

מנהיגות במצבי אבל: מנהיגות אל מול טרגדיה

תקשורת יעילה עם הקהילה

דאגה ומצוקה יכולות להתפשט בתוך הקהילה ובין קהילות שונות, ולגרור להתפשטות שמועות ועיוות של עובדות האירוע.

למנהיגים יש תפקיד קריטי בהתאוששות של קהילות ופרטים לאחר אסון.

בעולם שבו אנו מקבלים את הידיעה על אירועים טראומטיים באופן מהיר ופתאומי דרך הטלוויזיה, הרשתות החברתיות או העיתונות, אנשים רבים עלולים להיקלע באופן פתאומי ועמוק לאבל על אובדן של יקרים, חברים או קרובי משפחה.

על כן, יש להקדיש תשומת לב מיוחדת לתקשורת אופטימלית עם בני הקהילה ועם אלה שמחוץ לקהילה שלכם. מנהיגים פורמליים ובלתי פורמליים יכולים לשמש מודלים לחיקוי מבחינת חשיבות שיתוף האבל והשכול, העברת מסרים של תקווה, מסירת עובדות, ניהול שמועות, והענקת תמיכה לאחרים עם השתנות הצרכים עם הזמן.

תגובות מיידיות

■ שמרו על נראות – צאו בהודעות והופיעו בציבור

על ידי מסירת מידע שימושי ומדויק, מנהיגים יכולים לבסס מחדש את תחושת הביטחון ולחזק את אמון הקהילה בהנהגה.

■ תנו מידע מדויק ועדכני על מה שידוע, מה שאינו ידוע, ומתי יימסר מידע נוסף

מסיבות עיתונאים, שימוש ברשתות חברתיות ומפגשים בקהילה יכולים להרגיע את המשפחות ולהפריך שמועות. ציינו תמיד מתי יהיה מידע נוסף לעדכון.

■ הבינו שאנשים מעבדים מידע בצורה שונה במצבי לחץ

הקפידו על מסרים פשוטים ככל האפשר, חזרו עליהם שוב ושוב והדגישו מסרים חיוביים (אנשים נוטים להתרכז במידע שלילי במצבי מתח).

■ השתמשו בערוצי תקשורת שונים

אנשים מחפשים מידע ממקורות שונים בהתאם לתרבות, מוצא, מיקום גיאוגרפי, הרכב הקהילה והיסטוריה. טלוויזיה, עיתונים, רדיו, מנהיגי דת, מורים, כבאים ונקודות כינוס מקומיות (כמו הדואר, המכולת והוועד הקהילתי) מספקים ערוצי תקשורת.

■ דברו ברוע ועודדו אנשים לעבוד יחד

מנהיגים מקדמים רוגע, אמפתיה, אופטימיות, תחושת יכולת, והתאוששות או ריפוי קולקטיביים. תקשורת ישירה בין הורים לילדים היא חשובה. החזרה ללימודים תמיד מרגיעה ילדים, אך יכולה להיות מלחיצה עבור ההורים.

■ בדקו ודעו את מצב המשאבים הקיימים והזמינים

עקבו אחר הצרכים המתפתחים והעניקו תמיכה למנהיגים ולמבנים בקהילה (כמו בתי ספר, מערכת הבריאות, וביטחון הציבור).

למנהיגים יש תפקיד קריטי בהתאוששות של קהילות ופרטים לאחר אסון. מנהיגים שומעים ומבינים את הרגשות ואת הצרכים של הקהילה ומזהים את הדרך קדימה. הם מעבירים ומשקפים את הרגשות ואת החוויה המשותפת של הקהילה כדי להוביל את הקהילה להחלמה.

היכולת להבין כיצד אנשים מגיבים לאירועים טרגיים ותפקידם של המנהיגים בדרך להתאוששות היא קריטית למנהיגות אפקטיבית. אחרי אירועים טראומטיים, ילדים רבים והורים, אפילו אלה שלא גרים בקרבה לאירוע, רוצים לקבל הכוונה ממנהיגי הקהילה שלהם. בשלב אקוטי זה, המנהיגים חייבים לדאוג לשלל התחומים שבאחריותם, לרבות תקשורת יעילה עם אנשים שיש להם שאלות, שמבקשים להחזיר את תחושת הביטחון, ושרוצים לפעול.

בשעה שההלם והאימה הופכים לעצב ואבל, המנהיגים אחראים לזהות את העיתוי שבו הקהילה תהיה מוכנה לשלב הבא ולדעת כיצד לדבר בשפתה של כל קהילה בצורה הטובה ביותר כדי לעזור לאנשים, למשפחות ולגורמי הרפואה והטיפול.

