

Ефективне лідерство в умовах катастроф та взаємодія із ЗМІ

Планування та підготовка до надзвичайних ситуацій

Плани готовності муніципалітету та аварійних служб потребують координації. В межах муніципалітету також слід узгоджувати плани охорони здоров'я та інші плани готовності до надзвичайних ситуацій, включаючи роль групи кризового реагування. Поліцейські округи та служби швидкої допомоги зазвичай охоплюють великі географічні райони, що ускладнює координацію. Для муніципалітетів одного регіону було б доцільно координувати свої плани. Це спрощує співпрацю між аварійними службами та муніципалітетами, коли трапляються масштабні інциденти, та допомагає сусіднім муніципалітетам підтримувати один одного.

Традиційно управління кризовими ситуаціями одночасно репетирується на місці та в командному центрі муніципалітету. Однак настільки ж важливо створити навчальні майданчики для команд кризового реагування, що дозволяють проводити реалістичні репетиції психосоціальної допомоги при катастрофах.

Добре функціонує принцип, який застосовується в Центрах прийому постраждалих від катастроф. Він полягає у створенні командного пункту, де збираються керівники. Тут повинні бути представлені керівники поліції, місцевої влади та відповідних служб підтримки.

Принципи

Планування та підготовка до надзвичайних ситуацій повинні базуватися на наступних принципах:

Відповідальність

Установи, які щоденно здійснюють службові функції, також відповідають за планування готовності, управління надзвичайними ситуаціями та розповсюдження інформації.

Близькість

Катастрофою завжди слід керувати на найнижчому оперативному рівні. Ті, хто знаходиться в безпосередній близькості, як правило, надають найшвидшу і цілеспрямовану допомогу.

Безперервність

Організації, створені під час катастрофи, повинні максимально наблизитися до повсякденних функцій. Окремі особи та організації працюють найкраще, коли вони знайомі зі своїми завданнями.

Співпраця

Кожна організація несе незалежну відповідальність за забезпечення найкращого можливого співробітництва з іншими відповідними установами.

Характеристики ефективних кризових лідерів

Дослідження, в якому взяли участь більше ста досвідчених кризових менеджерів, дозволило виявити 14 рис, необхідних для ефективного лідерства в умовах катастрофи.

Цим кризовим лідерам було запропоновано навести приклади "дуже хороших" і "дуже поганих" лідерських якостей, спираючись на власний досвід. Учасники дослідження були відібрані з різних країн та з різних відомств, таких як поліція та інші аварійно-рятувальні служби, авіакомпанії, урядові організації та керівники підприємств.

Трьома основними лідерськими якостями виявились:

1. Знання та досвід
2. Навички слухання
3. Рішучість

Ці три характеристики є фундаментальними для ефективного врегулювання криз. Крім того, були також високо оцінені такі якості: відкритість, здатність до аналізу та критичного мислення, навички вирішення проблем та хороші навички спілкування. Далі наводиться перелік 14 найкращих позитивних якостей, які виявилися в результаті дослідження, представлені вони без певного порядку. **Хороший лідер кризової команди повинен:**

1. Бути координованим

Ефективний лідер повинен вміти формувати згуртованість в команді, координацію та інтеграцію.

2. Бути рішучим

Ефективний лідер повинен вміти приймати правильні рішення під час події. Нерішучість або небажання діяти підриває ефективне лідерство.

3. Бути досвідченим

Лідери повинні мати великий досвід роботи на місцях. В управлінській групі, де багато нових та недосвідчених лідерів, важливо підвищувати рівень досвіду за допомогою систематичних тренувань та реалістичних вправ.

4. Бути цілеспрямованим

Ефективні лідери здатні створювати плани на основі короткострокових та довгострокових цілей. Лідер ставить конкретні завдання для досягнення цілей, а також дотримується їх.

5. Бути здатним комунікувати

Ефективні лідери надають і вимагають ключової інформації. Вони ведуть відкритий та чесний діалог з колегами у складних ситуаціях.

6. Бути здатним фасилітувати

Ефективні лідери фасилітують внесок кожного, створюючи ситуацію, коли команда приймає рішення спільно.

7. Бути здатним справлятися зі стресом

Ефективний лідер здатний ефективно справлятися зі стресом, залишаючись спокійним, стабільним та зосередженим у хаотичних та стресових ситуаціях.

8. Вміти слухати

Вкрай важливо, щоб лідери були хорошими та активними слухачами, здатними поглинати велику кількість інформації та враховувати різні точки зору. Ефективні кризові лідери здатні сприймати, обробляти та оцінювати чужі ідеї.

9. Бути відкритим

Ефективний лідер відкритий для різних точок зору, готовий «нестандартно мислити», коли розглядає рішення складних ситуацій, і розуміє, що подію можна трактувати по-різному.

10. Бути відповідальним

Ефективний лідер бере на себе відповідальність за виконання плану готовності, гарантуючи, що вся команда отримує визнання. Під час події лідер підтримує команду та захищає їх від збоїв.

11. Бути здатним розставляти пріоритети

Ефективний лідер повинен вміти розставляти пріоритети та розуміти, які завдання потрібно вирішувати негайно, а які важливі для прийняття подальших рішень.

12. Бути здатним мислити критично

Лідер повинен вміти критично та аналітично мислити. Це передбачає визначення, аналіз та розуміння унікальної складності кожної кризи. Лідери повинні вміти передбачати як навмисні, так і ненавмисні наслідки рішення. Для цього потрібні добре розвинені навички оцінювання та візуалізації.

