

На що звернути увагу при роботі в зонах катастроф



Завищені очікування щодо себе- це дилема

Відчуття недосконалості- одна з головних проблем гуманітарного персоналу. В умовах катастрофи ресурсів недостатньо, і не завжди вдається надати необхідну допомогу. Важко, коли великі очікування та ідеалістичні мотиви не виправдовуються в реальності. Це найчастіша причина вигорання. Персонал повинен знати про це і бути готовим до цього, інакше такі природні емоції, як розчарування, гнів і горе можуть перерости в такі руйнівні почуття, як сором, вина і моральна поразка.

«Що ми насправді можемо зробити? Що ми можемо зробити в цій величезній, розлогій країні, де наші гроші, наш час, наші зусилля поглинаються, як краплі дощу в сухий сезон?»

Цитата з книги "У гонитві за стражданнями" (2014 року)

Персонал повинен бути готовий до того, що можуть виникнути дуже складні дилеми. Не завжди існує чіткий вибір між правильним і неправильним. У крайніх випадках іноді є тільки «погані» альтернативи. Персоналу доводиться вибирати між різними «лихами», не маючи достатньої вихідної інформації - іноді в стислі терміни. Хоча мова йде про ситуацію, а не про окремих співробітників, саме вони часто несуть емоційне навантаження.

Перед відправкою в зону катастрофи необхідно усвідомлювати, що ви можете пробачити собі, що ви можете прийняти рішення, про які будете шкодувати, і що горе може стати частиною вашого життя після розгортання операції. Персоналу необхідно примиритися з тим, що такі речі можуть бути частиною роботи:

- прийняття тих рішень, які можуть мати трагічні наслідки
- ризик порушити свої етичні і професійні норми
- виконання завдань, для яких зазвичай не вистачає кваліфікації.

- зіткнення з бідністю і насильством, які можуть виявитися більш інтенсивними, ніж очікувалося
- прийняття складних рішень щодо пріоритетів між групами та окремими людьми
- необхідність відмовляти зневіреним людям
- нестача можливостей при зіткненні з величезною потребою у допомозі
- необхідність евакуюватися, залишаючи інших людей.

Перед розгортанням операції ви можете обговорити з досвідченими колегами можливі дилеми, які можуть виникнути при роботі в зонах катастроф. Як ви реагуєте на їхні поради та відповіді? Чи зможете ви з цим жити?

Евакуація

«Маленькі діти стояли на вулиці і махали руками, як вони це завжди роблять, і я не знав, чи варто мені махати у відповідь. Що мені треба було сказати? "До побачення! Я щасливчик. Я з іншого місця, тому у мене є ці люди, які мене захистять. Удачі вам, малята!". Це було досить жахливе відчуття».

У гонитві за стражданнями (2014 р.)

Стрес і зростання - дві сторони однієї історії



Дослідження показали, що після розгортання операції в зоні катастрофи гуманітарний персонал може мати досвід як особистісного, так і професійного зростання. Однак це не виключає розвиток стресових реакцій і відчаю.

«Гуманітарна робота - це скоріше спосіб життя, ніж робота. Незабаром я повернуся туди, тільки не знаю, коли це станеться і в якій країні».

Ліндіс Хурум, координатор гуманітарної допомоги, Лікарі без кордонів

Посттравматичне зростання (ПТЗ) - це позитивні зміни після травматичного досвіду. Не завжди необхідно, щоб ПТЗ наступало після психологічного стресу. Дослідження показують, що існує лінійна

кореляція між ПТЗ і симптомами посттравматичного стресового розладу (ПТСР). Однак наявність травми не є обов'язковою умовою для відчуття зростання після драматичних подій. Персонал може одночасно відчувати біль і радість, і йому важко зрозуміти, що ці почуття можуть збігатися.

Гуманітарний персонал може переживати зростання в наступних сферах:

- Відносини, співпереживання і близькість
- Відчуття, що відкриваються нові можливості і перспективи
- Особиста сила і навички подолання труднощів
- Поглиблення духовного життя, посилення відчуття значущості
- Більш висока оцінка життя в цілому.

Працюючи в зонах катастроф, персонал може відчувати коливання між стресом і зростанням. Вони відзначають відчай і збагачення, надію серед руйнувань, смуток від ситуації і задоволення від добре виконаної роботи. Навіть сумніви, етичні дилеми і розчарування через безглузді страждання можуть сприяти більш глибоким роздумам, новому пошуку сенсу і позитивним змінам у житті.

Зростання

Гуманітарний персонал може свідомо або підсвідомо вчитися навичкам подолання труднощів у людей, яким вони допомагають. Це приклад концепції вікарного посттравматичного зростання (ВПТЗ). Це не просто фраза, коли персонал говорить, що він «отримує більше, ніж віддає». Подібно до того, як травматичний стрес може бути «заразним» і впливати на того, хто надає допомогу, так і стійкість та зростання тих, хто постраждав від травми, також можуть призвести до позитивних змін у житті того, хто надає допомогу.

Сім'я та друзі- захисні фактори

Наявність коханої людини, близьких стосунків і стабільної сімейної ситуації захищає від травм і вигорання. Сім'я і друзі допомагають вам бути одночасно гнучкими і сильними. Вони дають вам те, заради чого варто жити, коли навколишній світ здається безглуздим. Але чого вони потребують?

- Надайте дітям просту та правильну інформацію, щоб вони не переоцінювали ризики та небезпеки місії
- Сплануйте, як ви будете спілкуватися під час розлуки
- Вирішуйте конфлікти до від'їзду
- Поговоріть зі своїми близькими на тему «що якщо»
- Сплануйте, яким чином ваша родина зможе отримувати підтримку під час вашої відсутності
- Зберіть інформацію про послуги організацій з підтримки сімей
- Оформіть страховку і напишіть заповіт
- Після повернення додому обговоріть з дітьми, як вони справлялися з вашою відсутністю
- Обговоріть пережитий досвід з сім'єю і друзями, але уникайте жажливих подробиць
- Скористайтеся допомогою колег і професійною підтримкою, щоб опрацювати досвід, отриманий під час відрядження
- Побудьте вдома деякий час перед наступним розгортанням.