להבין מהו אבל טראומטי

אנשים מגיבים בצורות שונות לחוויה של אובדן טראומטי או לידיעה על התרחשותו. רוב האנשים יהיו בסדר עם הזמן, ואילו עבור אחרים התגובות המיידיות עלולות להימשך יותר ממה שנחשב תקין ולשבש את חזרתם לעבודה ולמשפחותיהם. בטווח הקצר, אנשים רבים חווים תסמיני אבל חולפים אך עוצמתיים. סימנים מוקדמים של אבל יכולים לכלול:

- גלי עצב
- תמונות פולשניות בראש של האירוע הטראומטי ואנשים אהובים שקיפחו את חייהם
- הימנעות מקשרים קרובים עם בני משפחה וחברים
- הימנעות מפעילויות שמזכירות את האירוע
- עבור חלק מהאנשים, האבל יכול להגיע בעיכוב. עבור אחרים, ייתכן שהאבל כלל לא יבוא לידי ביטוי חיצוני.

צמיחה

- עבדו כדי להחזיר את הפעילות הקהילתית לשגרה, אך היו סובלניים אם ההתאוששות איטית.
- התאוששות לוקחת זמן, אינה לינארית, ומושפעת מאירועים עתידיים שמטבעם אינם ידועים מראש.
- הציבו יעדים מציאותיים וחגגו את השגתם.
- טקסים קהילתיים נותנים לאנשים ולמשפחות הזדמנות להירפא ולחשוב על החוויה שעברו לפי סגנונם האישי. הטקסים יכולים לגשר על הבדלי גזע, תרבות ומעמד סוציו-אקונומי.
- היזהרו מפני רטוריקה של "אנחנו והם".
- היו ערים לקווים מפרידים כמו הבדלי מוצא או הבדלים סוציו-אקונומיים בקהילה. אלה נוטים להתרחב ולהפוך לתחומי עימות.
- צפו לאכזבה וכעס בקהילה לאחר תחושת ה"ביחד" הראשונית. עזרו לקהילה להבין את מסלול ההחלמה המשתנה.
- טפלו בעצמכם. אתם זקוקים לצוות תומך, לחברים ולמשפחה שיזכירו לכם לנוח ויכולו לייעץ לכם בצורה אובייקטיבית על דברים שאינכם רואים או אינכם מזהים את חשיבותם. עדכנו את היועצים שלכם בנעשה והקשיבו לדברים מנקודת מבטם.

- **הסבירו מהי המדיניות ותנו הנחיות, ללא "מיקרו-ניהול"**
העניקו תמיכה לעובדים ולמתנדבים באמצעות יצירת מסגרת לארגון המדיניות והפצת תקשורת לגביה. הכירו בכך שאינכם יכולים להיות "בחזית" בכל מקום וכי אחרים חייבים לקבל את ההחלטות הטקטיות. טפחו יוזמה ושיתוף פעולה.

- **ארגנו טקסים ואתרי זיכרון המכירים בגיוון בקהילה**
כבדו את הרצונות והצרכים של משפחות שאיבדו את היקר להן. עיתוי הטקסים חשוב.

- **חשוב להשתתף בלוויות**
התאבלות והזלת דמעה בציבור על ידי מנהיגים נותנת רשות לאחרים להביע את יגונם ונותנת פנים אנושיות לטרגדיות בלתי נתפסות.

החלמה

- **התמקדות ביעדים עתידיים**
כוונו את הקהילה ליעדים עתידיים, היערכות מוגברת, וגישה של "אנחנו יכולים לעשות זאת".

- **העניקו הכרה לאנשים בתוך הקהילה ומחוצה לה שרוצים לעזור ועוזרים**

צרו אווירה של ריפוי ותמיכה קהילתית.

- **העניקו הכוונה באמצעות יעדים משותפים**
נתבו את האנרגיה למיזמי שיקום נדרשים, לזיכרון מכבד ולמאמץ בנייה מחדש.

- **הימנעו מהטלת אשמה**
הטלת אשמה על קבוצות או פרטים מובילה לסטיגמה, כאב ורצון בנקמה. נתבו את האנרגיה להענקת תמיכה וצרכים עתידיים.

משאבים

www.cstsonline.org
www.nctsn.org
www.aacap.org

www.aap.org
www.psychiatry.org
www.apa.org
www.redcross.org

המרכז לחקר דחק טראומטי
National Child Traumatic Stress Network
American Academy of Child and Adolescent Psychiatry
American Academy of Pediatrics
American Psychiatric Association
American Psychological Association
American Red Cross

המרכז לחקר דחק טראומטי
המחלקה לפסיכיאטריה
האוניברסיטה לרפואה צבאית
4301 Jones Bridge Road
Bethesda, MD 20814-4799
www.CSTSONline.org

