

Наръчник за управление на кризи

Как да се справим и активираме местната общност в случай на криза

2022 г

1. издание –, 2022г.

ISBN:

Вътрешни рецензенти:

Borbála Hadrévy

Павлина Петрова

Целта на този наръчник е да предостави теоретични и практически знания по темата за активното гражданство, бщественото участие, както и да представи най-добрите практики, събрани по време на пандемията от COVID 19. Той е разработен по метода на съвместното създаване от професионалисти в общността - преподаватели, младежки работници и организатори в общността, културни мениджъри, които могат да научат методологията на обществено участие и съвместно създаване и да споделят добри практики. За да се възползвате максимално от знанията, събрани тук, вземете модулите за електронно обучение и прочетете и учебната програма за обучение.

Наръчникът е създаден като част от проекта „CRESTART - Creative Resilient LEARNING communitys meet COVID challenges“ се изпълнява от Cromo Alapítvány, Унгария, center For Advancement Of Research And Development In Educational Technology Ltd-CARDET, Кипър, Public Policies Watchdog Forum , България, Changes&Chances, Холандия от 1 ноември 2021 г. до 1 ноември 2023 г. и финансиран от Европейския съюз по Програма Еразъм+, съгласно номер на договор: 2021-1-HU01-KA220-ADU-000027016



**Funded by
the European Union**



CRESTART

Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на тази публикация не означава одобрение на съдържанието, което отразява само възгледите на авторите и Комисията не може да бъде държана отговорна за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в нея. Тази публикация не е коригирана.

Съдържание

МОДУЛ 1: КАКВО Е КРИЗА, КАКВО Е КУЛТУРА, КАК СА СВЪРЗАНИ ТЕ?	6
1. Раздробяване на кризата: дефиниция, видове и природа на кризата	6
1.1. Дефиниция на криза	6
1.2. Видове кризи	6
1.3. Природа на кризите	8
2. Криза и култура: изследване на ключова връзка	8
2.1. Дефиниция на култура	8
2.2. Култура и криза	11
3. Опити да се идентифицира кризата	13
3.1. Светът на VUCA	13
4. Ефектите на кризата	15
4.1. Ефекти на кризата върху общността	15
4.2. Ефекти на кризата върху индивида/ върху теб	16
4.3. Ефекти на кризата върху икономиката	16
5. Заключителни бележки	16
Литература	17
МОДУЛ 2: НАЧИНИ ЗА ПРЕМИНАВАНЕ ОТ РЕАГИРАНЕ КЪМ ОТГОВОР НА КРИЗИТЕ	19
1. Реакции на криза на ниво индивид	19
1.1. Типични реакции при криза или бедствие	19
1.2. 4 етапен процес на реакция при криза	20
1.3. Реакции на кризата с течение на времето	21
Реакции на кризата по време и непосредствено след събитието	21
Реакции на кризата дни и седмици след събитието	21
Реакции на кризата седмици и месеци след събитието	22
Реакции на кризата години след събитието	22
2. Реакции на кризата на ниво общност	23
Несигурност	23
Страх, безпокойство и ужас	24
Безнадеждност и безсилие	24
Отказ	25
3. Грижа за себе си и другите по време на криза	25
3.1. Грижа за себе си в кризисни ситуации	25

3.2.	Причини за прегаряне – burn out (Triggers)	26
3.3.	Научете се да се справяте!	26
3.4.	Изграждане на устойчивост	27
3.5.	Съвети за самопомощ (Self-Care)	29
3.6.	Как да подкрепим приятел в криза	30
4.	Какво могат да направят гражданите в криза	30
4.1.	Активно гражданство	30
4.2.	Дейности по време на 4-те фази на криза	31
4.3.	Предложения за социални дейности по време на криза	33
5.	КАК ДА АКТИВИРАТЕ ВАШАТА ОБЩНОСТ ПО ВРЕМЕ НА КРИЗА	34
5.1.	Как да се подготвите?	34
	Имайте план!	34
	Управлявайте ресурсите!	35
5.2.	Принципи и умения	35
6.	Начини за ангажиране на вашата местна общност в общи дейности по време на кризисни ситуации	39
6.1.	Ангажиране на гражданите или общността	39
6.2.	Гражданско участие	40
6.3.	Ангажиране на местните граждани	40
7.	Мотивирайте и вдъхнете хората да останат активни по време на криза	42
7.1.	Съвети за добро разпознаване	43
	ЛИТЕРАТУРА	45
	МОДУЛ 3: КРИЗИСЕН МЕНИДЖМЪНТ ЗА ОБЩНОСТИ – СТЬПКА ПО СТЬПКА	48
1.	Етапи на кризата	48
1.1.	Пред-кризисен етап	49
1.2.	Кризисен етап – известен още като остра фаза	50
1.3.	Етап на отговор	51
1.4.	След-кризисен етап	51
2.	План за управление на кризата отдолу нагоре за общности	54
2.1.	Създайте екип – определете вашите водачи поп време на криза	56
2.1.1.	Роли	56
2.2.	Образец на план за управление на криза	56
2.3.	Оценете риска	58
2.4.	Определете въздействието върху местната общност	58

2.5.	Планирайте отговора	58
2.6.	Преглеждайте и актуализирайте	59
3.	Адресирането на проблеми свързани с кризата: стъпки за ефективна кризисна комуникация	59
3.1.	Пред-кризисно: Демонстрирайте, че сте готови и осъзнати	60
3.2.	Кризисно: Предупредете вашия екип	60
3.3.	Отговор: Съобщавайте редовно актуализирана информация	60
3.4.	След-кризисно: Оценете	60
4.	Набиране на средства	60
МОДУЛ 4: КАК ДЕЙНОСТИ БАЗИРАНИ НА КУЛТУРАТА МОГАТ ДА БЪДАТ ИЗПОЛЗВАНИ ЗА СПРАВЯНЕ С КРИЗА?		64
Въведение		64
1.	Какво може да предложи културата на вас/общността по време на криза?	66
2.	СЪВЕТИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ: ДОБРИ ПРАКТИКИ ПО ЦЕЛЕВА ГРУПА	67
2.1.	Съвет 1 Какви са НУЖДИТЕ на общността?	69
2.2.	Съвет 2 Какви ТАЛАНТИ присъстват в местната общност?	70
2.3.	Съвет 3 Какви специални УМЕНИЯ имат значение за кризата с КОВИД ?	70
2.4.	Съвет 4 Дръжте доброволците включени	71
2.5.	Съвет 5 МЕСТНОТО САМОУПРАВЛЕНИЕ като поддръжник на дейности	72
3.	ДОБРИ ПРАКТИКИ	74
3.1.	Инициативи за борба със самотата	75
3.2.	Онлайн инициатива	77
ЗАКЛЮЧЕНИЕ		80
ЛИТЕРАТУРА		81
ЗА ПРОЕКТА		82

МОДУЛ 1: КАКВО Е КРИЗА, КАКВО Е КУЛТУРА, КАК СА СВЪРЗАНИ ТЕ?

В този модул кризата като феномен и реалност се сегментират на части, дефинира се, както и се разглежда връзката ѝ с културата. Разглеждат се видовете кризи, както и тяхното естество и се изучава как да се идентифицират кризите, като се подчертава света на VUCA (ВУКА). Не на последно място се отбелязват ефектите от кризите върху общността, върху индивидите и върху икономиката.

1. Сегментиране на кризата: дефиниция, видове и природа на кризата

1.1. Дефиниция на криза

Кризата е явление и предизвикателна ситуация, която изисква специално внимание. Това е трудно и дори опасно състояние, което засяга индивид, група и обществото по много начини и в много сектори.



<https://www.thebluediamondgallery.com/wooden-tile/images/crisis.jpg>

1.2. Видове кризи

Както при всички явления, кризата е многотипова. Типологията на кризата се характеризира с разнообразие основаващо се на нейния характер и контекст. Така, една криза може да бъде икономическа, обществена, образователна, екологична,

психологическа, индивидуална и т.н. Според Management Library (2018) има три основни вида кризи: пълзяща криза, криза на бавно изгаряне и внезапна криза, всички тежки и опасни. Тези три вида са обяснени по-долу:

- Пълзяща криза: този тип криза е показана и дори прогнозирана от поредица от събития, които вземащите решения не виждат като част от тенденцията.
- Криза с бавно изгаряне: този тип криза не се предвижда, тъй като има предварително предупреждение, преди събитието да причини щети.
- Внезапна криза: този тип криза води до ситуация, в която щетите вече са настъпили и колкото по-дълго е необходимо да се отговори и да се справи с тях, толкова по-лоши стават нещата.

Според Señor Lobo & Friends (2020 г.) кризата може да бъде два основни вида, т.е. със силно или със слабо въздействие. Тези два типа са обяснени:

КРИЗА СЪС СЛАБО ВЪЗДЕЙСТВИЕ

Кризата със слабо въздействие обикновено има следните характеристики:

- Може да се контролира от компанията/организацията по време на тази фаза чрез извършване на определени промени
- Може да причини ниска репутационна вреда без влияние върху стойността на цената на акциите, когато цифровият отпечатък не е засегнат и
- Събра ниски нива на внимание в социалните и традиционните медии.

Кризата със слабо въздействие може да бъде ефективно посрещната, след като бъде открита от система за откриване на риска и мобилизиране на управленски екипи. Членовете на персонала на организацията обикновено са обучени да действат бързо и правилно в такива случаи и бързо да се адаптират към промяната. Въздействието от кризата бързо се приема и незабавно започва работа по възстановяването на щетите. Цифровият подход и политиките за добро управление са ключови за ефективното посрещане на тежка криза.

КРИЗА СЪС СИЛНО ВЪЗДЕЙСТВИЕ

Кризата със силно въздействие обикновено има следните характеристики:

- Бързо се разпространява дигитално
- Често се причинява от близки заинтересовани страни или се задейства от самите служители
- Причинява сериозни щети на цените на акциите (в случай на компании, регистрирани на фондовата борса) и репутацията, оставяйки много отрицателен дигитален отпечатък
- Получава високо ниво на внимание в социалните и традиционните медии

Този тип криза може да не се посрещне по адекватен начин, ако компанията/организацията има слаба превантивна структура, липса на процедури за превенция и управление, неспособност за идентифициране на рисковете, пред които е изправена и липса на устойчивост, което от своя страна може да доведе компанията/организацията до закриване.

1.3. Природа на кризите

Кризата има многотипов и комплексен характер, както става ясно от опитите за нейното дефиниране. Описвайки същността на кризата, Майкъл Бланд в своята публикация „Комуникиране извън кризата“ (1998) заявява, че кризата е една от най-предизвикателните и завладяващи комуникационни дисциплини, предоставяйки друга интересна характеристика – и дори ново определение – за природата и профила ѝ.

Освен нейната многотипова природа и идентичност и нейната тежест и опасност, както се вижда по-горе, интересно е да се подчертае, че кризата е тясно свързана с културата. Това е друга характеристика на нейната природа, която е разгледана в раздела по-долу.

2. Криза и култура: изследване на ключова връзка

Въз основа на мащабните източници на информация, културата играе важна роля в глобалните кризи. В следващите редове се изследва ключовата връзка между криза и култура.