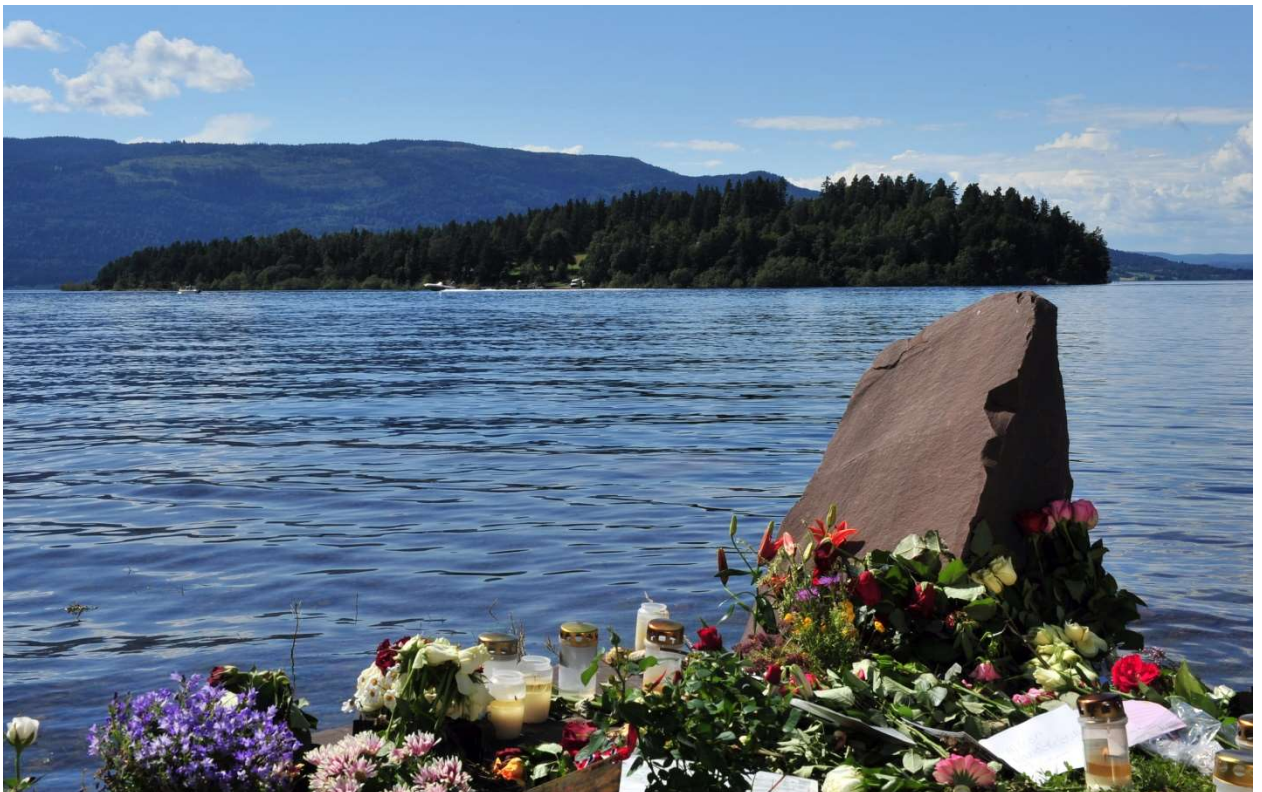
13. Вміти адаптуватися

Ефективний лідер повинен вміти адаптуватися та реагувати на унікальні аспекти криз та мінливих обставин. Це вимагає гнучкості та вміння пристосовуватися.

14. Бути навченим та підготовленим

Ефективні кризові лідери повинні мати глибокі знання про плани дій та операції з відновлення в надзвичайних ситуаціях. Лідери повинні мати знання про функції, відповідальність та завдання всіх учасників операції. Вони також повинні знати навички, компетенції та особисті риси членів своєї команди.

Вшанування пам'яті



На поминках збираються члени сім'ї та інші люди, щоб вшанувати пам'ять загиблих. Поминки- це можливість висловити повагу та поговорити про втрату. Церемонія може дати відчуття завершеності, що сприяє відновленню. Як правило, існує відмінність між «траурними заходами» і «ситуаціями колективної скорботи».

Траурні заходи

Траурні заходи- церемонії для окремих людей або груп, наприклад, коли залишають квіти або запалюють свічки на місці аварії. Іншими прикладами можуть бути:

- Приспущений прапор
- Хвилина мовчання
- Книги співчуття
- Меморіальні сторінки в соціальних мережах

Наприклад, поминки можуть включати меморіальну промову, декламацію вірша або запалення свічок. Зазвичай церемонія закінчується хвилиною мовчання. Лідерську роль на церемонії вшанування пам'яті має займати людина, яка об'єднує всіх присутніх.

Ситуації колективного горя

Після серйозних подій, які охоплюють все або більшу частину населення, зазвичай спостерігається та чи інша форма колективного горя. Це передумова офіційних заходів вшанування пам'яті після великих подій.

«Колективне горе вимагає колективного опрацювання».

Петтер Сканц, Norwegian Church Abroad

Подальші заходи у зв'язку з колективною скорботою, як правило, більшою мірою направлені на подію, ніж на постраждалих осіб. Вони можуть включати співбесіди з людьми на ключових посадах, можливість зібратися та поговорити про подію чи вшанувати пам'ять.

Ініціатива щодо публічного вшанування пам'яті здійснюється урядом або місцевими відомствами. Такі церемонії традиційно організуються церквою, часто в якості поминальних служб. Церква все ще виконує об'єднуючу роль для багатьох людей, коли трапляються масштабні події. Однак все частіше проводяться неконфесійні вшанування пам'яті. Головне - уникати конкуруючих церемоній, які можуть призвести до розколу постраждалих або тих людей, хто втратив близьких.

Поминки

Поминки можна проводити на відкритому повітрі на місці події, в місцевій церкві, ратуші або в інших відповідних приміщеннях. Найважливіша частина церемонії - запалення свічок.

Будь-які живі виступи слід проводити на місцевому рівні або за участі артистів, які мають зв'язок з подією чи постраждалими. Ті, хто має бажання висловитись, зазвичай отримують можливість це зробити на наступних зборах. Як правило, у заходах вшанування пам'яті після масштабних подій беруть участь засоби масової інформації. Залучення ЗМІ слід обговорити заздалегідь, і повинен бути встановлений принаймні один контакт із ЗМІ.

Зосередьтеся на постраждалих

При підготовці до заходів вшанування пам'яті слід приділити увагу постраждалим внаслідок катастрофи. Увага не повинна бути зосереджена на громадських діячах, таких як королівська сім'я, міністри чи політики. Персонал, який був залучений до надання заходів підтримки, повинен бути присутнім і добре помітним, бажано у формі.

Меморіальні сторінки

Перед тим, як створювати у соціальних мережах сторінки пам'яті, слід проконсультуватися з постраждалими. Це необхідно для того, щоб уникнути конкуруючих сторінок, які можуть ускладнити ситуацію для постраждалих.

Взаємодія зі ЗМІ

Висвітлення інформації у ЗМІ після катастрофи має бути збалансованим та фактичним, без перебільшень. Тісний контакт зі ЗМІ відіграє центральну роль у передачі інформації про подію, в тому числі в соціальних мережах. Первинний медійний образ кризової ситуації та її врегулювання зазвичай залишається незмінним. Тому важливо з самого початку надавати правильну інформацію про те, які заходи вживаються для того, щоб справлятися з ситуацією та уникати спекуляцій. Управлінню катастрофами приділяється велика увага, оскільки драматичні випадки відповідають кільком основним критеріям новин: конфліктність, сенсація та актуальність.