Найважливішим джерелом емоційної підтримки для гуманітарного персоналу є сім'я, друзі і колеги. Неформальна психосоціальна підтримка протидіє вигоранню і захищає після травматичних подій. Це означає, що персонал, який має партнерів, сім'ю і близьких друзів, починає місію з надійним природним захистом, який не коштує організації ні часу, ні грошей. Однак родина, і особливо діти, можуть розплачуватися за це. Існує мало знань про вразливість сімей співробітників, які працюють в гуманітарних організаціях. Системи і процедури підтримки сімей часто недостатньо розвинені, що є слабким місцем волонтерських організацій.

Підтримка сімей

Влада Норвегії надала гуманітарному персоналу, що працює в державних організаціях, доступ до використання системи підтримки сім'ї, розробленої для збройних сил Норвегії. Підтримка сім'ї повинна бути впроваджена в гуманітарних організаціях у якості пріоритетної частини програм охорони здоров'я та безпеки праці. Персоналу також необхідно надавати достатньо часу для відновлення зв'язку з сім'єю і друзями між місіями.

Почуття провини за турботу про себе

Гуманітарний персонал часто має сильну гуманітарну мотивацію і керується ідеалізмом, совістю і бажанням допомогти іншим. Під час розгортання вони стикаються з драматичною реальністю з численними моральними проблемами. Дослідження показали, що після повернення додому часто виникає етичний стрес, який призводить до таких реакцій, як румінація (роздуми), сумніви, жалість, сором і провина.

«У деяких випадках персоналу необхідно реагувати, а в деяких розслабитися. Як сміх, так і сльози можуть зменшити напругу в тілі. Чорний гумор, який може здатися недоречним для сторонніх людей, може виявитися важливим методом виживання персоналу, який працює в зонах катастроф».

Сілья Нордал, магістр психосоціальних досліджень

Мотивація, цінності та етичний стрес взаємопов'язані. Краще за все психологічно справляються ті співробітники, яким вдається знайти баланс між турботою про себе і бажанням допомогти іншим. Досвід і психологічна зрілість сприяють стійкості та протидії довгостроковим проблемам. Відсутність досвіду, сильний ідеалізм, пристрасть до роботи і м'які особисті кордони роблять персонал вразливим для проблем з психічним здоров'ям. Робота в умовах катастроф вимагає міцного психічного здоров'я. Тому найбільш кваліфікованими є «егоїстичні альтруїсти» - ті, хто піклуються як про себе, так і про жертв катастрофи.

Організаційна культура, норми і установки можуть зменшити або збільшити тривогу і стрес. Робоче середовище, що характеризується щедрістю, відкритістю, турботою і гумором, є захисним фактором, коли ідеалізм вступає в конфлікт з реальним світом.

Керівники та колеги - найважливіше джерело емоційної підтримки (можливо, після партнера). Переживання емоцій корисне для здоров'я, тому персоналу слід надавати час і простір для відпочинку від своєї професійної ролі. Не слід заохочувати сором, почуття провини, потребу в компенсації і небажання дозволяти собі відчувати щастя або задоволення. Згодом це може перерости в нездорове ставлення і сприяти вигоранню, цинізму і руйнівному стресу.

Працівник ООН

«У цій сфері діяльності часто існує негласний кодекс, який говорить, що ми витривалі, що ми можемо протистояти суворим реаліям війни і людським стражданням. Ми носимо як почесні знаки кількість зон бойових дій і країн, які страждають від голоду, в яких ми працювали. Турбота про себе - це розкіш, якої не має жоден працівник гуманітарних організацій, який себе поважає. Я безумовно належала до цієї школи мислення, до тих пір поки більше не могла собі цього дозволити».

(УВКБ ООН, 2013)

Ця цитата співробітника ООН є прикладом того, як соромно бути вразливим і мати потребу в турботі про себе. Подібна культура мучеництва є нездоровою. Персонал з досвідом, знаннями і самоповагою визнає необхідність піклуватися про своє здоров'я.

Підготовка до розгортання операції в зоні катастрофи

Самопідготовка

- Зберіть інформацію про місію, організації та район, в якому ви будете працювати.
- Продумайте можливі сценарії, які можуть виникнути під час розгортання операції в зоні катастрофи. Розгляньте різні плани дій.
- Будьте активні та збирайте інформацію про психосоціальне здоров'я, фактори стресу, реакції та стратегії подолання стресу.
- Подумайте про свої сильні та слабкі сторони. Практикуйте адаптивні стратегії подолання стресу, оскільки це сприяє підвищенню життєстійкості.
- Зустріньтеся з колегами та створіть командний дух перед від'їздом. Обговоріть мотиви, очікування та проблеми. Спробуйте знайти спільні цінності та пріоритети. Сприяйте формуванню безпечного та відкритого робочого середовища.
- Заздалегідь ознайомтеся з офіційними системами підтримки організації. Встановіть контакт із колегами, щоб надавати одне одному підтримку.
- Проводьте час з родиною та друзями.
- Забезпечте собі достатній відпочинок, фізичні вправи та інші форми турботи про себе. Складіть план того, як ви зможете відновити сили і енергію під час розгортання операції.

Життєстійкість

Життєстійкість - це здатність адаптуватися до несприятливих умов, наприклад, до криз і катастроф. До особистих якостей, що підвищують життєстійкість, належать оптимізм, висока самооцінка, ефективні соціальні навички, креативність та інтереси.

Курси та контакти

Скористайтеся зовнішніми веб-ресурсами та курсами. Складіть план, як ви будете підтримувати зв'язок з родиною та іншими близькими людьми під час розгортання операції.

Індивідуальні фактори ризику та захисту

Особисті якості та життєві обставини будуть впливати на те, як ви будете справлятися з високим рівнем напруги та ризиком у ситуації катастрофи.

«Багато людей говорять мені, що я не можу урятувати весь світ. Авжеж, я розумію, що мені це не під силу».