2.1. Дефиниция на култура

Има множество опити за дефиниране културата поради нейния многоизмерен характер. Вкоренена в латинското *cultura*, произлизащо от *colere*, което означава „култивиране“, културата се определя като споделени ценности, оформящи индивидуалното поведение, което включва подходите, тона на комуникация и междуличностния обмен. Културата се отнася до моделите на човешката дейност и символните структури, които правят тези дейности значими. Културата може да се определи и като всички начини на живот, включително изкуства, вярвания и институции на група хора, които се предават от поколение на поколение. Културата се определя и като начин на живот на цялото общество. Като такъв, той обхваща кодекси на нрави, облекло, език, религия, ритуали, изкуство и норми на поведение, като закон и морал и система от вярвания.



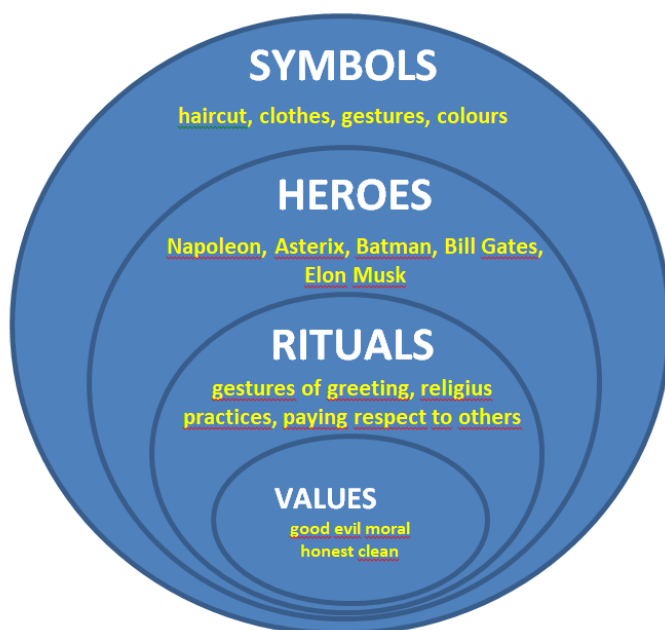
<https://media.istockphoto.com/photos/business-meeting-with-word-culture-on-table-picture-id841152680>

Културата се учи и възприема в съответната среда, в която е индивида и е винаги споделен, колективен феномен. За да се опишат и сравнят различни култури, има два модела, които трябва да бъдат обяснени. Единият е така нареченият „Културен лук“, разработен от Герт Хофстеде. Тук културата се разглежда като лук - има няколко слоя. Според този модел, когато някой разглежда културата отвън, той трябва бавно да премине през разбирането на всеки слой, за да стигне до същината.

По външния слой на лука има символи. Това са елементи от културата като хранителни навици, храни, знамена или цветове, лога. Символите имат емоции, свързани с тях. Но промяната на символите обикновено няма дълготрайно дълбоко емоционално въздействие, както например може да има промяна на ритуалите.

Следващият слой се състои от героите. Това са хората, които са показали поведение, което може да демонстрира например националния дух (като Стив Джобс или важни политици, които могат да служат за пример). В някои култури герои могат да бъдат и „антигероите“ – те могат да се дават като пример за това какво не трябва да се прави. Героите могат да включват публични личности от реалния живот, като спортисти или основатели на компании, или пък фигури като Супермен и други фантастични геори от популярната култура.

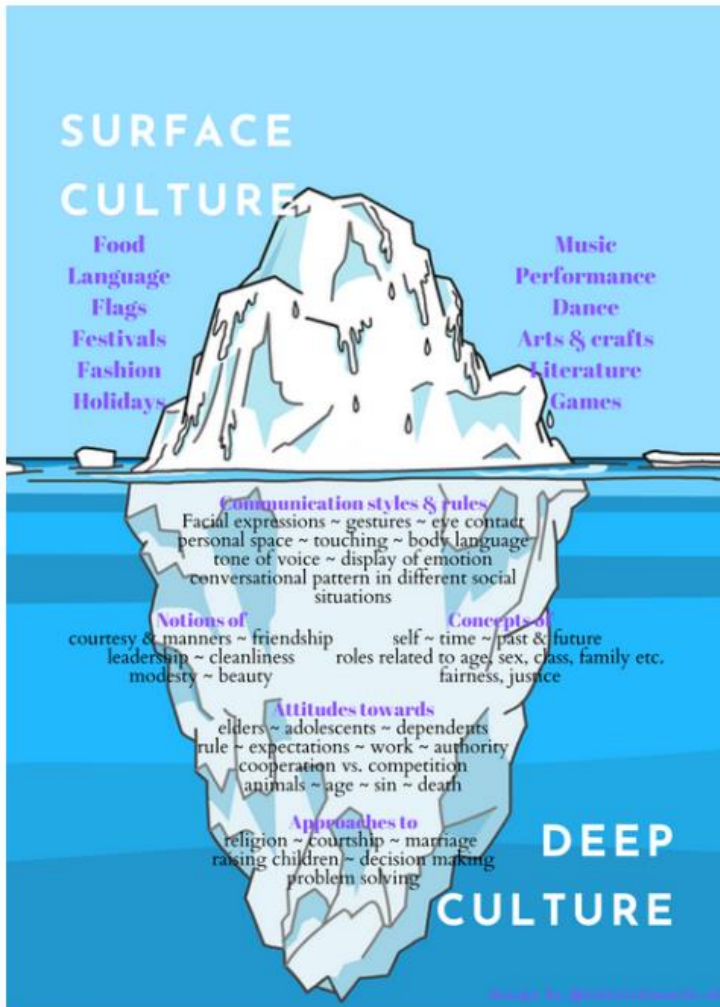
В третия слой, най-близо до ядрото, се намират ритуалите. Това са повтарящите се събития, които оформят нашето подсъзнание - напр. празнуване на Деня на независимостта, Деня на благодарността, даване на бакшиши в ресторанти и др.



В основата на културата са ценностите. Ценностите са широки предпочитания за определено състояние на нещата (напр. предпочитане на равенството пред йерархията). Ценностите се предават от средата, в която растем, като поведението на родителите или учителите, които ни показват кое е приемливо и кое не. Ценностите се оформят до голяма степен от времето, когато навършим 10-12 години. Когато се чувстваме застрашени или неудобни, имаме склонност да се връщаме „към основите“. Обратно към ценностите, заложили в нас, когато сме били млади.

Моделът на лука на Hofstede: Културни ценности и практики на различни нива на дълбочина (адаптирано от Hofstede 2005, p.7)





Едуард Т. Хол разработва своя модел на културния айсберг през 1976 г.

Ако културата на едно общество е айсбергът - разсъждава Хол - някои аспекти са видими над водата, но много по-голяма част е скрита под повърхността. Според него културата има два компонента и само около 10% от културата (външна или повърхностна култура) е лесно видима; по-голямата част или 90% от културата (вътрешна или дълбока култура) е скрита под повърхността на обществото и включва различни вярвания, ценности и мисловни модели, които са в основата на поведението в общността. Това, на което този модел ни учи е, че не можем да съдим за

дадена непозната за нас култура само въз основа на това, което виждаме, когато се докосваме до нея за първи път. Трябва да отделим време, за да опознаем хората от тази култура и да общуваме с тях. Само по този начин можем да разкрием ценностите и вярванията, които са в основата на поведението на това общество.

[The 'Cultural Iceberg' model, developed by Gary Weaver \(1986\). Graphic layout by Jenny Lau](#)

2.2. Култура и криза

Както се подчертава от много източници, културата играе основна роля в глобалните кризи, тъй като **в моменти на криза хората се нуждаят от култура** (Рой, 2020 г.). Интересно е, че във времена на несигурност, културата придържа хората към познатото за тях като така им осигурява смисъл и им помага да се справят с възникващите безпокойства. В следващите редове се изследва културата и нейната ключова връзка с кризата.

Във време на криза – като настоящата COVID – културата въздейства още по-силно, оформяйки начина, по който различните групи хора приоритизират нуждите и ползите си не само интуитивно, но и много добре обмислено. Нуждата от безопасност и увереност означава връщане към установени културни норми и практики, които в миналото са помогнали за преодоляване на подобни състояния.



Ролята на културата в кризисни ситуации и тясната връзка между кризата и културата е силно подчертана в добре признати теории, като теорията за управление на терора (Greenberg et al., 1986), разгледана по-долу.

Теория за управление на терора

Според теорията за управление на терора (Greenberg et al., 1986), културата предлага на индивидите увереност в техните възгледи за света и интерпретации, като ги свързва с по-дълбоко ниво на осъзнаване. Това позволява на хората, жадуващи за комфорт, да се справят и да управляват заплахата за самочувствието си и дори от смъртта. Познатото утешава и облекчава част от безпокойството, притесненията и страховете на несигурните, а културата е един от най-силните маркери за “добре познато”. Във времена на криза – както при COVID 19 – се разкрива, че възприетите поведенчески промени имат тенденцията да се случват в контекста на вече налични опции, а не при напълно нови и непознати опции/избори (Рой, 2020 г.).

Теорията за управление на терора е предложена за първи път от Джеф Грийнбърг, Том Пишчински и Шелдън Соломон през 1986 г. (Greenberg et al., 1986). Отнася се към политически възгледи, знаменитости, страх от смъртта, представяне и т.н. За ситуацията с пандемията от COVID 19, изследователи от Локет, в проучване от 2021 г., в което изследват теорията за управление на терора и нейните ефекти върху поведението на хората по време на COVID 19-19, подчертават, че „независимо дали човек съзнателно вярва, че вирусът е голяма заплаха за живота или само незначително неудобство, страхът от смъртта играе важна роля в нагласите и поведението на човека, свързани с вируса“ (Pyszczyński et al., 2021).

Изучавайки последиците от теорията за управление на терора, Майерс (2022) обяснява, че в кризисни ситуации, индивиди и групи могат да се опитат да постигнат неща в живота си, които ще им помогнат да оцелеят и успеят, и следователно да допринесат за обществото по по-решителни начини, отколкото ако ситуацията беше спокойна. Промените в поведението могат да бъдат забелязани или може да не бъдат забелязани. Те могат да бъдат положителни, отрицателни или да нямат промени и това може да се дължи на подкрепата и стабилността, които обществото предоставя на индивидуално и групово ниво. Последното показва как хората разчитат на културата, когато са изправени пред криза.

3. Опити да се идентифицира кризата

Тъй като е предизвикателен феномен, поради своята многотипова природа и контекст, както се вижда по-горе, кризата не е лесно да бъде установена навреме, като опитите за това продължават. Обещаващ момент в тези опити е така нареченият световен феномен VUCA, който се счита за много свързан с идентифицирането на кризи. Това е разяснено в следващите редове.

3.1. Светът на VUCA

Светът на VUCA е свързан с установяването на кризи (Mind Tools, 2022 г.), като акронимът VUCA означава променливост (**V**olatile), несигурност (**U**ncertain), сложност (**C**omplex) и неяснота (**A**mbiguous), т.е. четирите заплахи и предизвикателства, които възникват в кризисни ситуации и вещаят приближаването на криза:

- Променливост (**Volatile**): подчертава, че промяната е бърза и непредсказуема по своя характер и степен;
- Несигурност (**Uncertain**): заявява, че настоящето е неясно, а бъдещето е несигурно;
- Комплексен (**Complex**): отнася се до различни, взаимосвързани фактори, които влизат в действие, с потенциал да предизвикат хаос и объркване;
- Двусмислен (**Ambiguous**): отнася се до липсата на яснота или осведоменост относно ситуациите.

