

## LIDERAZGO ANTE EL DUELO: CÓMO DIRIGIR TRAS UNA TRAGEDIA

En este mundo en el que nos enteramos de los eventos traumáticos rápida y repentinamente a través de la televisión, redes sociales o en la prensa, mucha gente puede sentirse afectada súbita y profundamente por el dolor de la pérdida de seres queridos, amigos o familiares. Después de los desastres, los líderes desempeñan roles críticos en la recuperación de comunidades e individuos. Ellos identifican el camino hacia adelante, escuchan y entienden las emociones y necesidades de su comunidad. Comunican y reflejan los sentimientos y experiencias compartidas de la comunidad en el camino a la recuperación.

Para dirigir eficazmente, es crítico entender cómo reacciona la gente ante eventos trágicos y los roles que desempeñan los líderes en la recuperación. Después que suceden eventos traumáticos, muchos niños y sus padres, incluso aquellos que no viven cerca del evento, desean escuchar consejos de los líderes de su comunidad. En esta fase crítica, los líderes tienen muchas responsabilidades incluyendo la comunicación efectiva con personas que tienen preguntas, buscan consuelo y desean tomar acción.

Cuando el susto y el terror se convierten en tristeza y duelo, los líderes son responsables de identificar el momento en que la comunidad está lista para el próximo paso y cómo hablar mejor el lenguaje de cada comunidad para ayudar a los individuos, familias y cuidadores.

### Entender el duelo traumático

Al enterarse de pérdidas traumáticas, la gente reacciona de distintas maneras. La mayoría se mejora con el tiempo, pero para otros las reacciones inmediatas pueden durar más de lo normal e interferir con la reincorporación a su trabajo y familias. A corto plazo, mucha gente tiene síntomas de duelo transitorios pero potentes. El duelo inicial puede incluir:

- Olas de tristeza
- Imágenes invasivas del evento traumático y muerte de seres queridos
- Aislarse de relaciones cercanas con familiares y amigos
- Evitar actividades que les recuerdan el evento

En algunas personas, el duelo puede retrasarse. En otras, es posible que jamás se manifieste.

### Comuníquese efectivamente con su comunidad

La preocupación y angustia pueden propagarse dentro y entre las comunidades, lo cual resulta en rumores y distorsión de los hechos del evento. Por lo tanto, debe prestarse atención

Los líderes desempeñan roles críticos en la recuperación de comunidades e individuos tras los desastres.

especial a optimizar la comunicación con los miembros de su comunidad y con aquellos ajenos a esta. Los líderes formales e informales pueden ser modelos de la importancia de compartir el dolor, comunicar esperanza, identificar hechos concretos, controlar rumores y brindar apoyo a otros a medida que cambien las necesidades con el tiempo.

### Respuestas inmediatas

#### ■ Sea visible — Haga anuncios públicos y preséntese en público

Al suministrar información útil y precisa, los líderes pueden restablecer el sentido de seguridad y reforzar la confianza depositada por la comunidad en los líderes.

#### ■ Suministre información precisa y oportuna de lo conocido, lo desconocido y cuándo se comunicará más información

Los comunicados de prensa, el uso de redes sociales y las reuniones comunitarias pueden reconfortar a las familias y desmentir rumores. Diga siempre cuándo se dispondrá de más información.

#### ■ Entienda que la gente procesa información de manera distinta en situaciones de mucho estrés

Mantenga los mensajes lo más simples posibles, repítalos con frecuencia y enfatice los mensajes positivos (la gente tiende a enfocarse en la información negativa cuando está estresada).

#### ■ Use múltiples canales de comunicación

La gente busca información en distintas fuentes dependiendo de su cultura, etnicidad, geografía, composición comunitaria e historia. La televisión, los periódicos, la radio, los ministros, los maestros, los bomberos y los lugares locales de congregación (p. ej., oficina de correos, supermercado, reuniones de padres y maestros) ofrecen canales de comunicación.