Енн Крістін Дженсен, Червоний Хрест

Ми мало що можемо зробити зі своєю спадковістю, віком та дитячим досвідом, але є багато факторів, на які ми можемо вплинути:

Захисні фактори:

- Попередній досвід роботи в зонах катастрофи
- Запал і мотивація до виконання місії
- Зрілий вік і багатий життєвий досвід
- Спадковість та надійна прив'язаність
- Баланс між бажанням допомогти та особистою користю
- Життєстійкість і здатність розділяти особисте та робоче життя
- Емпатія та здатність відокремлювати свої потреби від потреб інших
- Екстраверсія та соціальні навички

- Близьке коло спілкування, тісні та надійні дружні стосунки та / або сімейні зв'язки
- Високий рівень самоконтролю, рішучості та відповідальності за особисті рішення
- Впевненість у собі, віра у свої навички вирішення проблем та подолання стресу
- Вміння вести діалог, бути гнучким та регулювати емоції
- Оптимістичний погляд на життя, вміння зберігати почуття гумору навіть у складних ситуаціях
- Здатність зосереджувати увагу на теперішньому моменті (mindfulness)
- Духовність, пошук сенсу життя
- Природні таланти та здібності до когнітивної оцінки та обробки інформації
- Фізична підготовка

Фактори ризику:

- Молодість, малий життєвий досвід
- Нереалістичні очікування
- Самовіддане ставлення до роботи
- Сильна ідентифікація з жертвами катастрофи
- Слабкий самоконтроль, опора на чужі рішення
- Схильність до того, щоб легко зневірюватися та тривожитися
- Уникання думок / розмов про важкі переживання
- Безперестанні розмови про важкі переживання
- Психологічні проблеми або попередні (неопрацьовані) травми
- Стресові життєві обставини (нешодавній розрив стосунків, втрата роботи тощо)
- Відсутність почуття приналежності, підтримки та соціальних зв'язків

Підготовка та навчання

Під час підготовки до розгортання важливо, щоб координатори були ознайомлені з факторами ризику та захисту своїх співробітників, які знаходяться на передовій, для того щоб дати їм найкращі шанси на успішне виконання своїх функцій. Тренування сприяють підвищенню життєстійкості персоналу, якому доручено працювати в зонах катастрофи.

- Інформація про місію забезпечить реалістичні очікування, знання супутніх ризиків та роз'яснить ролі
- Зберіть інформацію про ситуацію в контексті катастрофи, про країну та культуру
- Навчайтеся навичкам, розглядайте гіпотетичні сценарії
- Інформація про організацію сприяє зміцненню сил, приналежності та гордості за свою роботу. Ознайомтеся із офіційними системами підтримки та розподілом відповідальності. Обговоріть організаційні фактори ризику та захисту
- Займайтесь психологічною освітою, дізнайтеся про типові фактори стресу та стресові реакції
- Пізнавайте себе та свою команду, заохочуйте відчуття командного духу, обговоріть індивідуальні фактори ризику та захисту
- Встановіть контакт з керівником, наставником, колегами.
- Обговорюйте разом: очікування, мотивацію, надії, страхи тощо.
- Обговоріть обмеження та недоліки, морально-етичні дилеми, як запобігти розчаруванню та катастрофізації

Перша допомога при стресі

Перша допомога при стресі - це набір інструментів, які кожен може використовувати для турботи про себе та про інших. Він призначений для виявлення ранніх ознак, які вказують на те, що люди

гостро реагують на стрес і потребують втручання, направлено на відновлення. Перша допомога при стресі вперше була розроблена для пожежно-рятувального персоналу в США.

Як виглядає модель першої допомоги при стресі?

Перевірка

- Оцініть поточний рівень дистресу та функціонування
- Оцініть безпосередні ризики
- Оцініть необхідність втручання або професійної підтримки

Координація

- Вирішіть, хто ще повинен бути проінформований про ситуацію (керівник групи, сім'я, лікар тощо)
- Визначте необхідність догляду та підтримки, делегуйте ці завдання
- При необхідності зверніться за консультацією до спеціаліста або зверніться до фахівців більш високого рівня

ПЕРВИННА ДОПОМОГА

Захист

- Забезпечте фізичну безпеку постраждалих людей та інших осіб
- Сприяйте почуттю безпеки та комфорту
- Зменшіть додатковий стрес, щоб постраждалі могли розслабитися (відволіктися)
- Забезпечте захист від навколишнього хаосу, метушні та шуму

Заспокоєння

- Зменшіть фізіологічне збудження (уповільніть частоту серцевих скорочень та дихання за допомогою релаксаційних та дихальних вправ)
- Зменшіть інтенсивність та відволікайте від негативних думок та емоцій, таких як сором, почуття провини, страх та гнів
- Співчутливо вислухайте, якщо людина хоче поговорити про свої переживання, але не тисніть на неї
- Надайте інформацію, яка може заспокоїти та роз'яснити
- Допоможіть людині зосередитися на чомусь зовнішньому, що є навколо
- Забезпечте необхідний відпочинок і сон

ВТОРИННА ДОПОМОГА

Зв'язок

- Заохочуйте зв'язок з родиною, друзями та іншими особами, які надають основну підтримку
- Допоможіть усунути перешкоди для соціальної підтримки (підключити Інтернет, позичити телефон, знайти телефонні номери тощо)
- Заохочуйте членів команди спілкуватися одне з одним. Проявляйте співчуття, але не втручайтесь у приватний простір
- Вирішуйте можливі непорозуміння, зменшуйте конфлікти і відновлюйте довіру в групі
- Втішайте, простягайте руку допомоги, запрошуйте та залучайте. Сприяйте позитивній соціальній діяльності групи

Компетентність

- Проаналізуйте подію в команді, щоб дізнатися, що пройшло добре, а що могло б пройти краще (але це не слід плутати з психологічним дебрифінгом)
- Направляйте та підтримуйте постраждалих, щоб вони повернулися до повноцінного функціонування.
- Забезпечте альтернативні завдання або тренування, якщо необхідно
- Заохочуйте поступове повернення до потенційно стресових ситуацій.

Впевненість

- Заохочуйте прояв визнання між членами команди і з боку керівників
- Наставляйте та підтримуйте людину, щоб вона знову набула впевненості в собі та в команді
- Допомагайте повернути втрачену впевненість до місії, організації та керівництва
- Допомагайте відновлювати професійну гордість, відданість справі, надію та сенс.
- Допомагайте уникати негативних думок, катастрофізації, безпідставного сорому, провини та самозвинувачення

Аналіз події

Аналіз може проводитися в команді після будь-якої критичної події. Розгляньте такі прості запитання:

1. Що мало статися?
2. Що насправді сталося?
3. Що пройшло добре?
4. Що могло піти краще?
5. Хто повинен про це знати?

Організаційні фактори ризику та захисту

Працюючи в зонах катастроф, персонал стикається з такими стресовими факторами, як висока напруженість, непередбачуваність та зіткнення з травматичними подіями. Тому важливо зменшити інші можливі джерела стресу, а також посилити захисні та мотивуючі фактори.