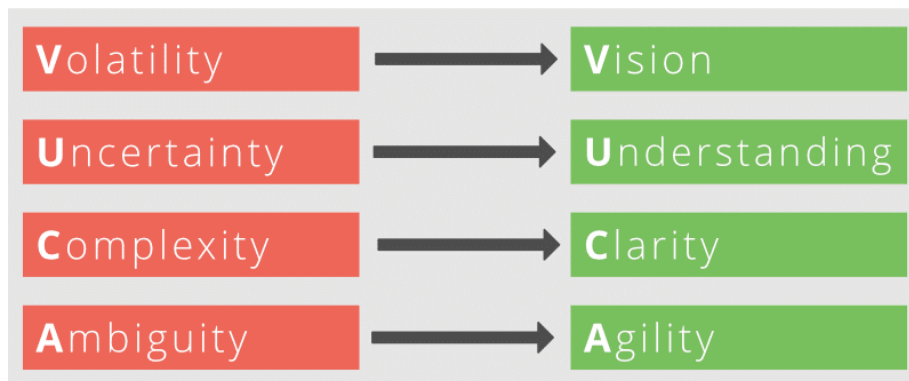
С по-конкретни термини *Светът на VUCA* описва ситуацията на постоянна и непредсказуема промяна – състояние, което се установява като норма в определени области на света на бизнеса (и извън него). Подчертава, че традиционните, остарели подходи към управлението и лидерството и ежедневната работа не трябва да бъдат опция по време на криза и следователно трябва да се избягват.

Употреба и приложения на VUCA

VUCA е използван за първи път през 2001 г. от USAWC – Военният колеж на армията на Съединените щати, една от първите организации, използвали това съкращение, след терористичните атаки от 11 септември през 2001 г. в САЩ. Радикално предизвикателните, различни и непознати международни условия за сигурност, които се появиха в онези дни и от този труден период насам, силно притесняват военните, като заинтересована страна, плановете и вземащите решения, които описват случилото се като VUCA, т.е. променливо, несигурно, сложно и двусмислено.

VUCA се използва широко. Бон Йохансен в своята добре призната книга: „Лидерите създават бъдещето“ (2012 г.) адаптира VUCA за света на бизнеса, подчертавайки го като набор от предизвикателства, с които трябва да се сблъскат индивиди, екипи, мениджъри и организации в засегнати от криза индустрии (и ситуации). Поотделно, тези предизвикателства могат да бъдат значителни, но те могат да бъдат изпитание, когато са комбинирани предизвикателства. Йохансен използва VUCA, за да отрази дивите и непредвидими сили на промяната, които биха могли да засегнат организациите, твърдейки, че при управлението на четирите предизвикателства на VUCA са необходими нови умения, подходи и поведения.

VUCA



Основна рамка на VUCA

В отговор на заплахите от VUCA, Йохансен (2009) предлага основната рамка на VUCA, предлагайки следните „противоотрови“ и решения: визия, разбиране, яснота и гъвкавост. Те са показани по-долу (Mind Tools, 2022):

- Противодействие на променливостта с визия

Приемането и прегръщането на промяната и разработването на ясна споделена визия и гъвкави цели е от ключово значение за борбата с нестабилността.

- Посрещнете несигурността с разбиране

Разбирането и развитието на нови начини на мислене е много важно за преодоляване на несигурността. Липсата на изслушване на клиентите, анализиране и интерпретиране на техните нужди, практики и т.н., поддържането на актуална информация и самооценяването/оценяването може да доведе до несигурност в една среща.

- Реагирайте на сложността с яснота

Яснотата в комуникацията и изразяването, както и ефективното изграждане на екип и сътрудничество са много важни в сложни ситуации. Предотвратяват дезориентацията и изолацията.

- Борете се с двусмислието с гъвкавост

Насърчаването на гъвкавост, адаптивност и пъргавина е важно в борбата срещу двусмислието. Обръщането към план Б, култивирането на мисловни умения и креативност, изграждането на консенсус, насърчаването на ученето през целия живот, участието и наградите могат да работят срещу двусмислието.

4. Ефектите на кризата

Кризата засяга всички сектори на човешкия живот и то по много начини. В следващия раздел се обсъждат ефектите от кризите върху общностите, индивидите и икономиката.

4.1. Ефекти на кризата върху общността

Кризата оказва силно влияние върху обществото като цяло и общността в частност. Както казват Бенч и Хансен (2021), последиците от дадена криза за местните общности са неясни и следователно може да не бъдат лесно и точно предвидени и измерени. Данните, произтичащи от техните скорошни изследвания за въздействието на пандемията върху обществата, подчертават, че пандемията се отразява върху общността по много начини - от работа в екип (мрежи), до изграждане на доверие. Както се подчертава в доклада на Училището по публична политика към Университета на Мериленд относно проучване на три скорошни кризи (2022 г.), благотворителното поведение нараства през годините след кризата. Такива поведения включват:

- доброволчество за/с организация,
- даряване за благотворителност,
- работа с други членове на общността (напр. семейство, съседни, приятели, сътрудници и т.н.)
- за справяне, коригиране и/или подобряване на нещо в общността,
- организиране и присъствие на обществени срещи за обсъждане на обществени проблеми и др.

В хода на това проучване, данните са събирани в продължение на повече от 15 години от Бюрото за преброяване на населението на САЩ и Бюрото по трудова статистика.



4.2. Ефекти на кризата върху индивида/върху теб

Наблюдава се, че подобно на въздействието на кризата върху общността, въздействието ѝ върху индивида е високо. Несигурността и сложността са на първо място в списъка с

последствия в човешкия живот. Освен тях се съобщава за обясними или необясними физически симптоми, управлявани и последица от стрес - главоболие, стомашни неразположения, мускулни болки и субфибрилна температура. Възникват също тревожност, безпокойство и страх, причинявайки същите или различни симптоми, например нарушения на съня, хранителни разстройства, ниско самочувствие, безнадеждност, безпомощност и т.н. Паниката е още един кризисен ефект, който е толкова опасен, колкото и споменатите по-горе (CERC, 2019 г.).

Кризата оказва силно влияние върху индивида, както и в общността. Въпреки че въздействието на кризата е трудно да бъде измерено, добрата комуникация е ключова в кризисни ситуации и това може да спаси животи. Правилната кризисна комуникация може да убеди хората да избягват негативно поведение/реакции в кризисни дни, както и да намалят негативните ефекти. Повече информация за ефектите и реакциите на кризите могат да бъдат прочетени във втора глава.

4.3. Ефекти на кризата върху икономиката

Кризата засяга и икономиката, като друг критичен сектор от човешкия живот. Последствия като повишена безработица, загуба на доходи и повишена уязвимост се считат за доминиращи социално-икономически последствия от кризата. Блокирането на живота от пандемията от COVID 19 доведе до неправилно функциониране на редица бизнеси, организации, институции и дори до затваряне на такива, увеличавайки нивата на безработица по целия свят (Училище за обществена политика на Университета на Мериленд (2022 г.).

5. Заключителни бележки

От само себе си се разбира, че кризата е явление в човешкия живот, което засяга множество сектори в нашето ежедневие и бъдеще. В този модул се направи опит за



дефиниране на кризите и бяха показани видовете кризи. Беше разгледана ключовата връзка между кризата и културата и бяха обсъдени последиците от кризата върху общностите, индивидите и икономиката.

От решаващо значение е да се реагира на кризата веднага, преди да е станало твърде късно. Актуализиране на процедурите за управление на риска, както и оценка на заплахите с настройка на подходящи системи за откриване на заплахи, преди тези заплахи да причинят криза, е задължително. Регулирането на процедурите за наблюдение и реагиране позволява бърза реакция, нещо, което е ключово за ефективното управление на кризи. Светът на VUCA, представен в този модул, както и теорията за управление на терора, могат да осигурят полезна представа за това как ефективно да се изправим срещу кризата.

Литература

Bland, M. (1998). *Communicating out of a crisis*. Basingstoke, England: Macmillan Business.

Busch, H. and Hanses, T. (2021). Building communities in times of crisis - Impacts of the COVID 19-19 pandemic on the work of transition intermediaries in the energy sector, *Energy Research & Social Science*, 75, Retrieved on 01/09/2022, from:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214629621001134>

CERC – Crisis + Emergency Risk Communication (2019). *Psychology of a Crisis*. Retrieved on 01/09/2022 from: https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC_Psychology_of_a_Crisis.pdf

Greenberg, J., Pyszczynski, T., & Solomon, S. (1986). The causes and consequences of a need for self-esteem: A terror management theory. In *Public self and private self* (pp. 189-212). Springer, New York, NY. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4613-9564-5_10

Hofstede, Geert J.(1993): *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. *Administrative Science Quarterly* (Johnson Graduate School of Management, Cornell University) Vol. 38 No. (1) p. 132–134. Retrieved on 01/09/2022 from: https://e-edu.nbu.bg/mod_resource

Management Library (2018). Retrieved on 01/09/2022 from:

<https://managementhelp.org/blogs/crisis-management/2018/07/30/the-3-types-of-crisis/>

Mind Tools, (2022), *Managing in a VUCA World: Thriving in Turbulent Times*. Retrieved on 01/09/2022 from: <https://www.mindtools.com/pages/article/managing-vuca-world.htm>

Myers, E. (2022). *Terror Management Theory*. Retrieved on 01/09/2022 from:

<https://www.simplypsychology.org/terror-management-theory.html>



Ottone, E. (2022). In moments of crises people need culture. Retrieved on 01/09/2022 from: <https://en.unesco.org/news/moments-crisis-people-need-culture>

Pyszczynski, T., Lockett, M., Greenberg, J., & Solomon, S. (2021). [Terror management theory and the COVID 19-19 pandemic](#). *Journal of Humanistic Psychology*, 61(2), 173-189.

Roy, R. (2020). The role of culture in a global crisis: Understanding how identities and value shape behaviour. Retrieved on 01/09/2022 from: <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-07/role-of-culture-in-global-crisis-2020-ipsos.pdf>

Señor Lobo & Friends (2020). The different types of crisis and company in a VUCA world. Retrieved on 01/09/2022 from: <https://slfcrisis.com/en/the-different-types-of-crisis-and-company-in-a-vuca-world/>

The University of Maryland, School of Public Policy (2020). Community in Crisis: A Look at Charitable Activity and Civic Engagement in Times of Crises. Retrieved on 01/09/2022, from: <https://dogood.umd.edu/research-impact/publications/community-crisis-look-charitable-activity-and-civic-engagement-times>

Zalfen, S. (2007). The Crisis of Culture and the Culture of Crisis: The case of opera in Berlin, London and Paris in the late twentieth century revisited. Retrieved on 01/09/2022 from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10286630701556449?journalCode=gcul20>

СНИМКИ

<https://www.thebluediamondgallery.com/wooden-tile/images/crisis.jpg>

<https://media.istockphoto.com/photos/business-meeting-with-word-culture-on-table-picture-id841152680>

The 'Cultural Iceberg' model, developed by Gary Weaver (1986). Graphic layout by Jenny Lau https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.microtool.de%2Fen%2Fknowledge-base%2Fwhat-does-vuca-mean%2F&psig=AOvVaw3L_stllo3GDI98AxbjLvB-&ust=1664709345263000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjRxqFwoTCMIjqePzvvoCFQAAAAAdA AAAABAM

https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fmosaicrooms.org%2Fevent%2Fculture-in-the-face-of-crisis-title-tbc%2F&psig=AOvVaw2D6TWJpV0voNaKc_vSW8vp&ust=1664709547320000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjRxqFwoTCJju78r0vvoCFQAAAAAdAAAAABAD

<https://bayareadbtc.com/wp-content/uploads/2017/01/crisis-in-DBT-750x470.jpg>



МОДУЛ 2: НАЧИНИ ЗА ПРЕМИНАВАНЕ ОТ РЕАГИРАНЕ КЪМ ОТГОВОР НА КРИЗИТЕ

1. Реакции на криза на ниво индивид

Всички ние реагираме по някакъв начин в кризисни ситуации (на внезапни и шокиращи събития), но нашите реакции могат да бъдат много различни и индивидуални в зависимост от нивото ни на чувствителност, като в същото време нашите минали преживявания също влияят на реакциите ни.