#### ■ Hable con calma y anime a la gente a colaborar

Los líderes promueven la calma, empatía, optimismo y actitud dinámica, así como la recuperación y reconciliación colectiva. Es importante la comunicación directa entre padres e hijos. El regreso a la escuela casi siempre calma a los niños, pero puede ser estresante para los padres.

#### ■ Sepa el estado de recursos actuales y disponibles

Monitoree necesidades emergentes, apoye a otros líderes comunitarios y estructuras (como escuelas, salud, seguridad pública).

## ■ Trace políticas y dé orientación sin microgestión

Apoye a los trabajadores y voluntarios con un marco para organizar y comunicar políticas. Reconozca que usted no puede estar “al frente” en todas partes y que otros deben tomar decisiones tácticas. Fomente la iniciativa y la cooperación.

## ■ Organice servicios conmemorativos y sitios que reconozcan la diversidad de la comunidad

Respete los deseos y necesidades de las familias damnificadas. El momento apropiado de los servicios es fundamental.

## ■ Es importante asistir a funerales

Cuando los líderes se apenan y viven el duelo en público, esto sirve para permitir que otros expresen el dolor y humanicen las tragedias inconcebibles.

## Recuperación

### ■ Concéntrese en metas futuras

Reoriente la comunidad a objetivos futuros, mayor preparación y actitud dinámica de “sí se puede”.

### ■ Reconozca a las personas de adentro y afuera de la comunidad que desean ayudar y así lo hacen

Establezca un clima de recuperación y apoyo comunitario.

### ■ Fije metas comunes con dirección futura

Reencauce la energía en proyectos de recuperación necesarios y en esfuerzos para recordar respetuosamente y reconstruir.

### ■ Evite culpar

Culpar a grupos e individuos da lugar al estigma, la ira y el deseo de venganza. Canalice la energía a brindar apoyo y atender necesidades futuras.

## Crecimiento

- Trabaje para restablecer la normalidad de las actividades comunitarias, pero sea tolerante si la recuperación es lenta.
- La recuperación lleva tiempo, no es lineal y está influenciada por eventos futuros que son siempre inciertos.
- Fije y celebre metas alcanzables.
- Las costumbres y ritos de la comunidad dan la oportunidad para que los individuos y las familias se recuperen y reflexionen sobre su experiencia a su manera. Esos ritos pueden atravesar divisiones raciales, culturales y socioeconómicas.
- Tenga cuidado de no identificar un concepto de “nosotros” y “ellos”.
- Esté alerta a las brechas como las diferencias raciales o socioeconómicas de la comunidad. Estas tienden a expandirse y convertirse en focos de conflicto.
- Prevea que, después del sentido inicial de solidaridad, surgirá desilusión e indignación en la comunidad. Ayude a la comunidad a entender la trayectoria cambiante de la recuperación.
- Cuidese. Usted necesita personal de apoyo, amigos y familiares que le recuerden descansar y que le aconsejen objetivamente sobre aspectos que usted no ve o cuya importancia no reconoce. Mantenga informados a sus asesores y escuche sus perspectivas.

## Recursos

Centro para el Estudio del Estrés Traumático	<a href="http://www.cstsonline.org">www.cstsonline.org</a>
Red Nacional para el Estrés Traumático Infantil	<a href="http://www.nctsn.org">www.nctsn.org</a>
Academia Americana de Psiquiatría Infantil y Adolescente	<a href="http://www.aacap.org">www.aacap.org</a>
Academia Americana de Pediatría	<a href="http://www.aap.org">www.aap.org</a>
Asociación Americana de Psiquiatría	<a href="http://www.psych.org">www.psych.org</a>
Asociación Americana de Psicología	<a href="http://www.apa.org">www.apa.org</a>
Cruz Roja Americana	<a href="http://www.redcross.org">www.redcross.org</a>