Захисні фактори:

- Визнання з боку керівництва
- Підготовка та навчання
- Ефективна логістика, безпека та доступ до обладнання
- Сприяння зв'язку з сім'єю та близькими
- Час і можливості для відпочинку, релаксації та фізичних вправ
- Програми наставництва, в рамках яких досвідчені колеги наставляють і підтримують новачків
- Хороша внутрішня співпраця між організаціями та з місцевими органами влади
- Комплексний план підтримки та визначення подальших заходів під час розгортання операції, наприклад, підтримка з боку колег і сім'ї
- Культура роботи, яка заохочує відкритість, коли колеги можуть спокійно ділитися реакціями, побоюваннями та етичними дилемами, не стикаючись з мовчанням або засудженням.

Фактори ризику:

- Відсутність командного духу

- Непередбачуваний робочий час
- Соціальні конфлікти і незахищеність
- Нечіткі інструкції, ролі та межі
- Слабке, недоступне або ухильне керівництво
- Відсутність техніки безпеки, обладнання та навчань
- Нечітка комунікація та недостатність інформації
- Високе навантаження та висока інтенсивність роботи без можливості відпочити
- Часті розгортання операцій без можливості "перепочити" між ними
- Відсутність відповідності між очікуваннями та реальністю може викликати стрес, особливо якщо це пов'язано з необхідністю йти на етичні компроміси

Повернення додому після міжнародних операцій: організація повсякденного життя; підтримка рівний рівному

Шкідливі стратегії подолання стресу

Персонал може прагнути уникати ситуацій, місць та тем, які нагадують їм про минулий травматичний досвід. Це може вплинути на життя після розгортання та призвести до соціальної замкнутості та / або ризикованої поведінки, наприклад, до зловживання речовинами. Інші шкідливі стратегії подолання стресу - це ізоляція, надмірне споживання їжі або навпаки її нестача, завантаження себе великою кількістю роботи або витрачання занадто багато часу на соціальні мережі чи відеоігри. Також можуть проявлятися агресивність та насильство, звинувачення та розподіл вини.

Вигорання та вікарна травма

Вигорання стається не після одного критичного випадку, а в результаті хронічного стресу. Коли тривалий час людина піддається впливу чужих травм, то емпатія і співчуття «витрачаються». Ознаки вигорання:

- Емоційне виснаження
- Відсутність почуття досягнення
- Відчуття відірваності від реальності (деперсоналізація)

Персонал, який тісно співпрацює з людьми, що пережили травму, з часом може отримати вікарну травматизацію. Це відбувається, коли чужі травми та фізичні реакції негативно впливають як фізично, так і психічно, на того, хто надає підтримку.

Моральна травма та етичний стрес

Великі моральні дилеми та етичні муки можуть, з одного боку, призвести до провини та сорому, сумнівів, почуття неадекватності та моральної поразки. Персонал може відчувати провину за те, що залишився живий, що призводить до таких форм негативної компенсації, як небажання дозволяти собі радість і задоволення. З іншого боку, деякі відчують протилежний вплив: емоційне оніміння, цинізм, розчарування та втрата попередніх цінностей. Деякі співробітники можуть відчувати, що їхня індивідуальність змінюється внаслідок морально-етичного стресу.

Сильні і стійкі реакції після травматичного досвіду

Якщо пройшов місяць після повернення додому, а людина все ще відчуває фізичне збудження, нав'язливі спогади / думки та спостерігає поведінку уникання в такій мірі, що це впливає на щоденне

функціонування, то це може бути ознакою посттравматичного стресового розладу (ПТСР). Розгляньте можливість звернення до медичного спеціаліста для оцінки свого стану і лікування.

Попереджувальні ознаки

- Самоушкодження або думки про самогубство
- Хронічне безсоння
- Збудження та занепокоєння
- Поведінка, пов'язана з серйозним ризиком
- Дисоціація
- Соціальна ізоляція
- Відчуття втрати контролю над тілом, розумом і думками, людина не може себе впізнати
- Інтенсивні і повторювані кошмари
- Інтенсивний і стійкий сором або почуття провини
- Разлива відсутність жалю чи сумнівів там, де це було б природною реакцією.
- Напади паніки чи люті
- Втрата пам'яті
- Труднощі з раціональним мисленням
- Глибокі та стійкі зміни у поведінці та зовнішності

Поради щодо повернення додому

Стресові реакції, які впливають на якість життя персоналу, можуть призвести до шкідливих стратегій подолання стресу, таких як зловживання наркотичними або алкогольними речовинами, румінація, соціальна ізоляція або уникання. Однак існують науково обґрунтовані рекомендації для періоду після повернення додому:

Почніть займатися повсякденним життям

Рутину повсякденного життя забезпечує структуру та зміцнює почуття безпеки та нормальності. Знайдіть час для фізичних вправ, хобі та інших видів діяльності, які подарують вам радість та енергію.

Відновіть соціальні зв'язки з родиною та друзями

Поговоріть про те, що ви пережили, включаючи важкі часи; таким чином ваш досвід інтегрується у вашу історію життя. Є деякі речі з вашого досвіду служби, якими, можливо, не варто ділитися з найближчими людьми. Тому може виникнути необхідність мати мережу інших співробітників гуманітарних організацій, з якими можна обговорити цей досвід. Займайтеся громадською діяльністю, яка дозволяє розслабитися та подумати про інші речі. Не дозволяйте драматичним або травматичним переживанням стати центром вашої історії та особистості в довгостроковій перспективі.

Вирішуйте проблеми, будьте творчими

Коли ви зайняті вирішенням проблем або створюєте щось, то протидієте негативним думкам і шаблонам, які змушують вас відчувати страх, депресію чи знерухомленість. Після напружених випробувань ви можете відчувати себе пригніченим і нездатним виконувати складні завдання. Ставте чіткі і конкретні цілі, розбивайте проблеми на прості підзадачі і вирішуйте їх одну за одну. Будьте терплячі і хваліть себе за успіхи.

Управління стресом

Можна навчитися навичкам, які допоможуть вам справитися з фізичними і психологічними реакціями на стрес. Це можуть бути дихальні вправи, техніки релаксації, розпізнавання стресових ситуацій і вміння виражати свої думки і емоції.

Продуктивне мислення

Поширеною реакцією після стресу є «застрягання» в негативних думках, які підсилюють хворобливі емоції. Люди, які переживають подібне, можуть стати надмірно самокритичними. Навчіться визначати та відокремлювати продуктивні думки від непродуктивних (тих, що змушують вас почуватися погано). Зосередження уваги на продуктивних думках - це не те саме, що просто думати позитивно. Обговорення того, чи є ці думки обґрунтованими або правдивими, не принесе користі. Замість цього спробуйте поглянути на ситуацію з різних точок зору: що б ви сказали колезі, який би мав такі думки?