Освен автоматичните индивидуални реакции при кризи, има общи кризисни реакции, които могат да ви помогнат да разберете собствените си емоции и поведението на други хора след дадено шокиращо събитие. Обичайно е да чувствате **безпокойство, умора и да имате проблеми със съня** в подобна ситуация. Могат да се появят и чувства на отчаяние, самота, празнота и изоставеност. Реакциите могат да включват промени в поведението, физическото благополучие, психологическото здраве, моделите на мислене, духовните вярвания и социалните взаимодействия. Признаците, симптомите и реакциите са често срещани психологически реакции на криза или травматично събитие.

1.1. Типични реакции при криза или бедствие

Емоционални реакции <ul style="list-style-type: none">• Шок или отричане• Гняв или раздразнителност• Депресия; чувство на безнадеждност• Страх и безпокойство• Промени в настроението• Изтръпване• Чувство за вина• Мъка	Когнитивни реакции <ul style="list-style-type: none">• Забравяне• Трудност при вземането на решения• Затруднена концентрация• Сънища или кошмари за събитието• Объркване• „Ретроспекция“ на кризисно събитие• Неувереност в себе си
Поведенчески реакции <ul style="list-style-type: none">• Промени в нивото на активност• Социално оттегляне или изолация• Безпокойство, възбуда или хиперактивност• Хранене или промени в апетита• Нарушение на съня/безсъние• Повишена употреба на алкохол или наркотици• Неспособност за отпускане	Физически реакции <ul style="list-style-type: none">• Умора или загуба на енергия• Главоболие и/или болки в гърба• Стомашно-чревен дистрес, гадене, повръщане• Мускулно напрежение• Треперене• Учестен сърдечен ритъм• Изпотяване или втрисане• Световъртеж• Преувеличени реакции на стрес• Слабост

Важно е да се запомни, че тези реакции са естествени и нормални и наличието им в кризисна ситуация не означава, че сте болен.

1.2. Четири етапен процес на реакция при криза

Ние реагираме на кризите в процес от четири етапа. Всеки един от тях има типични реакции.

Етапите са:

1. Усещаме влиянието на кризата

- Изживява се шок и изтръпване
- Изпитва се страх и безсилие
- Може да продължи часове или дни
- Може да е твърде натоварено, за да функционираме

Характеристиките на хората, които в момента преминават през криза или травматично събитие, са събрани от Албърт Р. Робъртс, професор и автор на тема кризисна интервенция.

- Започва осъзнаване, че има заплаха
- Откриване, че стресът и травмата от събитието не могат да се справят с помощта на съществуващите умения за справяне
- Изпитване на страх, объркване и стрес
- Проявяване на симптоми на страдание и дискомфорт
- Навлизане в състояние на дисбаланс, при което кризисната ситуация изглежда непреодолима

2. Ние се оттегляме и може да се държим объркано

- Хората се отдръпват от кризисната ситуация
- Психическа изолация – чувство за отделяне от другите
- Отричане на кризата
- Може да се твърди, че е станала грешка
- Хората се защитават, докато не могат да се изправят срещу кризата

3. Най-накрая можем да се съсредоточим върху кризата

- Започва фокусиране върху реалността
- Възвръща се известно чувство за контрол над емоциите
- Започва търсене на решения и правене на планове

4. Ние го адаптираме и разрешаваме
 - Започва действие според плановете
 - Започват да се правят промени
 - Животът продължава, но различен от преди

Ефектите от кризата могат да продължат много дълго време, но обикновено имат ефект върху нас и веднага след събитието. Симптомите и техните времеви линии са различни за всеки индивид.

1.3. Реакции на кризата с течение на времето

Реакции на кризата по време и непосредствено след събитието

Психологическият шок е начинът на ума да се защити от случилото се и да фокусира човешките ресурси върху оцеляване и действие.

Шокът може да се прояви по следните начини:

- Времето сякаш спира.
- Чувство за вцепененост и сюрреализъм; не е задължително да се изпитват много емоции.
- Трудно е да се мисли ясно.
- Някои хора изпитват физически симптоми, като замаяност, гадене, треперене и изпотяване. Пулсът и дишането могат да се ускорят.

Човек може да изпадне в шок по време на травматично събитие или веднага след него.

Можете да подкрепите човек в шок, като му помогнете да се успокои и се уверите, че е в безопасност. Физическият шок е свързан с внезапно спадане на кръвното налягане. Това не е същото като психологически шок.

Реакции на кризата дни и седмици след събитието

Реакциите след шок зависят от сериозността на събитието, наред с други фактори. В дните и седмиците след травматично събитие хората могат да преживеят

- Облекчение
- Тъга и гняв
- Вина за оцеляването и за загубите на другите
- Страх, че събитието ще се повтори
- Неспособност за вземане на решения и планиране на ежедневието
- Чувство за откъснатост и затруднения да обясняване на емоциите на другите

- Физически симптоми, като болка, загуба на апетит и проблеми със съня.

Реакции на кризата седмици и месеци след събитието

Когато изминат седмици и месеци от травматичното събитие, повечето хора започват да приемат промените в живота си и да се адаптират към тях. Страхът, гневът, безпокойството, раздразнението, тъгата и безнадеждността обаче все още са нормални чувства.

Реакциите на стрес могат да включват

- Хиперактивност, постоянна активност
- Пасивност и отдръпване от другите
- Повишена бдителност и свръхпротективен подход към близките
- Промени в апетита и моделите на сън

Психологическата първа помощ все още може да бъде полезна, като дългосрочните стресови реакции са знак за нужда от професионална помощ.

Реакции на кризата години след събитието

Повечето хора се възстановяват от кризисни ситуации и са в състояние да се адаптират към промените в живота. Въпреки това ситуации, напомнящи за травматичното събитие, могат да предизвикат наново стресова реакция.

Тъгата е нормална реакция при загуба, напр. развод, преместване, болест или смърт на любим човек. Важно е да запомните, че скръбта не следва график. Въпреки това, ако е налице усещането за непреодолима тъга, може да има нужда от помощ от специалист по психично здраве. Никога не е късно да се потърси помощ.

Наличието на точна информация за типичните реакции, съчетано с разбиране и подкрепа от приятели, колеги, семейство или други близки, може да направи голяма разлика за хората, засегнати от травматични събития. Понякога обаче това не е достатъчно и може да е необходима професионална помощ. Това не означава, че човек е слаб, луд и т.н. Това просто означава, че събитието или комбинацията от събития е била твърде силна или поразителна, за да може човекът да се справи сам.

Въпреки че повечето кризисни събития са ограничени във времето, дългосрочното излагане на стрес и травми може да доведе до посттравматично стресово разстройство (ПТСР) и други тревожни разстройства.

ПТСР е тревожно разстройство, причинено от много стресиращи, плашещи или тревожни събития. Това е психично и поведенческо разстройство, което може да се развие поради



излагане на травматично събитие, като сексуално насилие, война, пътни сблъсъци, малтретиране на деца, домашно насилие или други заплахи за живота на човек.

Повечето хора, които са преживели травматични събития, не развиват ПТСР. Хората, които са претърпели междуличностно насилие като изнасилване, други сексуални посегателства, отвличане, преследване, физическо насилие от интимен партньор и кръвосмешение или други форми на сексуално насилие в детството, са по-склонни да развият ПТСР.

Индивидите, страдащи от посттравматично стресово разстройство, изпитват спомени, кошмари, нарушения на съня и други симптоми, които често стават толкова тежки, че пречат на ежедневиия живот.

2. Реакции на кризата на ниво общност

По време на бедствие хората могат да изпитат широка гама от емоции, които могат да доведат до психологически бариери. Барьерите могат да доведат до липса на сътрудничеството и негативни реакции в обществеността, водещи до нежелани действия от страна на тълпата. Ако сме наясно с тези потенциални реакции, можем да ги облекчим. Като признаем тези чувства с думи, изразим съпричастност и бъдем честни, можем да смекчим тези реакции. Ние имаме силата да подкрепим нашата общност. Ето потенциалните реакции и някои съвети как да се справите с тях:

Несигурност

По време на криза в идеалния случай има повече въпроси, отколкото отговори. Действията, които хората могат да предприемат, за да се защитят, може да са неясни. Тази несигурност ще предизвика всички. За да намалим безпокойството си, ние търсим информация, за да определим опциите и да потвърдим или отхвърлим нашите вярвания. Може да отхвърлим информация, която е тревожна или завладяваща.

Какво помага? Признайте несигурността. Признайте и изразете съпричастност към несигурността на хората около Вас и споделете с тях процеса, който използвате, за да получите повече информация за развиващата се ситуация. Това ще помогне на хората да управляват безпокойството си. Използвайте изявления като: „Днес не мога да ви кажа какво е ..., но мога да ви кажа какво правим, за да разберем. Ето първата стъпка...”

Кажете им:

- Какво знаете.
- Какво не знаете.
- Какъв процес използвате, за да получите отговори.

Вместо да предлагате обещание извън вашия абсолютен контрол, обещавайте нещо, в което сте сигурни. Никога не обещавайте, освен ако не е във вашата абсолютна власт да го изпълните.

Страх, безпокойство и ужас

По време на криза хората във вашата общност може да изпитват страх, безпокойство, объркване и силен страх.

В някои случаи възприетата заплаха може да мотивира и помогне на хората да предприемат желани действия. В други случаи обаче, страхът от неизвестното или страхът от несигурността може да попречи на хората да предприемат действия. Когато хората се страхуват и нямат адекватна информация, те могат да реагират по неподходящ начин, за да избегнат заплахата.

Какво помага? Можем да помогнем, като признаем наличната ситуация с емпатия. Използвайки изявления като „никога не сме се сблъскали с нещо подобно в нашата общност и това може да бъде плашещо“. Чрез изобразяване на точна оценка на нивото на опасност и предоставяне на съобщения за действие, така че засегнатите хора да не се чувстват безпомощни.

Безнадеждност и безсилие

Според психологически изследвания, ако членовете на общността оставят чувствата на страх, безпокойство, объркване и страх да растат необуздано по време на криза, те най-вероятно ще започнат да се чувстват безнадеждни или безпомощни. Безнадеждността е чувството, че никой не може да направи нищо, за да подобри ситуацията. Безпомощността е усещането, че човек няма сила да подобри положението си или да се защити. Ако човек се чувства безпомощен да защити себе си, той или тя може да се оттегли психически или физически. Избягването на безнадеждността е много важна цел по време на криза.