Практичні поради:

- Переконайтеся, що план муніципалітету по комунікації в кризових ситуаціях є актуалізованим та добре відомим
- Будьте правдиві
- Переконайтеся, що у вас є достатні фактичні знання
- Дотримуйтеся того, що хочете сказати, і говоріть простою мовою.
- Будьте доброзичливими та люб'язними; виконуйте свої обіцянки
- Відкидайте брехню і поведіться спокійно

Примітка

- Уникайте спекуляцій або виходу за межі вашої зони відповідальності
- Уникайте зарозумілої, агресивної чи суворої поведінки
- Намагайтеся не виглядати емоційно холодними і не звинувачувати інших.
- Ніколи не кажіть «без коментарів»

Висвітлення в ЗМІ того, як постраждали переживали подію

Після терактів у Норвегії в 2011 році було проведено дослідження, щоб з'ясувати, як потерпілі реагували на повідомлення в ЗМІ після терористичної атаки. Аналіз показав, що постраждалі реагували на репортажі у ЗМІ як негативно, так і позитивно. Інтенсивне та безперервне інформування служило постійним нагадуванням про втрату, викликаючи хворобливі думки та емоції. Це втручалось в процес горювання, порушуючи його, а також створювало додатковий тягар. Тим не менше, постраждалі аплодували засобам масової інформації за те, що вони розкривали правду, та сприймали ЗМІ як важливий інформаційний канал. Більше того, вони відчували, що повідомлення ЗМІ допомогли їхнім близьким пам'ятати про подію, щоб вони могли надавати підтримку впродовж довгого часу.

Поради постраждалих

Поради постраждалих засобам масової інформації щодо того, як можна поєднати завдання ЗМІ з підтримкою постраждалих.

1. Висвітлення інформації у ЗМІ необхідне, але потрібно зменшити кількість показів, особливо зображень на перших сторінках.
2. Повідомляйте факти та істини - уникайте спекуляцій.
3. Надавайте нову та актуальну інформацію регулярно, але не постійно.
4. ЗМІ повинні знати про становище людей, які постраждали внаслідок катастрофи. Уникайте експлуатації тих, хто розкривається у вразливій ситуації.
5. Залучайте лише тих постраждалих, які хочуть зробити свій внесок і знають, що вони роблять; укладайте угоди та дотримуйтеся їх.
6. Уникайте сенсаційних репортажів; намагайтесь зберігати спокій і співпереживати.
7. Зменшіть видимість і частоту зображень, що нагадують про подію (розмір, розміщення та кількість тощо).

8. Підготуйте постраждалих осіб до публікації приватної та ідентифікуючої інформації - зв'яжіться з ними.
9. Зменшіть кількість деталей, сенсаційних повідомлень та певних моментів. Розрізняйте, що є суспільно корисним, а що є приватним.

Використання можливостей соціальних мереж

Соціальні мережі використовувалися в ряді катастроф, як антропогенних, так і природних. Уряди та організації використовують соціальні мережі як частину своєї комунікаційної платформи в ситуаціях катастроф, наприклад для:

- відновлення контакту між родинами та друзями, наприклад, шляхом розповсюдження інформації про зниклих безвісти.
- попередження громадян. Шляхом розповсюдження можна швидко зв'язатися з багатьма, в тому числі з тими, хто не має доступу до традиційних засобів масової інформації.
- кризового менеджменту. Потужність телекомунікаційної мережі часто є критичним фактором катастрофи (перевантаження). Під час кризи команда з управління кризовими ситуаціями може активно поширювати та отримувати інформацію через соціальні мережі.
- збору інформації. Досвід показує, що громадськість ділиться великою кількістю інформації під час поточної події. Ця інформація може сприяти створенню більш реалістичного уявлення про ситуацію.
- консультування. Під час катастрофи суспільство буде шукати поради щодо того, як вирішити ситуацію. Соціальні мережі добре підходять для публікації порад щодо подолання ситуації та отримання практичної інформації про поточну подію.
- підтримки. Соціальні мережі активно використовуються для підтримки людей, які постраждали від кризи, потенційно допомагаючи їм краще справлятися з ситуацією.

Деякі переваги використання соціальних мереж:

- Велика кількість користувачів створює унікальну можливість для охоплення великої аудиторії. Facebook використовують 18% населення світу. Понад 80% населення Норвегії мають обліковий запис у Facebook, а 68% використовують свій обліковий запис щодня.
- Безкоштовність. Будь-хто може безкоштовно зареєструвати обліковий запис користувача.
- Досвід попередніх катастроф показує, що традиційні методи комунікації можуть зазнати невдачі. Використання соціальних мереж додає більше можливостей для охоплення громадян.
- Інтернет та соціальні мережі дозволяють "обмінюватися" інформацією в режимі реального часу. Це дає можливість службам екстреного реагування отримати реальну картину катастрофи. Терористичні атаки в Норвегії 2011 року дали важливі уроки щодо спілкування в режимі реального часу. Перший твіт прем'єр-міністра Енса Столтенберга служить прикладом:



*Це дуже серйозна ситуація, зараз всі мої думки про постраждалих. Я постійно контактую з міністрами та професійними органами.

Виклики:

- Перевантаження інформацією. У випадку катастрофи буде величезна кількість інформації, що розповсюджуватиметься через соціальні мережі. Фільтрування та інтерпретація всієї цієї інформації може стати викликом.
- Загроза безпеці. Інтернет може сприяти кризам, поширенню чуток, злому, занепокоєнню щодо захисту приватного життя та поширення неправдивої інформації.
- Проблемою є розповсюдження неточної, неправдивої та оманливої інформації у соціальних мережах в ситуаціях катастроф. Це не завжди відбувається навмисно, але може бути наслідком стресу або відсутності інформації з інших каналів.
- Ресурси. Якщо соціальні мережі будуть використовуватися для розповсюдження інформації при катастрофі, потрібно мати достатньо ресурсів для моніторингу та комунікації.

Флатен і Нгуєн, Університет Агдера (2014)

Навчання з реагування на надзвичайну ситуацію

Створення планів готовності до надзвичайних ситуацій

Місцева влада, яка відповідає за психосоціальну підтримку під час криз, аварій та катастроф, потребує оновленої програми готовності до надзвичайних ситуацій, включаючи плани психосоціальної допомоги. Такі плани повинні описувати роль групи кризового реагування як у самостійній роботі, так і у випадках, коли вона є доповненням до звичайних служб підтримки. Процедури плану управління кризовими ситуаціями повинні бути чіткими та сприяти передбачуваності, а також слугувати інструментом для місцевих служб підтримки, установ, які з ними співпрацюють та інших зацікавлених сторін.

План повинен описувати та уточнювати відмінності між:

- групою кризового реагування як професійною командою і

- групою з управління кризовими ситуаціями, яка відповідальна за виконання місцевої програми готовності, та
- відповідальністю звичайних служб підтримки

Усі медичні послуги в кожному районі повинні бути охоплені програмою готовності до надзвичайних ситуацій. План охорони здоров'я повинен узгоджуватися з іншими місцевими планами готовності. Плани повинні включати процедури співпраці та делегування завдань між аварійними службами та органами влади.