Джерело: Навички психологічного відновлення

Чим зайнятися?

- Розгадуйте кросворд
- Приготуйте курку
- Зв'яжіть светр
- Грайте на саксофоні
- Співайте в хорі
- Посадіть сад
- Побудуйте веранду
- Винайдіть щось
- Пограйте з дітьми
- Спіймайте кажана
- Або займіться чимось іншим, що ви придумаєте...

Організація підтримки та подальших дій

Як роботодавець, організація несе відповідальність за забезпечення подальшої підтримки співробітників та їхніх сімей, а також за підтримку реінтеграції. Організація повинна мати систему безперервного спостереження, оцінки і лікування. Система повинна бути розроблена таким чином, щоб виявляти співробітників, які потребують допомоги, і пропонувати їм індивідуально підібрані заходи підтримки. Процедури повинні бути стандартизовані, а також мають бути частиною організаційних процедур з охорони праці та техніки безпеки.

Визнання і уважне керівництво

Керівництво повинно визнавати і хвалити співробітників за їхні зусилля, це має бути частиною заходів підтримки. Персоналу має бути надана чітка інформація про процеси психосоціальної підтримки в їхній організації. Це може бути включено в сферу HR, наприклад, як частина вступного курсу, де персонал отримує додаткову інформацію про психосоціальне здоров'я, загальні фактори стресу і ризику, реакції і адаптивні механізми подолання стресу.

Дебрифінг

У процесі дебрифінгу фокус направлений на місію, а не на окрему людину. Мета полягає в тому, щоб описати місію, обговорити, що пройшло добре, а що можна було зробити інакше, а також визначити, кого потрібно про це проінформувати.

Групові заняття

Можна запросити співробітників на неформальну групову зустріч для обговорення таких тем, як:

- Мотиви та очікування
- Досвід
- Етичні дилеми і рішення
- Зв'язок з близькими вдома і проблеми, пов'язані з поверненням додому
- Власний рівень функціонування
- Думки про довіру і сподівання на майбутнє

Подальша підтримка і оцінка стану здоров'я

Оцінка стану здоров'я та подальша підтримка повинні проводитися з урахуванням індивідуальних потреб на основі ризику і критичних інцидентів під час розгортання з урахуванням того, з чим людина (або команда) стикалася.

Інша підтримка

Організація повинна передбачати потреби персоналу в фінансовій підтримці, юридичних консультаціях, страховому покритті і працевлаштуванні.

Сімейні зустрічі

Персоналу та членам його сім'ї або іншим близьким людям може бути запропонована групова зустріч. Зустріч може включати наступне:

- Участь сім'ї в ухваленні рішення про згоду на відрядження
- Можливості підтримки зв'язку під час розгортання операції
- Як служба вплинула на повсякденне життя сім'ї: роботу, школу, друзів і благополуччя сім'ї.
- Як вплинула служба на відносини в родині?
- Чи отримувала сім'я підтримку від організації або від інших джерел?
- Що було позитивного і / або складного в поверненні додому?
- Інформація про те, наскільки важливі сімейні і соціальні зв'язки для успішної реінтеграції.
- Оцінка подальших потреб у підтримці або переправленні в інші служби підтримки (таких як сімейне консультування).

Підтримка рівний рівному

«Рівний» - це людина, з якою ви можете поговорити про складні переживання і стрес на роботі. Такі розмови слід починати відразу після критичної події, щоб підтримати подолання стресу і запобігти хронічним проблемам. Якщо ділитися досвідом і проблемами з досвідченою людиною і однодумцем, то можна зменшити кількість невірних тлумачень, наприклад, зменшиться почуття провини. Людина, яка надає підтримку, може допомогти нормалізувати емоції і реакції, а також запропонувати конструктивні стратегії подолання стресу. Регулярні групи підтримки можуть полегшити процес надання допомоги і розмову про складні речі. Наприклад, для співробітників служб екстреного реагування підтримка рівний рівному є регулярною частиною роботи. Однак не у всіх гуманітарних організаціях це є стандартною частиною роботи по наданню підтримки персоналу.

Людина, яка надає підтримку («Рівна») повинна на власному досвіді знати про виклики, які притаманні її роботі. Для отримання допомоги рівний рівному співробітники вибирають колегу, якому довіряють, і якого поважають. Роль «рівного» полягає в наступному:

- Розпізнавати колег зі стресовими реакціями
- Підтримувати їх у відновленні здоров'я і благополуччя
- Сприяти перенаправленню до професійної допомоги, коли це необхідно.

Програма підтримки рівний рівному повинна бути частиною програми гуманітарної організації з охорони праці та техніки безпеки. Така програма включає в себе як навчання, так і розпізнавання колег, які потребують підтримки. Підтримка рівний рівному заснована на принципі рівності між колегами. Вона може бути неформальною, наприклад, коли двоє колег в команді домовляються дбати одне про одного (приятельська система). Підтримка рівний рівному може також здійснюватися в групах, наприклад, коли команда збирається для дебрифінгу після критичного інциденту.

Перед початком роботи ті, хто надають підтримку, проходять навчання навичкам кризової підтримки (активне слухання, перша психологічна допомога), а потім регулярно проходять тренування, інструктаж і оцінку. Хоча вони зобов'язані дотримуватися конфіденційності, розкриття інформації може бути використано для отримання експертної допомоги і / або подальшого перенаправлення у разі потреби. Гуманітарна організація повинна забезпечити «рівним» легкий доступ до професійної психосоціальної підтримки.

Поради

- Проявляйте ініціативу, але не нав'язуйтеся.
- Заспокойте людину і переконайтеся, що ваш колега знаходиться в безпеці і має доступ до необхідної допомоги (наприклад, до лікаря або сім'ї через Skype).
- Надайте точну і достовірну інформацію, щоб допомогти вашому колезі розібратися в ситуації і впоратися з нею.
- Допоможіть колезі контролювати ситуацію. Не беріть на себе відповідальність, але слухайте і заохочуйте його до прийняття рішень. Дайте волю емоціям, не засуджуючи їх.
- Коли такі емоції, як вина, сором, самокритика або сумніви, проявляються в значній мірі, запропонуйте альтернативні і більш конструктивні точки зору.
- Пам'ятайте про конфіденційність. Якщо колеги цікавляться іншою допомогою, то направляйте їх відповідної людини.
- Повідомте своєму колезі, що ви будете підтримувати зв'язок з ним, щоб дізнатися, як у нього йдуть справи. Не будьте нав'язливі, але завжди дотримуйтеся обіцянки про контакт.