Какво помага? Вместо да се опитвате да елиминирате емоционалните реакции на общността към кризата, помогнете на членовете на общността да управляват негативните си чувства, като ги насочите към курс на действие. Предприемането на действие по време на криза може да помогне за възстановяване на чувството за контрол и преодоляване на чувствата на безнадеждност и безпомощност. Можете да подкрепите хората, като ги посъветвате да предприемат действия, които са конструктивни и пряко свързани с кризата, пред която са изправени. Тези действия могат да бъдат символични, като поставяне на флаг или подготвителни, като кръводаряване или създаване на план за настаняване на семейството. Помагането на членовете на вашата общност да се почувстват овластени и контролиращи поне някои части от живота си също може да намали страха.



Отказ

Отказът се отнася до акта на отказ да се признае или неизбежна предстояща вреда, или вреда, която вече е настъпила. Хората могат да приемат и разбират съобщението, но да се държат така, сякаш опасността не е толкова голяма, колкото им се казва. Когато хората се съмняват, че заплахата е реална, те може да потърсят допълнително потвърждение. Какво помага? Можете да помогнете, като предложите няколко надеждни източника на информация за членовете на вашата общност. Отказът може, поне отчасти, да бъде предотвратен или адресиран с ясна, последователна комуникация от доверен източник.

Не забравяйте, че както хората, пряко засегнати от кризата, така и тези, които очакват да бъдат засегнати от кризата, се нуждаят от достатъчно информация, която да им помогне да управляват безпокойството и да избягват поведение, което може да раздели общността.

ДОБРЕ Е ДА СЕ ЗНАЕ: Повечето от нас са склонни да реагират по-силно психологически и емоционални на кризи, които са причинени или наложени от човек.

3. Грижа за себе си и другите по време на криза

Във времена на криза нашата естествена реакция е да започнем да се грижим за близките си и за нуждаещите се. Както беше описано в предишната глава, всички имаме автоматични реакции на кризисни ситуации, но имаме друг избор – можем да се научим да реагираме, когато кризисните ситуации засягат дори хората, които се грижат за тях. Проучването относно въздействието на пандемията от COVID 19 показва увеличаване на степента на прегаряне, размерите на емоционалното изтощение, деперсонализацията и умората от състрадание; намаляване на личните постижения; и нива на удовлетворение от състрадание, подобни на тези преди пандемията. За да можем да се грижим за другите по траен и подкрепящ начин, трябва първо да се грижим за себе си и да сме наясно с нашите ресурси и мрежа за подкрепа.

3.1. Грижа за себе си в кризисни ситуации

Докато се грижите за другите, жизненоважно е да обърнете внимание и на вашето състояние. Ако сте щастливи, имате достатъчно енергия да правите другите щастливи – по същия начин, ако сте изтощени, уморени и стресирани, причинявате още повече хаос около себе си. Клинично е доказано, че рутинната грижа за себе си намалява или елиминира безпокойството и депресията, намалява стреса, подобрява концентрацията, свежда до минимум разочарованието и гнева, увеличава щастието, подобрява



енергията и др. От гледна точка на физическото здраве, клинично е доказано, че самообслужването намалява сърдечните заболявания, инсулт и рак. Обгрижващите обаче често забравят да се грижат за собственото си здраве. Продължителното излагане на слушане на травматични истории на клиенти ви прави податливи на умора от състрадание и не винаги е лесно разпознаваемо. Умората от състрадание е загриженост за поемане на травма и емоционален стрес на другите и това създава вторичен травматичен стрес в помагачия. Докато прегарянето е „износване“ и може да засегне всяка професия. Въздействията на прегарянето се появяват постепенно с течение на времето и лесно се идентифицират като директни връзки и стрес в професионалния и личния живот.

3.2. Причини за прегаряне

Безползните и нездравословни стратегии за справяне могат да бъдат отключващи фактори за прегаряне, някои от тях включват:

- Дълга работа
- Липса на делегиране
- Липса на почивки
- Не се казва „не“
- Бутилиране на чувства
- Отлагане и избягване
- Перфекционизъм
- Носене на работата вкъщи
- Поемане на въпроси за социалната справедливост
- Поемане на проблеми
- Не се споделят проблеми

Ако смятате, че може да страдате от умора от състрадание, можете да направите теста за професионална скала за качество на живот (PROQOL). ProQOL е тест за самооценка за прегаряне и умора от състрадание

Вашето мислене играе голяма роля. Петте фактора, свързани с умората от състрадание, са:

1. Високи очаквания към работата
2. Идеалистични миогледи
3. Възгледът, че грижата за себе си е егоистична
4. Липса на силни лични граници
5. Свърхразвито чувство за отговорност

3.3. Научете се да се справяте!



Всички трябва да се научим да бъдем състрадателни към себе си и реакциите си. Следното може да ви помогне да промените начина си на мислене, за да се почувствате по-добре.

- „Ще видя доброто, докато приемам лошото“: Психическата устойчивост ни напомня, че положителните резултати не винаги са постижими.
- „Самостоятелната грижа е от съществено значение за психическото и физическото здраве“
- „Добре е да се поставят граници на състрадание“ – решавайки какво ще приемете и какво не за вашето благополучие, научете се да казвате „не“ и да молите за помощ.
- **ВКЛЮЧВАНЕ И ИЗКЛЮЧВАНЕ!** Вашата емпатия към другите ви помага да вършите тази работа. Жизненоважно е да се грижите добре за своите мисли и чувства, като наблюдавате как ги използвате. Издръжливите работници знаят как да изключат чувствата си, когато отиват на работа, но да ги включат отново, когато излязат от работа. Това е стратегия за справяне. Това е начин, по който те получават максимална защита по време на работа (изключени) и максимална подкрепа по време на почивка (включени). Как да станем по-добри в включването и изключването
 1. Превключването е съзнателен процес. Говорете си, докато превключвате.
 2. Използвайте изображения, които ви карат да се чувствате сигурни и защитени (изключете) или свързани и обгрижени (включете), за да ви помогнат да превключите.
 3. Намерете ритуали, които ви помагат да превключвате, когато започвате и спирате работа.
 4. Дишайте бавно и дълбоко, за да се успокоите, когато започвате трудна работа.

3.4. Изграждане на устойчивост

Бет Пейн, експерт по устойчивостта, пише, че изграждането на вашата устойчивост е един от най-добрите начини да се подготвите за криза, тъй като устойчивите хора и екипи са по-адаптивни, гъвкави и си сътрудничат. Ако извънредната ситуация е продължителна и ние умишлено не поддържаме устойчивостта си, рискуваме да изгорим и да станем неефективни. Ето няколко начина, по които можете да изградите индивидуална и екипна устойчивост по време на криза:

- **Приоритет на хората:** Най-високият приоритет при извънредна ситуация е безопасността и сигурността на членовете на екипа. Отделете време, за да се уверите, че всеки има това, от което се нуждае, за да се чувства защитен.

- Използвайте вашата мрежа за поддръжка: Отделете време, за да хапнете със семейството си, да обядвате с приятел или да разговаряте с приятели или семейство по телефона. Лесно е да бъдете погълнати от кризата, но няколко минути, прекарани във вашата мрежа за социална подкрепа (съставена от приятели, семейство и връстници), са ценен тласък на устойчивостта. Лошата социална подкрепа е свързана с депресия и самота и е доказано, че променя мозъчната функция и увеличава риска от употреба на алкохол, сърдечно-съдови заболявания и депресия. Нашите системи за социална подкрепа включват както различни видове социална подкрепа, така и интеграция в различни социални групи. Тези социални взаимоотношения влияят и на двете; нашето физическо и психическо здраве. Те могат да ни помогнат да направим здравословен избор и навици, както и да ни помогнат да се справим със стреса.
- Помолете за помощ Един от най-добрите начини да поддържате устойчивост по време на криза е да устоите на изкушението да докажете колко сте способни, като се справите сами. Бъдете проактивни отрано и получите помощта, от която се нуждаете.
- Яжте, хидратирайте се и спортувайте: Намалете до минимум кофеина и захарта, тъй като те осигуряват само временен тласък, последван от значителен спад на енергията. Ако искате да хапнете леки закуски, внесете плодове и ядки вместо бонбони и чипс. Избягвайте алкохола, тъй като той ще маскира, но няма да намали стреса. Отделете време за упражнения, дори ако това отнема само десет минути пеша.
- Вземете почивки Докато кризата често изисква 24/7 работа, това не означава, че хората трябва да работят без прекъсване. Разработете работни графици, които включват време за почивка, хранене и релаксация. Лидерите трябва да определят заместници, така че те също да могат да отделят време за хранене, сън и почивка.
- Идентифициране на целите Много от нас приемат, че знаят какви са целите ни по време на криза, но изслушването на тези цели ще помогне да се гарантира, че всички разбират и споделят едни и същи цели. Напомняйте често на хората какви са общите ви цели.
- Останете позитивни Търсете положителното във всичко, което правите и напомняйте на колегите какво хубаво се е случило всеки ден. Лесно е да се съсредоточите върху негативното в криза, така че умишлено преместете фокуса си към нещо по-положително.
- Разширената и ефективна комуникация е от решаващо значение при криза, тъй като служителите ще запълнят вакуума от информация със слухове, които често са по-лоши от реалността.
- Насърчавайте хумора. Въпреки че може да се окажете в ситуация на живот или смърт, все още има място някъде, където да се забавлявате и да се смеете – намерете го. Уверете се, че сте културно чувствителни, когато правите това.

- Активно решаване на проблеми По време на криза е лесно да заседнете, когато нещата не вървят по план. Работете с колеги, за да идентифицирате проблемите и да намерите решения.
- Правете това, което е правилно. Понякога по време на криза правилата и разпоредбите трябва да бъдат огънати, за да се направи това, което е правилно. Въпреки че не искате да пренебрегвате правилата и процедурите, ще има моменти, когато те ще противоречат на това, което е правилно.

Нашето предизвикателство е да поддържаме устойчивостта си, за да можем да продължим да вършим работата с грижа, енергия и състрадание. Тук са изброени 10 неща, които трябва да направите за всеки ден:

1. Спете достатъчно.
2. Яжте достатъчно.
3. Направете леки упражнения.
4. Променете работата, която вършите.
5. Направете нещо приятно.
6. Фокусирайте се върху това, което сте направили добре.
7. Учете се от грешките си.
8. Споделете лична шега.
9. Молете се, медитирайте или се отпуснете.
10. Подкрепете колега.

3.5. Съвети за самопомощ

- Протегнете ръка и установете контакт с другите.
- Говорете с приятели и любими хора.
- Разпознайте и приемете чувствата си като „нормални“ отговори на екстремни обстоятелства.
- Изразете чувствата си по подходящ начин; водете дневник, за да помогнете в процеса.
- Структурирайте времето си.
- Поддържайте обичайния си график, доколкото можете.
- Починете си допълнително и отделете време за почивка.
- Яжте редовно балансирани ястия, дори ако не се чувствате гладни.
- Спортувайте или участвайте в редовна физическа активност.
- Отлагайте големи решения или промени в живота си.
- Избягвайте прекомерната употреба на алкохол или наркотици.
- Помислете за професионална консултация, ако симптомите продължават.

3.6. Как да подкрепим приятел в криза

- Протегнете ръка и прекарайте време с човека в криза.
- Отделете време за разговор, насърчете човека да изрази чувствата си и изслушайте.
- Уважавайте и нуждата на човека да прекарва време сам.
- Помощ при ежедневни задачи, когато е възможно; да изпълнявате поръчки, да споделяте храна, да взимате поща, да се грижите за домашен любимец и т.н.
- Не се опитвайте да предлагате фалшиво настроение или да „оправяте нещата“.
- Изслушването без осъждане е мощна форма на подкрепа.
- Помогнете на човека да се свърже с подкрепящи ресурси.
- Насърчете лицето да потърси професионална помощ, когато е подходящо.
- Грижете се за себе си и знайте собствените си граници.