У разі більших аварій та катастроф слід створити Центр прийому постраждалих від катастроф. Програма готовності до надзвичайних ситуацій повинна описувати, як організувати та експлуатувати такий Центр, а також ролі та обов'язки групи кризового реагування.

Проведення навчань з реагування на надзвичайну ситуацію

Плани готовності до надзвичайних ситуацій повинні регулярно виконуватися. Це необхідно для розвитку та підтримки компетентності. Ефективні плани готовності до надзвичайних ситуацій та регулярні тренування покращують якість послуг, що надаються громадянам під час кризових ситуацій, аварій або катастроф. Вимоги до навчання груп кризового реагування у громадах слід враховувати на ранніх етапах процесу планування. Слід виявляти небезпеку та оцінювати ризики, щоб визначити, які типи подій мають бути відрепетирувані.

Існує кілька типів тренувань, починаючи з вправ, які базуються на обговоренні (теоретичні настільні вправи), і закінчуючи більш комплексними повномасштабними вправами. У настільній вправі учасники збираються для обговорення сценаріїв, представлених ведучим. Настільні вправи часто використовують як підготовку до повномасштабних вправ.

Великі повномасштабні вправи є обширними. Вони вимагають співпраці між установами для вирішення величезних і складних завдань. Повномасштабні вправи повинні якомога ближче нагадувати реальну подію, бажано проводити їх у "реальному часі" та за реалістичних погодних умов.

Вправи покращують здатність управляти стресовими викликами та можуть зменшити ризик психологічних реакцій після роботи в умовах катастрофи. Вправи за участю кількох установ покращують співпрацю між різними відомствами та підвищують розуміння ними методів та культури роботи одне одного. У тренуваннях повинні брати участь всі, кого передбачається залучити до надання допомоги в разі катастрофи, включаючи добровільні організації.

Досвід та слабкі місця, які виявляються під час навчань, повинні закласти основи для перегляду планів та карток дій.

Важливо знати

Тренування є важливим інструментом для практики керування кризовою ситуацією. Використовуються різні типи тренувань: вправи-обговорення, ігри, вправи для персоналу, повномасштабні вправи або їх комбінація.

Рольова гра

Для проведення реалістичного тренування та для досягнення поставленої мети необхідні кваліфіковані рольові гравці. Мета рольової гри - змусити учасників сприймати вправу як реалістичну. Рольові гравці сприяють практичному навчанню. Прикладами різних ролей можуть бути: поранені, не поранені, спостерігачі, співробітники, найближчі родичі, свідки, жертви, злочинці, заручники, громадські діячі, засоби масової інформації тощо.

Режисер рольових ігор

Особа, відповідальна за рольові ігри, призначається на початку процесу планування, щоб запевнитись, що вона обширно знає сценарій, цілі вправи та ролі. На підставі цього може бути прийнято рішення про кількість, склад і логістику рольових гравців.

Як створити надійну рольову гру, яка сприятиме навчанню?

Служба швидкої допомоги або інші спеціалісти у галузі невідкладної медицини зазвичай відповідають за плани, які стосуються фізичних травм постраждалих, та за створення карток травм. Менш зрозуміло, хто буде інструктувати рольових гравців, які не грають фізично поранену людину. Слід проконсультуватися зі спеціалістами, які є компетентними в області психологічних кризових реакцій, надання першої психологічної допомоги в умовах катастроф, та які мають відповідні знання про рольові ігри.

Безпечне та належне виконання

Рольові гравці мають великий вплив на перебіг виконання вправи. Важливо, щоб їхні дії були скоординованими, це зробить сценарій переконливим. Інструктор може регулювати рольову гру протягом всієї вправи, дотримуючись узгоджених правил. Інтенсивність можна збільшувати або зменшувати, щоб надати учасникам реалістичний виклик.

Підготовка

- Визначте потребу в рольових гравцях залежно від обсягу вправи та кількості підгруп.
- Сплануйте логістику, включаючи транспорт, їжу та напої, одяг та матеріали, а також проживання, якщо потрібно. Складіть кошторис витрат.
- Розділіть рольових гравців на відповідні групи. Виберіть лідерів груп.
- Сплануйте, як «використовувати» рольових гравців у різних заходах.
- Створіть сценарій, що описує вигадану реальність із вмістом ролей та взаємозв'язками.
- Заплануйте інструктаж для всіх рольових гравців.

Організація роботи в умовах катастрофи

Роль групи кризового реагування у готовності до надзвичайних ситуацій

Плани готовності до надзвичайних ситуацій вводяться в дію у разі катастрофи. Місцева влада вирішує, чи слід збирати команду з управління кризовими ситуаціями. Потім ця команда з питань управління кризами попереджає групу кризового реагування. У районах, де група кризового реагування не працює з реєстром викликів, її члени все одно збираються якнайшвидше. План психосоціальної готовності повинен також описувати, як інші служби психосоціальної підтримки можуть бути задіяні в умовах катастрофи.

План групи кризового реагування щодо психосоціальної готовності описує, як команда повинна діяти в умовах кризи, аварій та катастроф. Муніципалітети, лікарні, поліція, школи, дитячі садки, підприємства тощо мають власні плани готовності. Масштабні події представляють великі виклики, які вимагають широкого співробітництва. Тому перевагою для планів готовності є те, що вони координуються на регіональному рівні.

Як виглядає організація роботи в умовах катастрофи?

1. Активізація екстрених служб
2. Поліція попереджає місцеву владу

3. Місцева влада збирає команду з управління кризами
4. Активізується група кризового реагування, завдання делегуються командою з управління кризами
 - Центр прийому постраждалих від катастроф створено
Група кризового реагування є частиною структури Центру прийому постраждалих від катастроф, де її члени виконують конкретні функції, описані в плані готовності. Групи кризового реагування організуються внутрішньо залежно від поставлених завдань, тісно співпрацюючи з керівниками Центру.
 - Центр прийому постраждалих від катастроф не створено
Група кризового реагування допомагає команді управління кризами та аварійним службам іншими способами. Основною їхньою відповідальністю є турбота про жертв катастрофи та їхніх найближчих родичів та забезпечення підтримки персоналу після завершення місії.

Завдання групи кризового реагування

В умовах катастрофи група кризового реагування повинна надавати психосоціальну підтримку в пункті збору, під час транспортування та в Центрі прийому постраждалих від катастроф. Коли такий Центр не створений, команда кризового реагування може допомогти аварійним службам та команді місцевого самоврядування з питань врегулювання криз. Деякі події настільки масштабні, що одна лише команда кризового реагування не може впоратися з наданням психосоціальної допомоги. Тому взаємодія з іншими установами повинна плануватися та репетируватися. Сюди можна включити:

- Команди кризового реагування сусідніх районів
- Інших муніципальних співробітників
- Волонтерів

Після етапу негайного реагування буде потрібна скоординована підтримка та прийняття рішень щодо подальших заходів для волонтерів та аварійно-рятувальних служб.

