

## Спілкування командного складу: Як передбачати стресові події та реагувати на них

«Коли люди напружені та засмучені, перш ніж їм стає цікаво те, що ви знаєте, вони хочуть знати, що ви піклуєтесь про них.»  
— Вілл Роджерс

### Загальна інформація

Те, як командири поведуться та спілкуються під час стресових ситуацій, таких як реакція на надзвичайну подію, може істотно змінити те, як реагує і діє їх оточення. Це також може вплинути на те, зміцнюються чи стають слабкішими командні навички.

Це спілкування може приймати різні форми, включаючи письмові повідомлення, офіційні та неформальні розмови та бесіди, а також розробку ритуалів та участь у них.

### Командир

Вправні та здатні командири знають своїх підлеглих і піклуються про них. Це піклування проявляється у повсякденній діяльності та взаємодії і може бути особливо результативним в ключові моменти. В оптимальному випадку командири також знають характеристики своїх підлеглих, що вони пережили, характер роботи, яку вони виконують, і як вони найкраще реагують на зусилля командного складу. Найкращі командири перетворюють це усвідомлене співчуття у ефективні дії під час надзвичайних подій, коли люди можуть бути особливо вразливими або потребують підтримки та заспокоєння.

### Уразливість

Уразливість залежить від багатьох внутрішніх і зовнішніх факторів. Добрі командири постійно і пильно виявляють фактори, які можуть негативно вплинути на підлеглих (наприклад, місця чи події, які нагадують людям про втрату чи травму). Вони також знають про ті фактори, які можуть зменшити уразливість (наприклад, стан здоров'я, підтримка співслужбовців і командування, а також здорова організаційна культура).

Те, як командири поведуться та спілкуються під час стресових ситуацій, таких як реакція на надзвичайну подію, може істотно змінити те, як реагує і діє їх оточення.

### Складення повідомлень

Існує багато факторів, які слід враховувати при оптимізації комунікацій під час підвищеного або високого стресу. Багато з цих принципів, як і наведені тут, випливають із сфери комунікації в умовах високого ризику та кризи.

Крім того, спосіб, у який повідомлення надходить до адресату, часто буде мати навіть більший вплив, ніж те, що ви насправді кажете чи робите.

- Обміркуйте та складіть повідомлення заздалегідь. Переваги отримують ті, хто готується.
- У ситуаціях значного стресу люди по-різному обробляють інформацію (наприклад, неухважно, відволікаючу); повідомлення мають бути короткими, простими і повторюваними.
- Під час стресу люди зосереджуються на негативі більше, ніж на позитиві, тому позитивні повідомлення мають перевищувати негативні повідомлення – в ідеалі у співвідношенні 3:1.
- Не бійтеся сказати: «Я не знаю». Обов'язково з'ясуйте і слідкуйте за результатами.
- Корисною та цінною моделлю є співчуття, переконання, оптимізм (ССО): співчуття (заява, що демонструє, що ви піклуєтесь про цільову аудиторію, співпереживаєте неї); переконання (заява, що демонструє прихильність до надання допомоги або підтримки та вирішення проблеми); оптимізм (твердження, що вказує на позитивний погляд на майбутнє).
- Швидше за все люди запам'ятовують те, що вони почули, у певному порядку, виходячи з первинності та своєчасності: перший, останній, середній. Ваше найважливіше повідомлення має йти першим, а наступне найважливіше – останнім. Таким чином слід розставити пріоритети повідомлень, щоб покращити їх розуміння.

## **Інші джерела**

Covello VT. Best practices in public health risk and crisis communication. / *Health Commun.* 2003;8 (Suppl. 1); 5-8.

Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA). Communicating in a Crisis: Risk Communications Guidance for Public Officials. Department of Health and Human Services Web site. <https://store.samhsa.gov/product/communicating-crisis-risk-communication-guidelines-public-officials/pep-19-01-01-005>. Published 2019.

Vineburgh N, Ursano R, Hamaoka D, Fullerton C. Public health communication for disaster planning and response. *Int J Public Pol* 2008;3(5/6): 292-301.