4. Какво могат да направят гражданите в криза

4.1. Активно гражданство

Терминът често се използва за описание на граждани, които участват в широк спектър от дейности, които насърчават и поддържат демокрацията. Активното гражданство обикновено се отнася до участие, което изисква уважение към другите и което не противоречи на човешките права и демокрацията. „Активни граждани“ са тези, които гледат отвъд основните си правни задължения (напр.: да притежават паспорт, издаден от държавата и задължението да плащат данъци на държавата) и са допълнително ангажирани доброволно в дейности, които по някакъв начин засягат обществения живот на тяхното място или общности. Това може да стане чрез „гражданско“ общество (граждани, използващи свободата си да се обединяват, обикновено с цел управление на социалните промени в тяхното населено място) или „гражданско“ общество (свързано с управляващите сили или лицата, вземащи решения в общността). Тези действия включват дейности на гражданското общество като протестиране и събиране на петиции, обществени дейности като доброволчество и конвенционален политически ангажимент като гласуване или кампания за избори.

Съветът на Европа, Образование за демократично гражданство (2004) идентифицира някои ключови характеристики на активното гражданство, като например:

- Участие в общността (участие в доброволческа дейност или ангажиране с местни правителствени агенции)
- Хората са овластени да играят роля в решенията и процесите, които ги засягат, особено в публичната политика и услуги
- Познаване и разбиране на политическия/социалния/икономическия контекст на тяхното участие, така че да могат да вземат информирани решения
- Способни да оспорват политики или действия и съществуващи структури въз основа на принципи като равенство, приобщаване, многообразие и социална справедливост.

Като отговорен гражданин можете да предприемете действия по много различни начини по време на криза. Въпреки това, преди да се включите в действие, ето няколко неща, които трябва да запомните:

- Първо, бъдете в безопасност, когато подкрепяте другите.
- Нека семейството и приятелите знаят какво правите
- Подкрепете другите чрез телефонни или видео разговори, когато е възможно
- Не поемайте твърде много – внимавайте да не разочаровате хората
- Уведомете местните служби, ако работите с някой със сериозни проблеми
- За да осигурите вашата защита и защитата на уязвимите хора, с които може да работите, следвайте разпоредбите за здраве и безопасност на вашата страна и съветите на организацията.

Можете да помогнете на вашата организация и вашата общност да се подготвят, да реагират и да се възстановят от извънредна ситуация, като използвате шест основни принципа, предложени от ръководството на Центъра за контрол и превенция на заболяванията за комуникация при кризи и спешни случаи (CERC):

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| 1. бъдете първи, | 4. изразявайте съпричастност, |
| 2. бъдете прави, | 5. насърчаване на действие, |
| 3. бъдете надеждни, | 6. показвам уважение. |

4.2. Дейности по време на 4-те фази на криза

Като активен член на обществото ние всички искаме да предложим полезна подкрепа по време на криза. В различните фази на криза има много активисти, необходими за различни задачи. Графиката на CERC Rhythm показва четирите фази на кризата.



[Crisis and Emergency Risk Communication \(CERC\): THE CERC RHYTHM](#)

Основните дейности на различните фази са изброени по-долу:

Задачи по време на подготовката:

- Развийте партньорства и изградете взаимоотношения с организации и заинтересовани страни от общността, с които очаквате да работите в отговор.
- Изготвяне и тестване на съобщения с различни групи от населението, за да се уверите, че информацията е разбираема и приложима при криза.
- Подгответе се за видовете бедствия, с които е особено вероятно да се сблъскате.
- Създайте планове за кризисна комуникация.
- Изберете и обучете говорители.
- Определяне на процеса на одобрение за пускане на информация.
- Ангажирайте общностите в планирането на готовност: Опознайте и бъдете познати от хората, на които ще помагате при спешни случаи. Включете представители или лидери на установени организации във вашите дейности и упражнения за планиране на готовност.

Задачи по време на началото:

- По време на този етап на остра опасност приоритетът за всички е основната безопасност и оцеляването.
- Веднага изразете съчувствие.
- Осигурете прости обяснения на риска.
- Насърчаване на действие. Дайте на хората неща, които могат да направят, за да намалят риска, който описвате, и действия, за да останат в безопасност.

Задачи по време на поддръжката:

- Уверете се, че общността разбира текущите рискове и действията, които могат да предприемат, за да намалят риска или вредата.
- Предоставете повече основна информация.



- Обяснете различните рискове, които съществуват за различните хора.
- Насърчаване на обществената подкрепа и сътрудничество с усилията за реакция и възстановяване.
- Обърнете внимание на недоразумения, слухове и неясни факти.

Задачи по време на разрешаване:

- Мотивирайте хората да предприемат действия или да останат бдителни.
- Обсъдете, документируйте и споделете поуците, извлечени от отговора.
- Оценете плановете.

Ако чувствате, че имате желание да информирате местната общност, има много важни и полезни съвети как да общувате в кризисни ситуации. Засегнатите хора и тези в непосредствен риск са готови да действат незабавно и се нуждаят от информация за ситуацията и как да останат в безопасност незабавно. С ефективна комуникация можем да повлияем на начина, по който нашата общност реагира и се възстановява от тези потенциално опустошителни извънредни ситуации. Въпреки че всяко събитие е уникално, някои стъпки за комуникация при кризисни ситуации са универсални и могат да помогнат на вашата общност да управлява ефективно повечето извънредни ситуации.

Стъпка 1: Проверете ситуацията

Стъпка 2: Известия за поведение

Стъпка 3: Извършете оценка на кризата (Активирайте плана за криза)

Стъпка 4: Бързо организирайте задачите

Стъпка 5: Подгответе информация и получите одобрения

Стъпка 6: Пуснете информация чрез предварително уговорени канали

Стъпка 7: Получете обратна връзка и направете оценка на кризата

Стъпка 8: Провеждане на обществено образование

Стъпка 9: Наблюдавайте събития

4.3. Предложения за социални дейности по време на криза

- Проверявайте редовно членовете на вашето семейство
- Редовно проверявайте хората около вас - например: вашите съседи
- Настройте верига за спешни телефонни обаждания в семейството и приятелите си
- Доброволец в доверени организации
- Отворете платформа за социални медии, за да се застъпите за промяна
- Присъединете се или създайте местни групи в социалните медии
- Създайте клуб или неформална група

- Организирайте кампания за набиране на средства или дарителство
- Играйте своята роля в борбата с фалшивите новини
- Започнете дискусии за кризата с вашите връстници
- Следете актуализациите на вашия местен съвет
- Подкрепете една от любимите си организации
- Споделете знания, технологии и техники във вашия квартал
- Повишете информираността на общността по важен въпрос и организирайте дейности около тяхСвържете се и си сътрудничете глобално, напр.: <https://global-Covid.blog>

5. КАК ДА АКТИВИРАТЕ ВАШАТА ОБЩНОСТ ПО ВРЕМЕ НА КРИЗА

За да се активира местната общност по време на криза, е важно да има непрекъсната и активна връзка с тях, дори и в спокойни времена. Знаейки, че базираните в общността организации са създадени за местните общности, по инициатива на местните граждани, те са най-надеждните представители на интересите и тревогите на местните граждани.

5.1. Как да се подготвите?

Имайте план!

За да можете да активирате общността си в критични моменти, е важно да имате план. Това означава, че е препоръчително да подготвите план за управление на кризи за вашата общност (– в зависимост от вашия статус в общността. Вашият план за управление на кризи (СМР) трябва да очертае как да реагирате на критична ситуация, която би повлияла негативно на способността на вашата общност да работи.

Ключовият компонент на плана за управление на кризи е безопасността и благосъстоянието на човешкия живот. Целите на управлението на кризи са предотвратяване на щети и връщане на общността към нормалните ѝ операции възможно най-бързо и гарантиране, че хората са в безопасност. Трябва да решите какви услуги, дейности ще трябва да продължите и какви нови дейности трябва да бъдат приложени по време на криза. Това трябва да бъде известно от членовете на вашата общност възможно най-скоро. За да ги поддържате заинтересовани и информирани, не забравяйте да създавате съвместно, да ангажирате членовете на вашата общност в процеса на планиране. Можете да приемете това като отлична възможност да картографирате отношението на вашите членове, да разберете защо са неактивни. За изготвянето на план за управление на кризи са необходими следните стъпки. Можете да получите повече информация за това как да напишете план за управление на кризи в следващата глава.

1. Определете целта на плана.
2. Идентифицирайте заинтересованите страни.
3. Създайте йерархия за споделяне на информация за кризата.
4. Възложете на хора да създават информационни листове.
5. Идентифицирайте и оценете примерни кризисни сценарии.
6. Идентифицирайте и отговорете на често срещани въпроси.
7. Идентифицирайте потенциалните рискове.

Управлявайте ресурсите!

Всяка общност има очевидни и скрити ресурси, които са или неизвестни, или неизползвани, които могат да бъдат полезни по време на кризи. Картографирането и планирането с местните ресурси (физически, човешки, нематериални, социални и общностни и финансови) на вашата общност може да спести много време. Ресурсите на общността включват хора, места, дейности и неща; те могат да бъдат фирми, организации, обществени институции или лица в общността. Предварителното изготвяне на опис на ресурсите на вашата общност би било добра основа за планиране на кризата.

Ако искате вашата общност да може да реагира своевременно на кризисни ситуации, е полезно да имате независим финансов фонд с определена цел - да можете да подкрепяте онези членове на общността, които са най-засегнати от кризата. Като част от процеса на съвместно създаване на плана за управление на кризи, общността може да създаде кризисен фонд с даренията на всеки член. По отношение на кризисния фонд е изключително важно да се споразумеят ясни правила, създадени и приети от всички членове на общността.

Използването на открити и покрити пространства при криза също трябва да се планира предварително. Трябва да се реши кое къде ще бъде, така че всички членове на общността да знаят точно къде да отидат за помощ или помощ. За да можете да разпределите помощници и да имате информация за всички членове на вашата общност, изгответе план за спешна комуникация, в който правите първоначално обаждане до един човек, който след това се обажда на следващия човек и така нататък, за да сте сигурни, че всички членовете знаят какво се случва в случай на извънредна ситуация.

5.2. Принципи и умения

Много индивиди и организации по света трябваше да се приспособят бързо към новите начини на работа. Лидерите трябваше да променят начина, по който работят със своите

организации и екипи в много трудно време. За мнозина имаше малко насоки и те трябваше да се адаптират бързо с напредването на ситуацията.

За да ръководите група хора в кризисна ситуация, трябва да следвате основните ръководни принципи:

- Организационни принципи: организиране, планиране, предвиждане, практика, наблюдение
- Оперативни принципи: Не се колебайте, Поемете контрола, Поемете инициативата, Агресивно търсете информация, Изисквайте точност, Бъдете готови да се адаптирате, Бъдете задълбочени
- Комуникационни принципи: Съобщавайте факти, Комуникирайте с емпатия, Демонстрирайте отговорност, Показвайте стъпките, които предприемате.