Центр прийому постраждалих від катастроф

Після катастроф або серйозних аварій зазвичай створюється Центр прийому постраждалих від катастроф для надання підтримки тим, хто безпосередньо постраждав під час події, але не отримав фізичних ушкоджень. Такий Центр також можна назвати Центром інформації та підтримки.

У співпраці з місцевою владою того району, де сталася подія, поліція оцінює та приймає остаточне рішення щодо того, чи слід створювати Центр прийому постраждалих від катастроф. Відповідальність за його створення та функціонування покладається на місцеві органи влади або на роботодавця у випадку нещасного випадку на виробництві.

У Центрі прийому постраждалих від катастроф місцева влада та співробітники поліції можуть реєструвати, підтримувати та супроводжувати людей, які постраждали внаслідок нещасних випадків та катастроф (в першу чергу тих, хто не постраждав фізично). Найближчі родичі також можуть зібратися тут для зустрічі зі своїми близькими. Сім'ї, які не можуть возз'єднатися через поранених, зниклих безвісти або померлих членів сім'ї, також повинні отримувати необхідну кризову підтримку в Центрі. У лікарнях зазвичай створюються власні центри допомоги родичам для сімей пацієнтів, які отримали фізичні травми.

У Центрі прийому постраждалих від катастроф евакуйовані люди та їхні сім'ї отримують медичну допомогу, психосоціальну підтримку та інформацію. Місцеві органи влади, часто у співпраці з поліцією, несуть відповідальність за управління Центром.

Центр прийому постраждалих від катастроф, як правило, організований у вигляді декількох об'єднаних департаментів:

- Прийом та реєстрація
- Центр для евакуйованих
- Центр для найближчих родичів
- Зали для консультацій та конференцій
- Інформація
- Безпека / контроль доступу

Кожен департамент в Центрі повинен мати лідера, відповідального за функціонування та персонал. Для всіх центральних посад повинні бути призначені заступники. Співробітники Центру повинні мати чіткі визначені ролі та працювати в рамках визначеної організаційної структури. Завдання слід описувати на картках дій.

В умовах катастрофи поліція відповідає за прийом та реєстрацію, інформацію, безпеку та контроль доступу. Однак у них також можуть виникати багато нових завдань. Тому укомплектування штату Центру прийому постраждалих від катастроф може бути менш пріоритетним. Місцева влада відповідає за операції та психосоціальну підтримку в Центрі, але також повинна бути готова взяти на себе деякі завдання поліції на початковому етапі події. Наприклад, це може бути прийом та реєстрація. Персонал повинен бути готовим мати справу з незнайомими колегами та керівниками.

Основним завданням групи кризового реагування та інших фахівців, що надають психосоціальну допомогу в Центрі прийому постраждалих від катастроф, є надання підтримки та інформації евакуйованим людям та їхнім сім'ям. Іншим центральним завданням є допомога у возз'єднанні сімей та, можливо, повідомлення поганих новин. Інші муніципальні службовці відповідають за діяльність Центру.

Команда кризового реагування організована на основі компетентності. Як Центр для евакуйованих, так і Центр для найближчих родичів повинен мати лідера / координатора з групи кризового реагування. Ця особа виступає ланкою між керівною командою Центру прийому постраждалих від катастроф та персоналом, що надає психосоціальну підтримку. Лідер повинен координувати психосоціальну підтримку, визначати пріоритети завдань і делегувати персонал. У міру розгортання події лідерам потрібно реорганізовуватись та змінювати пріоритети в координації з командою управління Центру.

- Місце події
- Прийом / реєстрація в лікарні
- Транспорт (автобус, потяг, машина), парковка
- Кімнати для консультацій / нарад (2-3)
- Зона відпочинку та релаксації (кілька)
- Розміщення (кілька)
- Реєстрація
- Центр для евакуйованих
- Спільна кімната / кімната зустрічей
- Центр для найближчих родичів
- Туалети
- Харчування
- Кухня / комора
- Ресурси
- Журнал, комутатор, бухгалтерія
- Команда управління / командний пункт

- Власник / оператор об'єктів
- Команда управління кризовими ситуаціями
- Поліція
- Громадський телефон

Команда кризового реагування в Центрі прийому постраждалих від катастроф

Команда кризового реагування відіграє центральну роль у наданні психосоціальної підтримки в Центрі прийому постраждалих від катастроф, але також має інші важливі завдання, такі як:

- Перевірки стану здоров'я
- Лікування легких травм
- Організація підгруп (наприклад, за національністю або рівнем впливу)
- Встановлення контакту з найближчими родичами

Співпраця

Якісна та гнучка співпраця між місцевою владою та поліцією має вирішальне значення для ефективної роботи з ліквідації наслідків катастроф. Для досягнення цього важливо усвідомлювати та поважати завдання та методи одне одного. Місцева влада та поліція мають різну специфіку роботи та ролі; тому спільні навчання, в ході яких репетирується взаємодія, є дуже важливими.

Направлення

Особи, які постраждали внаслідок катастрофи, потребуватимуть подальшої підтримки та психосоціальної допомоги навіть після припинення діяльності Центру прийому постраждалих від катастроф. Мешканці зони лиха повинні бути переведені в інші місцеві служби підтримки для подальшого супроводу. Постраждали особи, які не перебувають у даній місцевості, повинні бути направлені до служб у своєму районі. Процедури переведення до інших служб підтримки повинні бути заплановані та описані в плані Центру.

Комунікація

Комунікація в умовах катастрофи передбачає ефективне передавання важливої і точної інформації під великим тиском часу. Щоб мати змогу передати послідовне повідомлення, інформацію слід узгоджувати з іншими відомствами.

Розподіл відповідальності

Поліція

- Хід рятувальних робіт, інформація про фактичну подію
- Інформація про учасників події
- Статус померлих, поранених, евакуйованих та зниклих безвісти
- Інша інформація, яка не є публічною
- Інформація, яку важливо швидко поширити серед людей, які постраждали внаслідок катастрофи, наприклад до того, як вона потрапить до ЗМІ

Місцева влада (лідер Центру прийому постраждалих від катастроф, група кризового реагування)

- Практична інформація (їжа, напої, інші заходи фізичної підтримки)
- Медична інформація

Вгору по командному ланцюжку

Загальноприйнятим є створення командного пункту (КП), де збираються керівники. Інформація від групи кризового реагування до команди з управління кризовими ситуаціями та поліції надходить через лідера КП та Центру прийому постраждалих від катастроф. Це спрощує спілкування та потік інформації.

Всередині Центру прийому постраждалих від катастроф

- Члени групи кризового реагування звітують перед своїм лідером, який тісно співпрацює з лідером Центру прийому постраждалих від катастроф.
- Лідер групи кризового реагування повинен створити структуру нарад для членів групи для передачі інформації від КП. Незважаючи на те, що робочий тиск високий, короткі та регулярні зустрічі дозволять бачити загальну картину та спростять планування та співпрацю.