Вісім принципів підтримки рівний рівному

У результаті міжнародного дослідження, присвяченого підтримці рівний рівному в організаціях, співробітники яких схильні до високого ризику зіткнення з потенційно травмуючими подіями, було сформовано вісім ключових рекомендацій для програм підтримки рівний рівному. Було опитано клініцистів, дослідників і досвідчених фахівців-практиків, які надають підтримку рівний рівному.

1. Цілі підтримки рівний рівному:

- Забезпечити співчутливе, уважне ставлення
- Надати базову психологічну підтримку
- Розпізнавати колег, які знаходяться під загрозою, або можуть загрозувати іншим
- Сприяти перенаправленню до професійної допомоги.

2. «Рівний» - це людина, яка:

- є представником цільової групи
- має значний досвід роботи в сфері діяльності цільової групи
- користується повагою і довірою серед своїх колег
- пройшла процес відбору перед призначенням, включаючи співбесіду з відповідною комісією.

3. Навчання і акредитація. Люди, які надають підтримку, повинні:

- бути навчені основним навичкам кризової підтримки (таким як вміння слухати, перша психологічна допомога, інформування про можливості перенаправлення до спеціалістів)
- відповідати конкретним стандартам навчання, перш ніж розпочинати виконувати свої ролі
- брати участь в регулярних тренуваннях, супервізіях та перевірках.

4. Роль. Люди, які надають підтримку, повинні:

- виконувати звичайну роботу з охорони здоров'я і благополуччя співробітників, а не обмежувати свою діяльність інцидентами з високим ризиком
- не зустрічатися з клієнтом на постійній основі, якщо це складний випадок, а звертатися за консультацією до фахівців і пропонувати шляхи направлення до спеціалістів
- дотримуватися конфіденційності (за винятком випадків, коли потрібно звернутися за професійною консультацією, або в разі ризику заподіяння шкоди собі чи іншим).

5. Організація повинна надавати професійну підтримку:

- клінічне навчання
- постійні супервізії і тренування.

6. Доступ до тих, хто надає підтримку:

- Як правило, підтримка рівний рівному пропонується в якості початкового контакту після зіткнення з подією, яка загрожувала життю.
- В інших ситуаціях співробітники повинні мати можливість самостійно вибрати собі «рівного» з числа акредитованих помічників.

7. Турбота про тих, хто надає підтримку. «Рівному» слід:

- утримуватися від того, щоб бути доступним 24 години на добу
- мати легкий доступ до професійної психосоціальної підтримки
- брати участь у регулярних супервізіях в рамках програми.

8. Оцінка програми:

- Програма підтримки рівний рівному повинна встановлювати чіткі цілі, які можна легко оцінити.
- Оцінка повинна проводитися зовнішнім, незалежним експертом на регулярній основі
- Оцінка повинна включати якісний і кількісний зворотний зв'язок від користувачів.
- Оцінка може включати об'єктивні показники, такі як прогули, плинність кадрів, продуктивність праці та моральний стан персоналу, хоча це не є основною метою програм підтримки рівний рівному.

Джерело: Керівництво по підтримці рівний рівному в організаціях з високим ризиком

Розгортання міжнародних операцій: стресові та захисні фактори, принципи захисту психосоціального благополуччя

Стрес - частина роботи

Більшість людей, які працюють у важких обставинах, справляються зі стресом самостійно та за допомогою соціальної підтримки. Природний процес відновлення можна підтримати через соціальні зв'язки, колег або за допомогою професіоналів. Якщо природні реакції на стрес зберігаються або посилюються, вони можуть перерости в розлади, пов'язані зі стресом.

Такий ризик підвищується, коли персонал переживає:

1. Загрозу життю або здоров'ю

Травматичною подією може бути ситуація, що загрожує життю, насильство, нещасний випадок, викрадення, ув'язнення або вимушена розлука з колегами. Стати свідком смерті чи поранення, необхідність працювати з трупами- інші травматичні події, які можуть спровокувати страх або безпорадність.

2. Драматичну втрату

Драматична втрата може включати втрату частини тіла або тілесних функцій, втрату важливих матеріальних ресурсів, нездатність врятувати когось, хто цього потребує, а також втрату / травму колеги.

3. Виснаження

Гуманітарний персонал часто знаходиться у стані підвищеної настороженості протягом тривалого періоду. Шкідливим є накопичений з часом стрес, коли не було достатнього відпочинку та відновлення. Стресові фактори в самій організації також можуть мати вплив, наприклад, нечітка структура і керівництво або несприятливе психосоціальне робоче середовище.

4. Внутрішній конфлікт / моральну травму

Внутрішній конфлікт виникає, коли існує розбіжність між особистими цінностями та реаліями зони катастрофи. Моральна травма виникає, коли внутрішній конфлікт посилюється. Це може статися, коли персонал відчуває себе змушеним робити те, що порушує його особисті переконання або, наприклад, коли він не в змозі запобігти жорсткому поведінню. Зіткнення з етичними дилемами протягом довгого часу викликає напругу. Це може призвести до того, що персонал поставить під сумнів свою роль у розгортанні операцій.

Гострому, хронічному та етичному стресу можна запобігти до, під час та після розгортання операцій.

Поради щодо профілактики

Фізичні вправи: фізична підготовленість підвищує фізичну, розумову та емоційну стійкість. Приведіть себе в форму до від'їзду і підтримуйте її під час розгортання. Сила та швидкість покращують ваші шанси як на допомогу іншим, так і на безпеку.

Управління стресом: зробіть повторювані вправи частиною своєї повсякденності. Експериментуйте з різними методами управління стресом. Визначіть методи, які допомагають вам, та автоматизуйте їх, тоді вам буде простіше користуватися ними, коли це буде дійсно потрібно для вас чи для інших.

Відпочинок та відновлення: регулярно їжте, пийте та відпочивайте, щоб уникнути виснаження. Коли трапляються критичні випадки, вам потрібна енергія, щоб впоратися з ними. Турбота про себе - це не егоїзм, вона є необхідною, щоб добре виконувати роботу. Піклуючись про себе, ви можете піклуватися про інших.