За да се следват описаните по-горе принципи, трябва да се прилагат специфични умения по време на кризисни ситуации от ръководещите групи хора. Някои от тези умения са таланти, които се появяват в кризисни ситуации, други трябва да бъдат научени:

- Ситуационна осведоменост: трябва да оцените уместността и пълнотата на наличната информация, да предвидите вероятните последици.
- Импровизация: трябва да сте в състояние бързо да решите да промените плановете си въз основа на информацията, получена чрез ситуационна осведоменост. Импровизацията върви ръка за ръка с креативността и адаптивността.
- Креативност или непредубеденост: трябва да можете да погледнете на дадено събитие от различни гледни точки, преди да вземете решение за конкретни плановете и решения. Управлението на кризи изисква нестандартно мислене и креативни решения.
- Адаптивност: трябва да можете да промените курса в миг.
- Добър в приоритизирането: трябва да имате силно усещане за това кои проблеми трябва да се решат първо и защо въз основа на разбирането за това как задачите и решенията са взаимосвързани и каскадният ефект от извършването им в различен ред.
- Силен комуникатор: трябва да взаимодействате с групи и индивиди в голямо разнообразие от контексти и ситуации, включително привличане и ясно и кратко споделяне на важна информация. Трябва да можете да дестилirate най-важната информация и да я представите с правилния тон и честота. Това държи хората фокусирани върху това, което е важно. За да се избегне объркване, съобщенията трябва да са ясни, ясни, кратки и навременни.
- Добър координатор: можете бързо да организирате сплотени екипи, които са подходящи за поставените задачи.

- Гъвкавост: имате нужда от мислене за експериментиране, знаейки, че не всяко решение ще работи, опитайте нещо, научете се от него и го усъвършенствайте, трябва да прегърнете провала.
- Решителност: трябва да вземате решения, докато поемате рискове в лицето на объркваща, противоречива и променяща се информация. Трябва да можете бързо да вземате правилни решения в трудни обстоятелства. Вие също трябва да можете да улесните съвместното вземане на решения, ако е необходимо.
- Емоционална интелигентност: трябва да сте в състояние да разпознавате емоциите на другите хора и да използвате тази информация, за да вземате разумни решения и съответно да общувате. Трябва да се справите с емоционалния живот на вашите екипи, като демонстрирате съпричастност и ги поддържате свързани един с друг и с организацията.
- Хладнокръвие: трябва да се справите със стреса и да останете спокойни и съсредоточени насред хаоса.
- Управление на взаимоотношенията: трябва да можете да поддържате връзки с различни групи хора.
- Повторна оценка: бъдете в състояние и желаете да оцените реакцията при извънредни ситуации, като многократно питате „Как се справяме?“ и „Какво ни липсва?“

Тук е важно да споменем, че всеки лидер трябва да внимава къде да се фокусира – особено в кризисни ситуации. Тази концепция е напълно обяснена от Даниел Голман, той дефинира трите най-важни фокусни области за лидерите.



Тройните фокусни области за лидерите, определени от Даниел Голман

Даниел Голман обяснява защо лидерите трябва да култивират своята осведоменост на три нива и какво могат да направят, за да

подобрат тези три области на фокус в този HBR видеоклип от 2013 г.

Всичко започва със самосъзнанието. Преди пандемията всички полети бяха спрени, едно от първите съобщения, в демонстрацията за безопасност преди началото на полета,

призова пътниците първо да сложат маската си, преди да помогнат на другите. Същото важи и за лидерите. Дори опитните лидери имат своите граници и трябва да инвестират в себе си и да изградят своя вътрешен фокус. Те могат да подкрепят своите отбори и да постигнат целите си само ако се покажат напълно центрирани. Лидерите трябва да се грижат за себе си, за да се грижат за другите.

За да се поддържа ефективно представяне в тежка кризисна ситуация, има някои общи лидерски и управленски практики, които трябва да се вземат предвид. Приемането на рамка за учене и лидерство осигурява път за организациите да развият своите най-ценни човешки ресурси и да затвърдят култура на учене и иновации, в която екипите могат непрекъснато да учат заедно и където креативността и иновациите се насърчават и празнуват на всички нива.

Когато създавате учебната рамка за вашата общност, за да поддържате членовете ангажирани, важно е да се съсредоточите върху връзката между културата и обучението за възрастни. Когато лидерите и организаторите на общността също трябва да действат като обучители, те трябва да са наясно, че да бъдеш част от култура влияе върху нашето учене, запомняне, говорене и поведение. Следователно културата определя до голяма степен и стиловете на учене.

Въпреки че културата е нематериална, тя се отразява във всичко, което човек казва и прави. Следователно обучителите на възрастни не само трябва да бъдат креативни и гъвкави с инструкциите си, но също така трябва да възприемат холистичен подход за подобряване на културното съзнание и компетентността на възрастните ученици. Включването на екипна работа, базирана на сътрудничество, в учебната програма може да сведе до минимум възможните отрицателни въздействия на културата. Повечето ученици се чувстват много по-удобно да говорят с няколко съученици едновременно, отколкото да общуват с целия клас. Като участват в диалог с няколко съученици, отделните обучаеми имат достатъчно време да се опознаят на лично ниво, което помага за изграждането на учебна връзка, която по-късно може да стане много важна за подпомагане на ученето. Силното присъствие на тази връзка кара учащите да са готови да толерират съществуващите различия в групата, за да избегнат неудобството. В допълнение, тази връзка между членовете на групата е от съществено значение за разбирането и оценяването на различията между членовете и за подобряване на емоционалния комфорт. Работата с по-малък брой хора също позволява на отделните ученици да изместят вниманието си от обръщане на внимание на различията, които съществуват между членовете на екипа.

За подобряване на културната осведоменост и компетентност на всяка общност, най-важното за обучаващите възрастни е способността да разсъждават критично върху своята идентичност и културни перспективи и да са добре запознати със свързаните ограничения на техните практики на преподаване. Критичната саморефлексия е важна за отзивчивите обучители на възрастни, за да развият положителна културна

идентичност и предпоставка за справедливо провеждане на учебни дейности, свързани с културата, без да се допуска доминиращата култура пред малцинствените култури.

6. Начини за ангажиране на вашата местна общност в общи дейности по време на кризисни ситуации

6.1. Ангажиране на гражданите или общността

Има много различни стратегии за ангажиране на общността. Тук обаче изброяваме само няколко, които помагат на служители или лидери да навигират в дискусия с хора в общността преди и по време на моментите, когато трябва да се предприемат спешни действия на ниво общност за кратко време с непълна, нова и евентуално променяща се информация.

Следните стратегии за ангажиране позволяват на обществеността да сподели своята гледна точка по проблемния въпрос. За да решите какво работи в контекста на настоящата извънредна ситуация, помислете за неговите плюсове и минуси.

Стратегии (от най-малко до най-голямо ангажиране):

- Чат в социалните медии (в реално време или зададен период за коментар): Facebook или twitter.
- Конферентен разговор на общността на кметството
- Отваряне на редовно планирано официално събитие за обществен коментар (месечна среща на комисаря)
- Специално планирана среща в кметството.
- Властите се срещат с организирани потенциално несъгласни групи на територията на групата.

Има редица допълнителни инструменти или техники, които можете да използвате, за да приложите обществено участие. Те включват лични инструменти (тези, които включват взаимодействие лице в лице – срещи или семинари, например) и дистанционни инструменти (тези, които не включват взаимодействие лице в лице – писмени проучвания или уебсайтове, например). Този раздел с инструменти е организиран около основната цел на инструмента:

- Инструменти за информиране на обществеността ([Tools to Inform the Public](#)) - техники, които можете да използвате, за да предоставите на членовете на обществеността информацията, от която се нуждаят, за да разберат проекта и процеса на вземане на решения

- Инструменти за генериране и получаване на входни данни ([Tools to Generate and Obtain Input](#)) - техники, които можете да използвате, за да получите публичен принос в процеса на вземане на решения
- Инструменти за изграждане на консенсус и постигане на съгласие ([Tools for Consensus Building and Agreement-Seeking](#)) - техники, които можете да използвате, за да обедините различни групи от заинтересовани страни, за да участвате в споделено обучение и вземане на решения.

Ако се интересувате от допълнителни инструменти за участие на обществеността, които правителствените агенции могат да използват, за да си сътрудничат и да се ангажират със своята общност, моля, прочетете Ръководството за участие на обществеността на ЕРА.

6.2. Гражданско участие

Организациите и харизматичните личности имат възможност да активизират и ангажират своите общности в подкрепа на нуждаещите се. За започване на нова инициатива на местно ниво са полезни следните нагласи:

Отделете време, за да разберете местната сцена, кой е там и как се случват нещата. Разговаряйте със съседни, колеги, други в общността, които може да познавате. Посещавайте семинари и срещи на общността; ангажирайте се с местни групи, за да придобиете представа за местните хора, място и контекст. Кои ключови лидери на общността, организации и мрежи ще бъде полезно да имате на радар си?

Бъдете позитивни, проактивни и наблюдателни и използвайте всяка възможност да се запознаете с нови хора и организации. Направете това, което казвате, че ще направите, това показва уважение и помага за изграждането на доверие и увереност.

6.3. Ангажиране на местните граждани

Всички трябва да направим всичко по силите си, за да помогнем на все повече и повече хора да преминат от потребители, които се грижат само за собствените си интереси и благополучие, към осъзнати граждани, които поемат отговорност за избора си, околната среда и общността си.

Вече съществуващите неформални групи и онлайн общности имат голям потенциал да представят ефективно нуждите, идеите, решенията на местните хора и да се превърнат в ключови потенциални играчи в гражданския и публичния сектор. Структурите на гражданското общество обикновено се борят да ангажират достатъчно участници, активисти, членове за своите мисии и действия.

Съвместното създаване е добър начин да ангажирате местните жители и да им осигурите чувството за съвместна собственост върху нов проект, тъй като е форма на

съвместна иновация: идеите се споделят и подобряват заедно, вместо да се пазят за себе си. Процесът на съвместно създаване може да бъде много полезен, тъй като позволява на организациите да:

- намиране на връзка между групи, които обикновено не биха си сътрудничили;
- повишаване на осведомеността и чувствителността към важни въпроси с определени;
- групи/индивиди;
- създаване на безопасно пространство за споделяне;
- създаване на общо разбиране;
- позволяват създаването на по-пластови и нюансирани изложби и събития;
- изграждане на взаимоотношения между групи/индивиди, които съществуват далеч извън обхвата на проекта;
- овластяване на перспективите на малцинствата.

По-долу ще намерите най-полезните и лесни за изпълнение игри, методи за развитие на местни организации и общности.

Инструменти за планиране:

- Стратегическо планиране ([Strategic planning](#))
- Търсене на бъдещето ([Future search](#))
- [Dragon Dreaming](#)
- Колективни мисловни карти ([Collective mind mapping](#))

Инструменти за дискусия:

- Световно кафене ([World Café](#))
- Купа за риба ([Fish Bowl](#))

Инструменти за решаване на проблеми:

- Съвет на мъдростта ([Wisdom council](#))
- Фокус на решението ([Solution focus](#))
- Учене чрез действия ([Action learning](#))

Инструменти за творчество:

- Гласът на снимката ([Photo voice](#))
- Врата на щастието ([Happiness door](#))
- Обяд в кафява чанта ([Brown bag lunch](#))
- Мозъчна атака ([Brainstorming](#))

Инструменти за вземане на решения:

- Съгласие с несъгласието ([You consent dissent](#))
- Пет за сгъване ([Five to fold](#))
- Игра на съзвездие ([Constellation game](#))
- Методът „Гражданско жури“

Методът на Гражданското жури е вълнуващ, уникален метод за изграждане на демокрация, който едновременно насърчава гражданската ангажираност, развива културата на дебата и извежда участниците извън собствените им предразсъдъци, като



същевременно ги кани на вълнуващо приключение в света на съдебните спорове. Въпреки че подкрепя чувствителността към демократичните ценности, дебатите и социалните предизвикателства на днешния ден, методът на Гражданското жури е уникален начин за ангажиране на местните жители в решението за тяхната общност.

