

Управління скорботи: ЛІДЕРСТВО У ВИПАДКАХ ТРАГЕДІЇ

У світі, де ми швидко й раптово дізнаємося про травматичні події через телебачення, соціальні мережі чи газети, багатьох людей може раптово й глибоко вразити горе через втрату близьких, друзів чи родичів. Лідери відіграють важливу роль у відновленні громад та окремих людей після катастроф. Лідери визначають шлях вперед, чують і розуміють нинішні емоції та потреби своєї спільноти. Вони спілкуються та відображають почуття та спільний досвід громади, щоб вести громаду до відновлення.

Розуміння того, як люди реагують на трагічні події, та ролі, яку відіграють лідери у відновленні, має вирішальне значення для ефективного лідерства. Після травматичних подій багато дітей та їхні батьки, навіть ті, хто не проживає в безпосередній близькості від події, хочуть почути вказівки від лідерів своєї громади. На цій гострій фазі лідери повинні виконувати багато обов'язків, включаючи ефективне спілкування з людьми, які мають запитання, шукають заспокоєння та хочуть вжити заходів.

Оскільки шок та жах перетворюються на смуток і жалобу, лідери несуть відповідальність за визначення часу, коли громада готова до наступного кроку вперед, і як найкраще говорити мовою кожної спільноти, щоб допомогти особам, сім'ям та постачальникам послуг.

Розуміння травматичного горя

Люди по-різному реагують на переживання або дізнання про травматичні втрати. Більшість з них з часом справляється, тоді як для деяких негайна реакція може тривати довше, ніж зазвичай, і заважати їм повернутися до роботи та сім'ї. У короткостроковій перспективі багато людей відчувають тимчасові, але сильні симптоми горя. Ранні етапи горя включають:

- Хвилі смутку
- Нав'язливі образи травматичної події та втрачених близьких людей
- Відмова від близьких стосунків з родиною та друзями

Лідери відіграють важливу роль у відновленні громад та окремих людей після катастроф.

- Уникнення діяльності, яка є нагадуванням про подію

Для деяких людей горе може затягнутися. Для інших горе може ніколи не бути очевидним.

Ефективно спілкуйтеся зі своєю спільнотою

Занепокоєння та переживання можуть поширюватися всередині та між громадами, що призводить до чуток та спотворення фактів події. Тому особливу увагу слід приділяти оптимізації спілкування з членами вашої спільноти та з тими, хто не є вашою спільнотою. Формальні та неформальні лідери можуть бути взірцем для наслідування важливості ділитися горем, передавати надію, виявляти факти, управляти чутками та надавати підтримку іншим, якщо потреби змінюються з часом.

Миттєві відповіді

- **Будьте видимі — робіть публічні оголошення та виступи**

Надаючи корисну та точну інформацію, лідери можуть відновити відчуття безпеки та підвищити довіру громади до лідерства.

- **Надавати точну, своєчасну інформацію про те, що відомо, що невідомо, і коли буде повідомлено більше інформації**

Брифінги для преси, використання соціальних медіа та громадські зустрічі можуть заспокоїти сім'ї та розвіяти чулки. Завжди повідомляйте, коли буде доступна додаткова інформація.

- **Зрозумійте, що люди по-різному обробляють інформацію в стресових ситуаціях**

Зробіть повідомлення якомога простішими, повторюйте їх часто та наголошуйте на позитивних повідомленнях (люди, як правило, зосереджуються на негативній інформації під час стресу).

- **Використовуйте кілька каналів спілкування**

Люди шукають інформацію з багатьох джерел залежно від культури, етнічної приналежності, географії, складу громади та історії. Телебачення, газети, радіо, міністри, вчителі, пожежники та місцеві місця збору (наприклад, пошта, бакалія, РТА) забезпечують канали зв'язку.

Продовження

- **Говоріть спокійно і заохочуйте працювати разом**
Лідери пропагують спокій, співпереживання, оптимізм, відвертість і колективне зцілення та одужання. Важливе значення має пряме спілкування батьків і дітей. Повернення до школи майже завжди заспокоює дітей, але може бути стресом для батьків.
- **Знайте стан наявних та доступних ресурсів**
Відстежуйте потреби, що виникають, підтримуйте лідерів та структури інших громад (наприклад, школи, охорону здоров'я, громадську безпеку).
- **Забезпечте політику та рекомендації без мікроменеджменту**
Надавати підтримку працівникам та волонтерам, створюючи основу для організації та комунікації політики. Визнайте, що ви не можете бути «на передовій» скрізь і інші повинні приймати тактичні рішення. Виховувати ініціативу та співпрацю.
- **Організуйте меморіальні служби та місця, усвідомлюючи різноманітність у громаді**
Поважайте бажання та потреби сімей, які зазнали втрат. Важливе значення має термін надання послуг.
- **Важливо відвідувати похорони**
Публічні сльози та горе лідерів дають дозвіл іншим висловлювати горе та олюднюють немислимі трагедії.

Відновлення

- **Зосередьтеся на майбутніх цілях**
Переорієнтуйте громаду на майбутні цілі, підвищену готовність, і «ми можемо це зробити».
- **Визнайте тих, хто зсередини та за межами спільноти, хто хоче допомогти і допомагає**
Створіть атмосферу зцілення та підтримки громади.

- **Поставте спільні цілі для майбутнього напрямку**
Перенаправте енергію на необхідні проекти відновлення та шанобливе запам'ятовування та зусилля з відновлення.
- **Уникайте звинувачень**
Звинувачення, спрямоване на групи чи окремих осіб, призводить до стигми, гніву та бажання відплати. Перенаправте енергію на підтримку та майбутні потреби.

Зростання

- Працюйте, щоб повернути діяльність громади до нормального стану, але терпіти, якщо відновлення йде повільно.
- Відновлення вимагає часу, не є лінійним і на нього впливають майбутні події, які завжди невідомі.
- Ставте та відзначаєте досяжні цілі.
- Традиції громади дають можливість людям та сім'ям зцілюватися і поміркувати над своїм досвідом у власному стилі. Вони можуть перетинати расові, культурні та соціально-економічні розмежування.
- Остерігайтеся ідентифікувати «ми і вони».
- Будьте уважні до таких розломів, як расові чи соціально-економічні відмінності громади. Вони, як правило, розширюються і стають зонами конфліктів.
- Очікуйте розчарування та гнів спільноти після початкового відчуття єдності. Допоможіть громаді зрозуміти зміну траєкторії відновлення.
- Бережіть себе. Вам потрібен допоміжний персонал, друзі, родина, які нагадують вам про відпочинок і можуть об'єктивно порадишити про речі, які ви не бачите або не усвідомлюєте важливості. Тримайте своїх радників в курсі та прислухайтеся до їхньої точки зору.

Resources

Center for the Study of Traumatic Stress	www.cstsonline.org
National Child Traumatic Stress Network	www.nctsn.org
American Academy of Child and Adolescent Psychiatry	www.aacap.org
American Academy of Pediatrics	www.aap.org
American Psychiatric Association	www.psych.org
American Psychological Association	www.apa.org
American Red Cross	www.redcross.org



Center for the Study of Traumatic Stress
Department of Psychiatry
Uniformed Services University
4301 Jones Bridge Road, Bethesda, MD 20814-4799
www.CSTSONline.org