Евакуйовані особи та найближчі родичі

Корисні поради щодо проведення інформаційних зустрічей:

- Хто передає інформацію? Поліція, лідер Центру прийому постраждалих від катастроф, група кризового реагування? Проведіть попередні наради та координуйте інформацію, яка буде надана.
- Дочекайтесь, поки всі звернуть на вас увагу, говоріть голосно і чітко, використовуйте мікрофон, якщо це необхідно.
- Представтесь, поясніть свою роль, розкажіть про Центр прийому постраждалих від катастроф та про те, як він працює. Пам'ятайте, що Центр - це добровільна структура.
- Забезпечте структуру та передбачуваність; проведіть заплановані інформаційні зустрічі, навіть якщо немає нічого нового.
- Прийміть хаос, невизначеність і те, що очікування - це важко.
- Під час інформаційних зустрічей не слід відповідати на запитання про конкретних людей.

Інформація про стан здоров'я

- Перш ніж надавати медичну інформацію, оцініть, що постраждалі люди здатні зрозуміти і що є важливим.
- Оцініть, чи слід передавати інформацію всім, чи її більш доцільно передати меншим групам.

Поради щодо того, як зробити «очікування» менш складним:

- Надайте поради щодо того, як постраждалі можуть заспокоїти розум і тіло.
- Надайте поради, як постраждалі можуть відволіктися, щоб дати собі перепочинок.
- Заохочуйте людей дбати одне про одного.
- Дайте поради щодо використання мобільних телефонів, соціальних мереж та Інтернету.

Інформація

Однією з цілей надання інформації є створення безпеки та структури для тих, хто постраждав від катастрофи:

- Зменшіть стрес, надаючи просту та чітку інформацію про те, що відбувається.
- Сприяйте почуттю безпеки та підтримки.
- Відразу після події постійно з'являються нові факти. Постраждалі повинні отримувати оновлену інформацію якомога швидше.
- Інформація повинна бути підтверджена, щоб вона була правильною та достовірною.
- Інформаційні зустрічі відразу після події слід проводити регулярно і часто, наприклад кожні 30 хвилин.

- Коли нова інформація починає надходити рідше, частоту можна зменшити, наприклад, можна проводити зустрічі щогодини.
- Надалі зустрічі можуть проводитися в міру необхідності.
- Важливо також повідомляти, що новин немає.
- Дотримуйтесь запланованої структури інформаційних зустрічей.
- Напередодні інформаційних зустрічей повинна відбутися коротка сесія планування. Структура створює безпеку та передбачуваність.
- На інформаційних зустрічах не слід відповідати на особисті питання.

Підтримка персоналу та подальші дії

Персонал, який надає психосоціальну підтримку жертвам катастрофи, сам потребує підтримки. Подальша робота зі співробітниками може здійснюватися різними способами:

Розрядка

Розрядка відбувається протягом перших кількох годин після події. Багато хто втомився, тому сесія рідко триває більше однієї години. Мета сесії – побачити загальну картину, зменшити тривожність, підвищити відчуття спільності та надати стратегії подолання стресу.

В ідеалі розрядка має сприяти:

- Сортуванню фактів після події, що допомагає персоналу побачити загальну картину і власні зусилля в ній.
- Створенню безпосереднього розуміння події та зменшенню емоційних переживань та хаосу
- Збільшенню відчуття згуртованості та спільності
- Інформуванню про звичайні кризові реакції та поради щодо того, як з ними впоратися

Розрядка не повинна включати:

- Жорстокі та докладні описи події
- Виправлення когнітивних помилок
- Теми, які викликають сильні емоції

Цих питань слід уникати під час розрядки, оскільки вони можуть сприяти безпосередньому фізичному та психологічному збудженню, що призводить до збереження образів та спогадів.

Дебрифінг

Психологічний дебрифінг проводиться для групи колег, які пережили травматичну ситуацію. Дебрифінг - це систематичний огляд, який здійснюється за певними кроками. Керівники групи дебрифінгу повинні мати досвід роботи як з самим методом, так і з груповими процесами. Це для того, щоб сам огляд не став додатковою травмою для учасників.

Мета полягає в тому, щоб створити загальну основу розуміння вздовж осі часу, а також зменшити стресові реакції. Для персоналу, який збирається продовжувати спільну роботу після події, також важливо заохочувати наступне:

- Соціальну підтримку
- Посилення солідарності
- Мотивацію впоратися з наслідками події
- Перспективи

Оцінка та навчання

Коли подія уже не свіжа у пам'яті постраждалих, проводиться більш ретельний аналіз, оцінюється результативність з упором на навчання. Що добре працювало? Що було найскладнішим? Що можна покращити наступного разу? Під час цього огляду плани також можуть бути оцінені та переглянуті за необхідності.

Джерело: <http://kriser.no/ressursbank/tiltak/s>

Проведення дебрифінгу

Дебрифінг проводиться оптимально через 3-5 днів після події, не раніше ніж за 24 години. Під час сесії переглядаються факти, думки, враження та реакції. Участь добровільна.

Психологічна допомога в разі катастрофи

Перша психологічна допомога

Люди мають природну схильність звертати увагу на тих, хто проявляє сильні реакції та інтенсивні емоції, такі як стрес або паніка. Ті, хто стають апатичними та замкнутими, ризикують залишитися без уваги. На жаль, це також люди, які мають найбільший ризик виникнення тривалих проблем після події.

Більшість людей справляються з гострою ситуацією і поводяться розумно. Тим не менш, важливо пам'ятати, що всі вони постраждали від події, і це потрібно враховувати.

Гострі реакції зазвичай тривають від кількох годин до доби, іноді і довше. Ці реакції першопочатково захищають постраждалих людей від зіткнення з реальністю. Потім вони поступово вщухають, оскільки небезпека минає, і люди починають відчувати себе в безпеці. Зрештою, постраждалі почнуть розуміти, що сталося та які це має наслідки для їхнього життя.

Перша психологічна допомога вимагає, щоб співробітники, які надають допомогу:

- Були спокійні, надійні та турботливі.
- Приймали реакції та сприяли передбачуваності та структуруванню.
- Регулярно надавали інформацію.
- Активно слухали (але пам'ятайте, що не всі хочуть говорити!).
- Ставили уточнюючі запитання («Що відбулось далі?»). Це має бути діалог, а не допит.

Більшість людей, які переживають кризу, відновляться без хронічних проблем. Метою надання першої психологічної допомоги є підтримка процесу відновлення при виявленні тих, кому може знадобитися тривале спостереження.

