

DIRIGER DANS UN CONTEXTE DE DOULEUR :

DIRIGER APRÈS UNE TRAGÉDIE

Les dirigeants jouent un rôle essentiel dans le rétablissement des communautés et des personnes après les catastrophes

Dans un monde où nous sommes rapidement et soudainement informés d'événements traumatisants par la télévision, les médias sociaux ou les couvertures de presse, beaucoup de gens peuvent être affectés de façon soudaine et profonde par la douleur de la perte d'êtres chers, d'amis ou de proches. Les dirigeants jouent un rôle essentiel dans le rétablissement des communautés et des personnes après les catastrophes. Les dirigeants entendent et comprennent les émotions et les besoins actuels de leur communauté et identifient les mesures à prendre. Ils communiquent et reflètent les sentiments et expériences partagés de la communauté afin d'orienter son rétablissement.

Comprendre comment les gens réagissent à des événements tragiques et les rôles que peuvent jouer les dirigeants dans la récupération est crucial pour diriger de façon efficace. Après des événements tragiques, de nombreux enfants et leurs parents, même ceux qui ne vivaient pas à proximité de l'événement, ont besoin de conseils de la part des dirigeants de leur communauté. Lors de cette phase aiguë, les dirigeants doivent assumer de nombreuses responsabilités comme une communication efficace avec les personnes qui ont des questions, qui cherchent à être rassurées et veulent prendre des mesures.

Lorsque le choc et l'horreur tournent au chagrin et au deuil, les dirigeants sont chargés d'identifier le bon moment où la communauté est prête à passer à l'étape suivante et la meilleure façon de parler le langage de chaque communauté afin d'aider les personnes, les familles et les fournisseurs de soins.

Comprendre le deuil traumatique

Les réactions des gens varient face à une expérience ou aux informations de pertes traumatiques. La plupart iront bien avec le temps alors que pour d'autres les réactions immédiates peuvent durer plus longtemps que la normale et interférer avec leur retour au travail et dans leurs familles. À court

terme, de nombreuses personnes font l'expérience de

symptômes de deuil passagers mais très forts. Un deuil précoce peut inclure :

- Des vagues de tristesse
- La survenue d'images intrusives relatives à l'événement traumatisant et aux êtres chers perdus
- Un retrait des relations étroites avec la famille et les amis
 - Éviter les activités qui rappellent l'événement.

Pour certaines personnes, la douleur peut être retardée. Pour d'autres, la douleur peut ne même pas être évidente.

Communiquer efficacement avec sa communauté

L'inquiétude et la détresse peuvent se propager au sein des communautés et avoir pour conséquence des rumeurs et une distorsion des faits relatifs à l'événement. Par conséquent, il faut porter une attention particulière à l'optimisation de la communication avec les membres de votre communauté ainsi qu'avec les personnes extérieures à celle-ci. Les dirigeants officiels et informels peuvent avoir un rôle modèle pour illustrer l'importance de partager le deuil, de communiquer l'espoir, d'identifier les faits, de gérer les rumeurs et de fournir une assistance aux autres lorsque les besoins évoluent dans le temps.

Réactions immédiates

- **Être visible : Faire des annonces et des apparitions publiques**

En fournissant des informations utiles et exactes, les dirigeants peuvent rétablir un sentiment de sécurité et améliorer la confiance de la communauté en eux.

- **Fournir des renseignements exacts et opportuns sur ce que l'on sait, ce que l'on ne sait pas et quand davantage d'informations seront communiquées**

Des conférences de presse, l'utilisation des médias sociaux et des réunions communautaires peuvent

rassurer les familles et dissiper les rumeurs. Dites toujours quand de plus amples informations seront disponibles.

- **Comprendre que les gens gèrent les informations différemment lors de situations de stress élevé**

Faites-en sorte que vos messages soient les plus simples possible, répétez-les souvent et insistez sur les messages positifs (les gens ont tendance à se focaliser sur les informations négatives quand ils sont stressés).

- **Utiliser plusieurs canaux de communication**

Les gens recherchent à avoir des informations de différentes sources selon leur culture, appartenance ethnique, environnement géographique, composition communautaire et histoire. La télévision, les journaux, la radio, les ministres, les enseignants, les pompiers et les lieux locaux de rassemblement (par ex. la poste, les épiceries et les associations parents-professeurs) sont des canaux de communication.