Соціальні зв'язки: підтримуйте дружні стосунки та ініціюйте комунікацію. Подумайте, як підтримувати зв'язок під час розгортання операції. Поговоріть зі своїми близькими про те, наскільки важливою є соціальна підтримка в кризовій ситуації. Перед від'їздом знайдіть близьку людину, яка зможе відповісти на ваш дзвінок, коли ситуація стане серйозною. Це знизить поріг звернення за підтримкою.

Робоче середовище: Створіть здорове робоче середовище, що характеризується відкритістю та підтримкою колег. Вирішуйте конфлікти, як тільки вони виникають. Обговоріть можливі дилеми та етичні виклики. Беріть участь у групових заняттях та робіть внесок у психосоціальні ініціативи, навіть коли часи не найважчі. Побудова довіри вимагає часу. Коли раптово настає криза, потрібно мати довіру одне до одного.

Сенс: Перш ніж відправитись на місію, подумайте про власні мотиви та очікування. Навіщо ви тут? Яка ваша мета? Що дійсно важливо у вашому житті? Запишіть це, щоб нагадувати собі в разі потреби. Візьміть з собою фотографії своїх близьких людей або речі, які символізують щось важливе для вас. Заплануйте щось конкретне, чого ви будете з нетерпінням чекати, коли повернетеся додому.

Модель континууму стресу

Модель континууму стресу визначає різницю між природними стресовими реакціями і тими реакціями, які можуть призвести до проблем зі здоров'ям.

Персонал, який знаходиться в зеленій зоні, підготовлений і готовий до дії. Під час розгортання може виникнути ряд стресових ситуацій, які призведуть до переходу в жовту зону. Реакції в жовтій зоні є помірними, тимчасовими та, як правило, характеризуються низьким ризиком. Це залежить від того, чи отримує постраждала людина належну підтримку від організації, керівництва, колег та близьких. У разі більш серйозних травм та / або тривалого стресу реакції можуть перейти до помаранчевої зони, збільшуючи ризик стресової травми.

Будьте особливо уважні до:

1. Важких стресових факторів, таких як загроза життю, втрата, моральна травма або постійне виснаження
2. Надмірних проявів страху, люті, тривоги, смутку, провини чи сорому
3. Постійно зниженої працездатності

Поширені реакції після драматичної події можна згрупувати наступним чином:

Посилення фізіологічних реакцій

- Труднощі зі сном
- Дратівливість / спалахи гніву
- Труднощі з концентрацією уваги
- Гіпернастороженість
- Лякливість
- Неспокій і тривога

Ці реакції є нормальними. Організму потрібен час, щоб відключити реакцію тривоги. Проблеми зі сном, такі як труднощі із засинанням, часті пробудження та кошмари – розповсюджені явища після критичної події. Спогади про подію, особливо вночі, також можуть порушити сон.

Спогади

- Думки та образи
- Тривожні сни
- Переживання події
- Інтенсивні емоції та фізіологічні реакції, коли щось нагадує про подію

Це нормальна частина опрацювання травматичної події, яка зазвичай з часом проходить.

Уникання елементів, пов'язаних з подією

- Думок, почуттів або розмов про подію
- Діяльності, місць чи людей
- Спогадів про важливі аспекти події
- Зниження інтересу до діяльності, яка була важлива до події
- Почуття відчуження

- Емоційне оніміння
- Почуття обмеженого майбутнього

Це цілком зрозумілі реакції на ранній стадії. Однак, якщо допомогти постраждалій людині відкрито і прямо обговорити подію, можна запобігти постійному обмежуючому впливу страху і тривоги на її життя.

Негативні думки та емоції

Після драматичної події сприйняття себе та інших може змінитися. Виразити теплі емоції та бути поруч із кимось може стати складним завданням, і постраждала людина може відчувати потребу віддалитися від інших. Фрагменти події можна забути або про них може бути важко говорити. Втрата впевненості та довіри до інших людей та світу в цілому також є розповсюдженим явищем.

Поговоріть із постраждалою людиною про те, які з реакцій є найбільш важливими для опрацювання. Складіть план, як найкраще управляти цими реакціями. Використовуйте ресурси постраждалої людини при плануванні, приділяючи особливу увагу розробці стратегій подолання стресу та підвищенню стійкості. Якщо реакції нестерпні і з ними неможливо впоратися в рамках власних ресурсів потерпілого або за допомогою консультацій і запланованих подальших дій, організуйте подальше звернення за професійною допомогою.

Етичні дилеми

Під час катастрофи рідко буває достатньо ресурсів, щоб допомогти всім. Бажання допомогти часто перевищує реальні можливості. Розподіляти ресурси складно, і визначення груп пріоритетів часто відбувається за рахунок окремих людей. Персоналу часто доводиться вирішувати, хто отримає допомогу, а хто ні. Це важкі рішення, особливо коли мова йде про життя і смерть. Доводиться комусь відмовляти – це дуже боляче.

П'ять принципів травмофокусованого втручання

Персонал, який працює в зоні катастрофи, стикається з протистоянням та високим рівнем напруги; це може зробити їх вразливими до стресів. Дослідження показали, що наступні п'ять елементів запобігають стресу та зменшують його після травм:

1. Сприяти почуттю безпеки

Безпека є першочерговим завданням. Поки життя залишатиметься під загрозою, інші заходи підтримки матимуть незначний ефект. Якщо постраждалим вдається зберегти або швидко відновити почуття безпеки, ризик довгострокових травм зменшується. Безпека може бути відносною, тому важливо мати збалансоване і реалістичне уявлення про рівень індивідуального ризику.

2. Сприяти заспокоєнню

В умовах катастроф розповсюдженими є фізичне та психологічне збудження. Такі фізичні реакції, як прискорене серцебиття, прискорене поверхневе дихання, напружені м'язи, пітливість, нудота, сухість у роті та запаморочення є цілком нормальними. Однак тривале збудження може призвести до порушення сну, зневоднення, неспроможності приймати рішення та довготривалих проблем зі здоров'ям.

3. Сприяти почуттю своєї та колективної ефективності

Персонал, який вважає, що володіє навичками подолання небезпек та стресів, краще вирішує проблеми під час стресових ситуацій і швидше відновлюється після них. Тому підготовка повинна

включати управління стресом, розвиток навичок та гіпотетичні сценарії розгортання. Ретельна підготовка може запобігти і протидіяти відчуттю безпорадності під час та після критичного випадку.