Примітка: Ваша поведінка важлива

Дайте собі простір для регулювання власних емоцій, щоб вони не заважали вам допомагати тим, хто цього потребує. Персонал, який надає допомогу, сам зазнає впливу при роботі з кризовими ситуаціями і може виражати це природнім чином. Важливо залишатися особистістю, але не бути закритим- та людиною, кому ви намагаєтесь допомогти, завжди має бути в центрі уваги. Надягніть кисневу маску спочатку на себе, а потім - допомагайте іншим!

Принципи

П'ять основних принципів психосоціальної допомоги відразу після катастрофи:

1. Сприяйте почуттю безпеки - заберіть постраждалих людей з небезпечної ситуації
2. Сприяйте заспокоєнню - втішайте та підбадьорюйте людей, які мають кризові реакції

3. Сприяйте зміцненню віри в себе та у свою громаду - укріплюйте впевненість людини у своїх силах та у здатності суспільства впоратися з ситуацією
4. Сприяйте підтримці соціальних зв'язків - сім'я, друзі, громада
5. Сприяйте почуттю надії

(Hobfoll et al, 2007)

Примітка

Персонал, який надає підтримку, повинен знати, що певні травми або захворювання можуть бути схожими на гострі кризові реакції, наприклад, гіпоглікемія або внутрішня кровотеча.

Надання допомоги багатьом одночасно

У разі катастрофи потрібно буде одночасно мати справу з багатьма жертвами катастрофи. Надавати індивідуальну підтримку нереально і не завжди доцільно.

Люди схильні до того, щоб гуртуватися; вони шукають підтримки в своїй групі. Поділіть постраждалих людей на природні групи, такі як сім'ї, друзі, колеги, за рідним містом, за віком тощо.

Як справлятися з викликами при роботі з групами:

- Оцініть ситуацію, зберіть інформацію та спостерігайте за постраждалими людьми, перш ніж приймати рішення про те, хто потребує допомоги в першу чергу. Важливо на ранній стадії розподілити людей на групи, щоб вони могли підтримувати одне одного. Це дає персоналу змогу краще спостерігати за ситуацією і піклуватися про групу в цілому.
- Використовуйте можливості для спілкування з групами - це ефективніше і дозволяє більшій кількості людей відчувати турботу та визнання. Весь персонал, який надає підтримку, несе відповідальність за те, щоб у разі необхідності взяти на себе ініціативу в створенні безпечної та чіткої структури. Виявляйте ініціативу та надавайте відповідну інформацію групам людей, навіть якщо ви не є лідером. Обмін практичною інформацією, організація та прийняття рішень у разі необхідності є відповідальністю всього персоналу, який надає підтримку, - вирішуйте завдання на якомого нижчому рівні.
- Важливо регулярно обмінюватися інформацією з колегами - проводьте короткі зустрічі для отримання оновленої інформації по ходу роботи. Збирайте та діліться експертними знаннями, такими як мова, організаторські здібності та досвід невідкладної допомоги. Використовуйте цю інформацію для делегування відповідальності на основі компетентності.
- Намагайтеся сприяти заспокоєнню і запобігати паніці. Паніка виникає рідко, але якщо вона з'являється, то може розповсюджуватися. Тому доцільно відгородити людей з панічними реакціями від решти групи. Ті групи, де багато людей знаходяться в стані тривоги або паніки, може бути доцільним розділити на менші. Персонал, який надає допомогу, може втручатися по-різному, наприклад, відволікати увагу тих, хто панікує, щоб допомогти їм подумати про щось інше.
- Персонал, який надає підтримку, може зустрічатися з вже існуючими групами (шкільна поїздка) або з групами, які стихійно сформувались внаслідок події (вижили після аварії в автобусі). Мобілізуйте природних лідерів цих груп, наприклад вчителів. Це може сприяти почуттю безпеки та досягнень як у керівника, так і в групі. Люди, які виконують роль лідера, повинні отримувати догляд і підтримку в першу чергу, так само, як і батьки, якщо вони переживають кризу, то самі потребують підтримки, перш ніж зможуть потурбуватися про своїх дітей.
- Сім'ї тих, хто вижив, мають унікальні потреби, так само як і сім'ї поранених, зниклих безвісти або померлих. Їм слід надавати окрему підтримку, поки ситуація не налагодиться.

Активне лідерство

Активне лідерство та якнайшвидше створення чіткої структури сприяють спокою та безпеці, надаючи впевненість як групі, так і окремим людям.

Спонтанне лідерство

Співробітники, які будуть працювати з групами, повинні бути активними та проявляти ініціативу. Це передбачає необхідність спонтанно брати на себе керівництво для організації відповідних груп.

Повідомлення про смерть



Повідомлення про смерть зазвичай передаються особисто найближчим родичам, оскільки це вважається найбільш підходящим способом. У багатьох юрисдикціях за повідомлення про смерть несе відповідальність поліція, хоча часто може повідомляти і капелан.

Не завжди є час дочекатися офіційного повідомлення про смерть. Часто існує ризик того, що інформація може поширюватися спочатку через традиційні або соціальні медіа. Завчасне повідомлення використовується для того, щоб забезпечити сповіщення членів сім'ї більш делікатним способом, бажано особисто.

Принципи завчасного повідомлення про смерть:

- Бажано, щоб ті, кому ви збираєтеся повідомляти погані новини, перебували в окремому приміщенні.
- Дайте найближчим родичам хвилинку, щоб подумки підготуватися, наприклад, скажіть: «Стався нещасний випадок, і я маю для вас погані новини». Цей короткий момент дає можливість підготуватися до шоку, зменшуючи миттєву жорстокість повідомлення.
- Повідомте новину прямо: «Мені шкода, але я мушу повідомити вам, що ... помер».
- Розуміння цього важкого повідомлення часто вимагає часу. Реакції можуть бути надмірними і важкопередбачуваними, але зазвичай спочатку вони не є такими. Найінтенсивніші реакції зазвичай виникають пізніше.

Важливо бути одночасно наполегливими і однозначними, якщо найближчі родичі заперечують смерть. Формулювання на зразок «я думаю» або «я чув» зроблять повідомлення незрозумілим. Важливо пояснити, що сталося, і що померлого ідентифікували.

Повідомлення про смерть часто потрібно передавати іншим. Тому людина може отримати допомогу у подальшому сповіщенні дітям, батькам, братам та сестрам або іншим особам, які були особливо близькі з померлим.

«Коли повідомлення про смерть було сповіщено, потрібно довести до відома місцевого поліцейського округу, що завчасне повідомлення про смерть було надіслано найближчим родичам».

Петтер Сканц, директор з управління кризовими ситуаціями, Norwegian Church Abroad

Інформація

Повідомлення про смерть майже завжди супроводжується бажанням отримати більше інформації:

- Як це сталося?
- Де зараз померлий?
- Що буде далі?

Якщо персонал має таку інформацію, то її слід надати. Зазвичай, це спрощує контакт з установами, які можуть знати більше про подію, наприклад, з лікарнями або поліцією.