- **Parlez calmement et encouragez la collaboration**

Les dirigeants encouragent le calme, l'empathie, l'optimisme, une attitude volontaire et les soins et le rétablissement collectifs. La communication directe entre les parents et les enfants est importante. Le retour à l'école calme presque toujours les enfants mais peut être source de stress pour les parents.

- **Soyez au courant de l'état des ressources existantes et disponibles**

Pilotez les besoins émergents et aidez les dirigeants et les structures de votre communauté (comme les écoles, la santé et la sécurité publique).

- **Fournissez une ligne politique et des conseils en évitant la micro-gestion**

Fournissez une assistance aux employés et aux bénévoles et un cadre pour une politique d'organisation et de communication. Reconnaissez que vous ne pouvez pas être toujours « en première ligne » et que d'autres doivent prendre des décisions tactiques. Encouragez l'initiative et la coopération.

- **Organisez des services et des lieux commémoratifs mettant en avant la diversité au sein de la communauté**

Respectez les souhaits et les besoins des familles qui ont subi des pertes. Il est important de proposer des services au moment opportun.

- **Assister à des enterrements est important**

Les pleurs et le deuil publics des dirigeants autorisent les autres à exprimer leur chagrin et humanise les tragédies impensables.

Récupération

- **Concentrez-vous sur vos objectifs futurs**

Réorientez la communauté vers des objectifs futurs, une meilleure préparation et plus de volontarisme.

- **Saluez ceux qui, au sein de la communauté et en dehors de celle-ci qui souhaitent aider et aident**

Créez un climat de guérison et de soutien communautaire.

- **Fournissez des objectifs communs pour une orientation future**

Réorientez l'énergie vers les projets de récupération, le souvenir respectueux et les efforts de reconstruction.

- **Évitez de blâmer les personnes**

Le blâme visant des groupes ou des personnes entraîne la stigmatisation, la colère et le désir de vengeance. Réorientez l'énergie vers l'offre de soutien et les besoins futurs.

Encouragez la croissance

- Travaillez afin que les activités communautaires reviennent à la normale mais soyez tolérant si la récupération est lente.

- La récupération nécessite du temps, n'est pas linéaire et est influencée par des événements futurs qui sont toujours inconnus.

- Définissez et fêtez des objectifs atteignables.

- Les rituels communautaires offrent une opportunité aux personnes et aux familles de guérir et de partager leur expérience selon leur propre style. Cela peut aider à surmonter les divergences raciales, culturelles et socioéconomiques.

- Veillez à identifier un « nous et les autres ».

- Soyez attentif aux lignes de faille comme les différences raciales ou socioéconomiques au sein de la communauté. Elles ont tendance à prendre de l'ampleur et à devenir des points de conflit.

- Attendez-vous à de la déception et à de la colère de la part de la communauté après le sentiment initial d'unité. Aidez la communauté à comprendre la trajectoire du changement vers la récupération.

- Prenez soin de vous. Vous avez besoin d'un

personnel qui vous soutient, d'amis et d'une famille qui vous rappellent que vous pouvez vous reposer et peuvent vous conseiller objectivement sur ce que vous ne voyez pas ou ce dont vous ne reconnaissez pas l'importance. Tenez vos conseillers au courant et écoutez leurs perspectives.

Ressources

Center for the Study of Traumatic Stress	HYPERLINK
"http://www.cstsonline.org/" \h www.cstsonline.org	
National Child Traumatic Stress Network	HYPERLINK
"http://www.nctsn.org/" \h www.nctsn.org/ American Academy	
of Child and Adolescent Psychiatry	HYPERLINK
"http://www.aacap.org/" \h www.aacap.org American Academy	
of Pediatrics	HYPERLINK
"http://www.aap.org/" \h www.aap.org	
American Psychiatric Association	HYPERLINK
"http://www.psychiatry.org/" \h www.psychiatry.org	
American Psychological Association	HYPERLINK
"http://www.apa.org/" \h www.apa.org	
American Red Cross	HYPERLINK
"http://www.redcross.org/" \h www.redcross.org	



Center for the Study of Traumatic Stress Department of Psychiatry
 Uniformed Services University
 4301 Jones Bridge Road, Bethesda, MD 20814-4799
www.CSTSONline.org