4. Сприяти єдності

Соціальні зв'язки - один з найсильніших захисних факторів від стресових травм. Міцна соціальна мережа покращує емоційний добробут та сприяє відновленню після травм. Окрім підтримки з боку колег, керівників та організацій, важливо підтримувати особисті стосунки з родиною та друзями до, під час та після розгортання.

5. Сприяти почуттю надії

Катастрофа може бути хаотичною та величезною. Це може призвести до втрати віри в людей, світ та майбутнє. Важливо створити середовище, в якому можна відкрито і чесно говорити про розчарування, сумніви і проблеми. Однак важливо також уникати організаційної культури, яка характеризується катастрофізацією.

Гнучкість при зіткненні з невідомим



Фото: Челлу Бінані / AFP

Гнучкість можна розвинути за допомогою цілеспрямованих та практичних підходів, таких як розширення власної зони комфорту шляхом регулярного зіткнення з новими та незнайомими ситуаціями та завданнями. Працюючи в зонах катастрофи, персоналу доводиться виконувати нові ролі та складні завдання. Це можливість для зростання та розвитку, але для цього необхідно вміти адаптуватися. Гнучкість - це особиста риса, яка підвищує навички подолання стресу, а отже, захищає та зміцнює стійкість. Як найкраще справлятися з невідомим?

«Уникайте мислення з позиції жертви та заохочуйте допитливість та почуття гумору. Те, що є викликом сьогодні, може стати хорошою історією завтра».

Сілья Нордал, магістр психосоціальних досліджень

Знання та досвід

Знання та освіту можна використовувати не тільки там, де їх спочатку передбачалось використовувати. Широка база знань підвищує гнучкість, полегшує управління складними ситуаціями та отримання нової інформації.

Завдяки різноманітному досвіду роботи та життя персонал може мати попередній досвід подолання складних і невідомих ситуацій. Це зміцнює впевненість у собі та робить їх більш підготовленими до непередбачуваних ситуацій в майбутньому. Проблеми здаються менш страшними, більш керованими і, можливо, навіть цікавими та стимулюючими. Молодий вік може стати фактором ризику у схильності до стресів, тоді як зрілий вік - захисним фактором.

Особисті навички та якості

Особисті навички та якості, такі як самооцінка, впевненість в собі, креативність і здатність розслаблятися, можна тренувати. При зіткненні з катастрофою ці риси допомагають персоналу мислити нестандартно і бачити речі в перспективі. Необхідною умовою розвитку цих особистих навичок є стабільна життєва ситуація, фінансова безпека, підтримка сім'ї та соціальних зв'язків. Невпевненість в собі виснажує людину і позбавляє її енергії для подолання особистих кордонів.

Психосоціальне робоче середовище

Захисним фактором від стресу є хороше психосоціальне робоче середовище, в якому колеги підтримують одне одного, команди добре функціонують, а помилки приймаються так само, як і успіхи.

Додаткові пільги

Працівниця з питань заробітної плати шведської організації «Лікарі без кордонів» отримувала нетрадиційні завдання:

«Я дуже хвилювалася, коли розповідала колегам про свою нову кар'єру. Я була вся у крові та бруді, а мої колеги сміялися. Я привела себе до ладу і продовжувала працювати в своєму кабінеті. Час від часу я заглядала до Маленької Йоханни (таке ім'я ми дали дитині), вона себе чудово почувала. Здається, її новоспеченій мамі було важливо, що я приходила. Місцевих помічників акушерки бавили мої візити, і незабаром все село знало про мою присутність на пологах. Вони не могли зрозуміти, навіщо було офісному працівнику допомагати при народженні дитини. Через декілька днів Маленька Йоханна поїхала додому, але Керол пообіцяла мені ще одну. Я чекаю. Думаю, чи не написати на дверях моєї хижі «помічниця акушерки», щоб вони могли зв'язатися зі мною, якщо наступна породілля прийде вночі».

Йоханна Богрен, «Лікарі без кордонів»

Відчуття значущості після катастрофи

Паралельно з небезпеками та стресом від роботи в зоні катастрофи існують також можливості відчуття радості та отримати користь для психосоціального здоров'я. Сама по собі робота може відповідати п'ятьом принципам травмофокусованого втручання:

Подолання екстремальних і непередбачуваних труднощів призводить до підвищення впевненості в собі і до почуття досягнення (№ 3). Це може сприяти розвитку відчуття «Якщо я зміг це зробити, то зможу зробити все, що завгодно». Здатність змінити ситуацію в зоні хаотичної катастрофи може підвищити самооцінку людини. Крім того, цілеспрямована діяльність та змістовні завдання захищають від подальших стресових реакцій. Люди, яким «є чим зайнятися» під час катастрофи, як правило, в довгостроковій перспективі справляються зі стресом краще, ніж ті, хто спостерігав.

«Не існує «інших» - є лише ми»

Назва книги Ліндіс Хурум («Лікарі без кордонів»).

Робота в зоні катастрофи може створити унікальне почуття спільності та солідарності (№ 4). Це може призвести до глибокого усвідомлення єдності людей в зоні катастрофи. Поразки, перемоги,

спостереження та досвід команди важко зрозуміти зовнішнім людям. На основі загальних цінностей і досвіду можуть сформуватися нові дружні стосунки. Також персонал може відчувати підвищену емпатію, близькість до сім'ї та друзів та цінувати стосунки більше, ніж раніше.

Що стосується надії та відчуття екзистенційного сенсу (No 5), досвід отриманий в зонах лиха, може бути обоюстороннім. Кризи можуть пробудити в людях як найкраще, так і найгірше. Спостереження за тим, як інші проявляють свої кращі якості, може зміцнити «віру в людство». Нерідко після повернення додому люди відчують себе «збагаченими», сильніше переживають як щастя, так і горе, і більше цінують життя. Однак збільшення надії і сенсу життя вимагає від персоналу збереження віри в те, що його робота має сенс.

Культура

Керівництво та організаційна культура значною мірою впливають на виконання роботи в зоні катастрофи. Найкращі системи підтримки персоналу заохочують і посилюють позитивні аспекти роботи в зонах катастрофи. Роль організації полягає в тому, щоб дати визнання співробітникам, яким вдається бути значимими у хаотичній катастрофі, не нав'язуючи оптимізм тим, кому це не так вдається. Нав'язування оптимізму не допомагає тим, хто розчарований, засмучений або пригнічений.

Співробітникам необхідне таке робоче середовище, де вони зможуть відкрито та безпечно обговорювати свою амбівалентність, розгубленість та суперечливі емоції.