطق حادثه‌دیده یا کارکنان دارای تجربه شخصی با بیماری یا فقدان — از نشانه‌های یک محیط فراگیر واقعی است.

شاید اکنون بهترین زمان برای بازنگری و تقویت کمپین‌های احساس تعلق سازمان شما باشد.

- از اظهارنظرهای کلی‌نگر یا پیش‌فرض‌های ناآگاهانه بپرهیزید.
- زمینه‌هایی برای گفت‌وگو و داوطلب‌شدن فراهم کنید.
- از کارکنان بخواهید در حمایت‌های انسانی مشارکت کنند، بدون اینکه حس کنند باید طرف کسی را بگیرند.

جمع‌بندی

به یاد داشته باشید: قربانیان واقعی جنگ، کسانی نیستند که آن را آغاز می‌کنند، بلکه مردم عادی‌اند که از هر دو سو، ناچار به زندگی با پیامدهای آن هستند.

در چنین شرایطی، حمایت حرفه‌ای از خود و دیگران ضروری است. اگر سازمان شما هنوز افراد یا تیم‌هایی برای حمایت روانی و عاطفی کارکنان ندارد، اکنون زمان مناسبی برای آموزش و توانمندسازی این نقش‌هاست. وجود چنین افرادی برای تحقق اهداف مرتبط با رفاه و تاب‌آوری کارکنان حیاتی است.

همچنین اکنون می‌تواند فرصتی برای بازنگری در سیاست‌ها و برنامه‌های رفاه روانی سازمان باشد. آیا رویکرد شما همچنان پراکنده و واکنشی است؟ یا وقت آن رسیده که یک راهبرد جامع و هماهنگ برای سلامت روان تدوین شود؟

و در نهایت، هرچند وقایع جاری ممکن است سنگین و طاقت‌فرسا باشند، اما به یاد داشته باشید که این دوران نیز خواهد گذشت. مراقب خودتان باشید. حضورتان اهمیت دارد.