

应对悲痛的领导力： 灾后恢复领导力

在当今世界，通过电视、社交媒体或报纸报道我们可以在第一时间就获得突发创伤性事件的信息，很多人会突然深深地受到失去亲人、朋友或亲属的哀伤的影响。领导者在灾后帮助社区和个人恢复的过程中起到至关重要的作用。他们确定发展方向、倾听和理解社区成员目前的情绪和需求。为了带领社区复原，他们与外界沟通，反映社区成员的感受和社区的共同经历。

了解人们如何对灾难事件作出反应和领导者在复原中的角色对有效的领导至关重要。在创伤性事件发生后，许多父母和孩子（甚至那些并没有生活在灾难发生场所附近的人）都愿意听从社区领导者的指导。在这一紧急阶段，领导者必须承担起很多的责任，包括与有疑问、寻求安慰和愿意采取行动的人进行有效的沟通。

当震惊和恐惧转化为悲伤和哀痛时，领导者有责任根据社区的准备情况确定何时可以进行下一步工作，以及如何使用最适合每个社区的语言来帮助个人、家庭和护理服务工作者。

了解创伤性悲痛

对于亲身经历或间接获悉的创伤性伤亡，不同的人有不同的反应。大多数人会随着时间的流逝逐渐恢复，但对于有些人，最初的反应会持续更长时间，并影响他们恢复正常的工作和家庭生活。很多人在短期内会出现短暂但强烈的悲痛症状。早期悲痛可能包括：

- 一阵阵的悲伤
- 突然想起创伤性事件和失去的亲人画面
- 与家人和朋友疏远
- 拒绝参加会让人想起创伤性事件的活动

对于有些人，过一段时间才开始感受到悲痛。而对于一些人，悲痛的感觉可能永远都不明显。

与社区成员有效地沟通

担忧和悲痛的情绪会在社区内或社区间扩散，产生一些谣言和不符合事实的言论。因此，应特别注意与社区内外成员的沟通。正式任命的和非正式领导者应成为大家的榜样，强调以下方面的重要性：分享悲痛的情绪、交流希望、分清事实、控制谣言以及长期在必要时向他人提供支持。

领导者在灾后帮助社区和个人恢复的过程中起到至关重要的作用。

立即作出回应

- 公开露面 — 发出公告和出现在公众视野中

通过提供有用和准确的信息，领导者可重建社区人们的安全感，并增强他们对领导者的信任。

- 提供准确和及时的信息，包括已知的情况和尚不明了的情况，以及何时能够传达更多的信息

新闻简报、社交媒体和社区会议可安抚家庭和消除谣言。务必说明何时可以提供更多的信息。

- 理解人们在高压状态下处理信息的方式会不同

传达的信息越简单越好，要经常重复，并强调正面的消息（人们在面临压力时往往会关注负面的信息）。

- 利用多种渠道交流信息

取决于文化、种族、地理、社区构成和历史，人们会从多种渠道获取信息。电视、报纸、广播、牧师、老师、消防员和当地人群聚集场所（例如，邮局、食品杂货店、家长教师协会）都会成为交流信息的渠道。

- 用镇静的语气说话，鼓励人们齐心协力

领导者应促进镇静的、同情心、乐观自信的态度和齐心协力康复和复原的行动。父母与孩子之间的直接交流十分重要。让孩子重返校园对于孩子几乎总是可以起到安抚作用，但却会使家长感到紧张。

- 了解现有和可用的资源状况

监控新的需求、支持其他社区领导者和团体（例如，学校、医疗机构和公共安全机构）。

- 提供政策和指导，避免微观控制

向工作人员和义工提供支持，向他们提供组织规划和传达政策的架构。认识到自己不可能事事亲为，必须由他人做出策略决定。培养主动性和合作精神。

- 组织追悼会和选择场地时注意社区内的多元化组成

尊重失去亲人的家庭成员的愿望和需求。及时组织追悼会很重要。

- 参加葬礼很重要

领导者在公共场合流泪和表达哀悼会让其他人释放悲伤的情绪，并为不可想象的悲剧增添人情味。

复原

■ 专注于未来的目标

引导社区成员注重未来的目标、加强准备工作、推崇“我们能做到”的精神。

■ 向社区内外愿意帮助或提供帮助的人表示感谢

创建有助于社区康复和相互支持的气氛。

■ 为未来发展制定共同的目标

重新调整方向，集中精力从事需要的复原项目以及缅怀和重建工作。

■ 避免责备

对团体或个人的责备会使人感到耻辱、愤怒和产生报复的意愿。重新调整方向，把重心放在提供支持和未来的需求上。

成长

■ 努力恢复社区的正常活动，但接受恢复缓慢的现状。

■ 复原需要时间，复原并非一帆风顺，会受到未来未知事件的影响。

■ 设定能够实现的目标，并在目标实现后一起庆祝。

■ 社区仪式为个人和家庭提供用自己的方式康复和反思自身经历的机会。这些活动可跨越种族、文化和社会经济地位的障碍。

■ 小心区分“我们和他们”。

■ 对社区群体分化要特别警觉，例如社区的种族或社会经济地位差异。这些通常会引起和扩大冲突。

■ 社区成员最初会有团结一致的感觉，但其后会出现失望和愤怒的情绪，对此要有思想准备。帮助社区成员理解复原的轨迹是不断变化的。

■ 妥善照料自己。你需要支持人员、朋友、家人提醒你注意休息，并客观地指出你没有发现或没有意识到重要的事情。及时向你的顾问汇报，并听取他们的意见。

资源

创伤应激研究中心

(Center for the Study of Traumatic Stress)

www.cstsonline.org

全美儿童创伤应激服务网络

(National Child Traumatic Stress Network)

www.nctsn.org

美国儿童与青少年精神病学会

(American Academy of Child and Adolescent Psychiatry)

www.aacap.org

美国儿科学会

(American Academy of Pediatrics)

www.aap.org

美国精神病协会

(American Psychiatric Association)

www.psych.org

美国心理学协会

(American Psychological Association)

www.apa.org

美国红十字会

(American Red Cross)

www.redcross.org