Солідарність

Більшості людей потрібно, щоб хтось був з ними після отримання звістки про смерть близької людини. Тому важливо мобілізувати родину, друзів чи колег, щоб вони були поруч з людиною. Сім'ї з дітьми можуть потребувати додаткової підтримки.

Турбота про дітей та підлітків



Фото: «Експертна група»

Дев'ятеро молодих людей, які пережили теракти в Норвегії у 2011 році, нині є учасниками консультативної групи, створеної омбудсменом Норвегії у справах дітей, назва якої «Експертна група». Вони є експертами, тому що мають власний досвід того, як школи та служби підтримки працюють з дітьми та підлітками, які пережили катастрофу.

Завдання «Експертної групи» полягає в тому, щоб надавати поради щодо того, як суспільство може краще підтримати дітей та підлітків, які пережили кризову ситуацію чи катастрофу. Їхній досвід та поради можуть бути використані органами влади, персоналом, який надає підтримку, та іншими молодими людьми, які самі пережили травматичні події.

«Держави-учасниці забезпечують дитині, здатній сформулювати власні погляди, право вільно висловлювати ці погляди з усіх питань, що торкаються дитини, причому поглядам дитини приділяється належна увага згідно з її віком і зрілістю».

Конвенція ООН про права дитини, стаття 12

Юнаки та дівчата «Експертної групи» на власному досвіді знають, що є важливим та що підтримує під час та після таких подій, як теракти 22 липня 2011 року, які відбулись в Утеї, Норвегія.

Члени «Експертної групи» критично ставляться до того, що їх сприймають як єдину однорідну групу з однаковим досвідом переживання самих терактів і періоду відновлення після них. Незважаючи на те, що їхній досвід різний, все одно він частково збігається. Тим не менше, в сукупності вони надають базу знань з допомоги дітям та підліткам у кризових ситуаціях.

«Люди мають різні потреби, не дивлячись на те, що всі вони були в Утеї. Я хочу бути собою. Я не хочу бути «дівчиною з Утеї».

Учасниця «Експертної групи»

Молоді люди розповідають як про позитивний, так і про негативний досвід роботи зі службами підтримки. Багатьом тим, хто вижив, після повернення додому з Утеї запропонували консультацію психолога або місцевої групи кризового реагування. Це сприймалося як надання підтримки. Ті, хто брав участь як в індивідуальних, так і в групових консультаціях з іншими постраждалими, були дуже задоволені. Багато молодих людей, які отримали відповідну підтримку, вважають, що для їхнього функціонування вирішальне значення мали психологічні консультації: «Психолог готовий допомогти мені, а у групі я можу ділитися своїми думками з іншими. Дуже вдале поєднання».

Також важливо, щоб батьки, брати та сестри отримували допомогу та подальшу підтримку. І члени «Експертної групи», і їхні брати та сестри потребують батьків, здатних функціонувати. Батьки повинні дозволити дітям думати самостійно; вони повинні дати їм простір.

«Ми пережили ці події на власному досвіді, але наші батьки, брати і сестри також зазнали травматичного досвіду, який вплинув на тих, кого вони найбільше люблять. Батькам набагато важче, якщо психологи чи школи не надають подальшу підтримку».

Учасник «Експертної групи»

Різні потреби

Кожен, хто вижив в Утеї, - унікальний; кожна людина має власну історію та потреби. Багато що схоже, але їхні реакції та сприйняття події не однакові. Молоді люди не люблять, коли на них вшають ярлики, як наприклад, «ті, хто вижив в Утеї, думають або потребують того чи іншого».

Поради «Експертної групи» службам підтримки:

- Дуже важливо, щоб підтримка та подальші дії були налагоджені на ранньому етапі.

- Якщо потерпілий відхиляє пропозицію про допомогу, важливо запропонувати допомогу ще раз пізніше.
- Багатьом принесе користь індивідуальна підтримка у поєднанні з груповою терапією.
- Персонал, який надає підтримку, повинен попередити постраждалих, що можуть виникнути труднощі у спілкуванні з друзями.

Батьки

Багато молодих людей, які пережили теракт, відчували, що потребують особливої підтримки від батьків після події. Батькам потрібна інформація про нормальні кризові реакції у дітей та поради щодо того, як поводити себе.

Брати і сестри

Важливо, щоб брати та сестри постраждалих теж отримували підтримку. Деякі муніципалітети створили окремі групи для братів і сестер; це було дуже корисним.

Робота з надання допомоги вимагає співпраці та саморегуляції

Катастрофи характеризуються масовими жертвами, хаосом, дефіцитом ресурсів і важкими пріоритетами. У ситуації, коли багато людей постраждали, перелякані або, можливо, в істеричі, персонал з ліквідації наслідків катастроф сам постраждає. Протистояння можуть ускладнити чіткість мислення. Окрім теоретичних знань та практичних навичок, персонал, який працює в умовах кризових ситуацій, аварій та катастроф, повинен володіти особистими якостями, підходящими для даної роботи.

Персонал повинен вміти працювати з інформацією та вказівками незнайомих керівників. Наприклад, співробітники різних установ часто укомплектовують Центр з прийому постраждалих від катастроф. Незважаючи на те, що роль персоналу описана в картках дій, від нього часто вимагається виконувати нові та незнайомі завдання. Катастрофа вимагає співпраці між установами.

Важливо, щоб керівники та співробітники співпрацювали та могли зберігати спокій, підбадьорюючи тих, кого безпосередньо постраждав, та інших людей, кого торкнулась катастрофа. Щоб впоратися з роботою з надання допомоги в умовах катастрофи, персонал повинен:

- Бути ознайомленим з планами та своєю роллю (картки дій)
- Бути ознайомленим із місцем та обладнанням, яким він буде користуватися
- Бути психологічно підготовленим до різних сценаріїв, які можуть виникнути
- Ознайомитися з колегами
- Практикуватися у тому, щоб витримувати хаос, брак інформації, нестачу часу та конкуруючі пріоритети
- Вміти включатися, коли це необхідно

Жодні катастрофи не є однаковими та не розвиваються так, як передбачають плани і процедури. Тому надзвичайно важливо вміти працювати з новими співробітниками та з обставинами, які змінюються. Завдяки тренуванням персонал може отримати досвід співпраці між установами, ознайомитися із процедурами, планами, доступними інструментами та своїми завданнями. Тренування надають персоналу впевненості в тому, що вони можуть імпровізувати, коли стикаються з надзвичайними труднощами під час катастрофи.

Те, що може допомогти вам зберігати спокій:

- Їжте і пийте достатньо
- Трохи порухайтесь, наприклад, можете виконати якісь дрібні доручення
- Поговоріть із колегою

Ці речі можуть допомогти вам розслабитися, що сприяє кращому розумінню хаотичної ситуації.