Шестте стъпки на участие на жителите:

1. Консултативна среща с представители на общината или кметството, участниците и лицата, вземащи решения по програмата за кандидатстване
2. Подготовка на планиране на общността: въпросници, интервюта с ключови участници
3. Предварителен форум: консултативна среща с експерти в областта (напр. социални работници в случай на програма за крайна бедност, здравни работници в случай на програма за насърчаване на здравето, НПО)
4. Провеждане на планиране на населението (минимум 4-часова сесия за планиране с местните жители)
5. Обучение за специалисти по програмата: как да включим общността в планирането?
6. Доклад за оценка на резултатите от планирането на общността

В случай, че обмисляте да започнете свой собствен проект за и във вашата местна общност, предлагаме следните 10 стъпки за постигане на успех.

- Стъпка 1: Разберете какво е необходимо във вашата общност.
- Стъпка 2: Вижте какво имате способността да направите.
- Стъпка 3: Съпоставете нуждата с уменията на вашия екип.
- Стъпка 4: Разработете план.
- Стъпка 5: Набиране на доброволци.
- Стъпка 6: Направете бюджет.
- Стъпка 7: Направете времева линия.
- Стъпка 8: Съберете пари.

7. Мотивирайте и вдъхнете хората да останат активни по време на криза

Много хора се чувстват обвързани със своя квартал и участват активно в дейности за подобряване на качеството на живот. Въпреки това поддържането на мотивацията им в дългосрочен план не винаги е толкова лесно за организациите с нестопанска цел.

Хората се чувстват добре в среда, която подобрява самочувствието им. Хората с висока степен на самочувствие са тези, които отговарят едновременно на три мотивационни потребности, а именно: потребност от съсобственост, потребност от уникалност и чувство за сила. (Маккърли, Линч, 2000)

- Съпритежаването означава, че хората се чувстват свързани с нещо, чувстват, че принадлежат някъде, че са част от група или организация, с която могат да се идентифицират.
- Уникалността е усещането, че човек е автентичен, уникален и притежава комбинация от забележителни качества и характеристики. Можете да изградите усещане за уникалност чрез признаване на резултатите от работата на вашия член на екипа. В позитивна и разбираща среда хората могат да бъдат себе си. Те могат да бъдат уникални и да усещат подкрепата на групата.
- Чувство за сила – в положителен смисъл означава усещане за ефективност, усещане, че човек може да донесе промяна. Ето защо членовете на вашия екип трябва да работят върху нещо, което има смисъл. Въпреки че работят върху проста задача (например изпращане на поща), трябва да им кажем какъв смисъл има задачата за организацията и за целевата група и как е свързана с други задачи и постигнати резултати.

Поддържането на ангажираността на хората трябва да бъде съзнателно решение на лидера и непрекъсната дейност в рамките на екип, независимо дали в работна среда или в неформална група от активни граждани или доброволци.

Чудесен начин да поддържате екипа си мотивиран и ангажиран е да използвате гореописаните методи за съвместно създаване.

Онези активни граждани, които са готови да предприемат действия в полза на другите по собствена воля без никакво възнаграждение, се наричат доброволци. Ако се присъединят към организация, най-вероятно ще им бъдат дадени насоки и подкрепа.

Ключът към поддържането на ангажираността на доброволците в дадена организация е да се определи какво ги мотивира и след това да се разпознаят въз основа на техните мотивации. Като свързвате мотивацията с признанието, вие признавате причините, поради които доброволците участват във вашата организация, и придавате стойност на това участие по смислен начин за доброволеца. (Хъмфри-Прат, 2006)

7.1. Съвети за добро разпознаване

- **Бъдете навременни и спонтанни.** Колкото по-дълго чакате, толкова по-трудно ще бъде да го кажете и толкова по-малко ефективен става комплиментът. Кажете го сега, вместо да го запазвате за годишната вечер на признанието.
- **Бъдете искрени.** Ако не го мислиш, не го казвай. Ако се опитате да излъжете, невербалната ви комуникация ще ви издаде и накрая ще звучите изкуствено и натрапено.
- **Бъдете конкретни.** Обърнете внимание на детайлите. Бъдете конкретни, като посочите какво точно е направил човекът, което е толкова важно, и защо. Правете комплименти както за „малките“, така и за „големите“ неща.

- **Подсилете невербално.** Топло потупване по гърба, намигване, усмивка, съгласително кимане на глава, вълнение в очите ви ще утроят въздействието на вашите думи. Желаният ефект от похвалата може да бъде усилен (или отхвърлен) от това как се дава.
- **Правете го често.** Принаването на доброволците трябва да се извършва целогодишно, често и неформално. Започнете, като казвате „благодаря“ често!
- **Разпознавайте човека, а не работата.** Най-добре е да изразите признанието, за да подчертаете приноса на индивида, а не крайния резултат. „Вие свършихте страхотна работа!“ за разлика от „Това е страхотна работа!“
- **Бъдете постоянен.** Уверете се, че каквито и стандарти за признаване да установите, те могат да бъдат последователно поддържани от вашата организация/институция през идните години. Провеждането на вечеря за признаване на доброволци една година създава очаквания за бъдещите доброволци.
- **Персонализирайте.** Опознаването на всеки от вашите доброволци и техните интереси ще ви помогне да научите как най-добре да разпознавате всеки индивид и да го накарате да се почувства специален. (Ръководство за оценяване на доброволци, Лип, 2005 г.)

Някои идеи и съвети за разпознаване на доброволци (Mc Curley, Lynch, 2005):

Ежедневни средства за предоставяне на признание:

- Казване на „Благодаря“.
- Да кажете на доброволците „Свършихте страхотна работа“.
- Предлагане на доброволци да се присъединят към вас за кафе.
- Искане на тяхното мнение.
- Поздравяване на доброволците, когато идват сутрин.
- Показване на интерес към техния личен интерес.
- Усмехнати, когато ги видите.
- Хвалете се с тях пред шефа си (в негово присъствие).
- Писане на малки благодарствени бележки към тях.
- Освежаване с доброволци след дейности.
- Да кажете нещо положително за личните качества на доброволеца.

- Разказване на доброволец какво се е случило в организацията след последното им посещение.

Междинни средства за признание:

- Водене на доброволци на обяд.
- Осигуряване на храна на доброволчески срещи.
- Позволяване на доброволците да поставят имената си върху произведените от тях продукти.
- Написване на препоръчително писмо.
- Включване на доброволци във важни работни групи или комитети.
- Публикуване на графични дисплеи, показващи напредъка им към целите.
- Споменаване на основните сътрудници поименно във вашия доклад за състоянието до ръководството.
- Поканване на доброволци да представят своите резултати.
- Разрешаване на доброволци да посещават семинари, конгреси или професионални срещи.
- Писане на статии за тяхното представяне за бюлетини или вестници.
- Декориране на работния кът на доброволеца на техния рожден ден.
- Честване на основните постижения на доброволеца.
- Позволяване на доброволци да представляват вашата организация на важни срещи.
- Изработка на специални шапки, ризи, чанти, дневници
- Насърчаване на доброволци да напишат статия за някакво постижение в доброволческата си дейност.
- Даване на плакета или сертификата за най-добри резултати (или всяка друга титла, която изберете).
- Закупуване на добро оборудване на доброволците за техните задачи.
- Получаване на снимка на доброволец във вестника/онлайн за изключително постижение.
- Предоставяне на доброволец на допълнителни отговорности и нова титла.
- Наемане на вестникарско пространство за благодарност на доброволците.
- Кутия за предложения и препоръки.
- Забавни бележки по време на стресови моменти, екскурзии, възможности за работа в мрежа.

ЛИТЕРАТУРА

American Psychiatric Association (2013). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (5th ed.). Arlington, VA: American Psychiatric Publishing. pp. 271–80. ISBN 978-0-89042-555-8.



Benight CC, Bandura A. (2004) Social cognitive theory of posttraumatic recovery: The role of perceived self-efficacy. *Behaviour research and therapy*, 42(10), 1129–1148.

Beth Hudnall Stamm, 2009-2012. *Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL)*. ©

Bisson JI, Cosgrove S, Lewis C, Robert NP (2015). "Post-traumatic stress disorder". *BMJ*. 351: h6161. doi:10.1136/bmj.h6161. PMC 4663500. PMID 26611143.

Broznanová GA, Frimmerová A, Šolcová J. STEP-BY-STEP GUIDEBOOK: HOW TO SET UP VOLUNTEER PROGRAMMES IN SOCIAL INSTITUTIONS, 66-69; 2019. Retrieved on 17/09/2022 from:

<https://sovol.files.wordpress.com>

Cabrini University. Coping with Crisis. Retrieved on 22/09/2022 from:

<https://www.cabrini.edu/about/departments/counseling/counseling-resources/coping-with-crisis>

CERC – Crisis + Emergency Risk Communication (2019). *Psychology of a Crisis*. Retrieved on 23/09/2022 from:

https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc_engaging_the_community_with_credibility.pdf

CERC: Introduction, Retrieved on 21/09/2022 from:

https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC_Introduction.pdf

Cromo Foundation: Az Állampolgári Tanács módszerről, 28.09.2022.

EPA's Public Participation Guide. Retrieved on 29/09/2022 from:

<https://www.epa.gov/international-cooperation/public-participation-guide-resources>

Fabac T, Hauser M, Bere D, Pintea C, Bobiș D, Nae P, Lissowska-Lewkowicz A, Walas A, Meggyesfalvi B, Hadrévy BC, Broznanová GA, Šolcová J. (2022) *Service-Learning in Youth Work - training for youth workers and handbook for trainers* Retrieved on 17/09/2022 from: <http://eduvoel.eu/outputs/service-learning-in-youth-work-training-for-youth-workers-and-handbook-for-trainers>

Finnish Red Cross (2019). *Psychology of a Crisis*. Retrieved on 12/09/2022 from:

<https://www.redcross.fi/get-help-and-support/psychological-first-aid/recognise-crisis-reactions/>

Gain B, Kieck E. (2021) *Managing organizational performance in Customs during a crisis period*, Retrieved on 30/09/2022 from: <https://blogs.worldbank.org/trade/managing-organizational-performance-customs-during-crisis-period>

Hudnall Stamm B, Ph.D., ProQOL.org and Idaho State University Craig Higson-Smith, M.A., South African Institute of Traumatic Stress Amy C. Hudnall, M.A., ProQOL.org and Appalachian State University Henry E. Stamm, Ph.D., ProQOL.org, *Coping with crisis*, Retrieved on 21/09/2022 from: <https://www.cabrini.edu/about/departments/counseling/counseling-resources/coping-with-crisis>

Lluch C, Galiana L, Doménech P, Sansó N, Taylor A. *The Impact of the COVID 19-19 Pandemic on Burnout, Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction in Healthcare Personnel: A Systematic Review of the Literature Published during the First Year of the Pandemic*, *Psychology of a Crisis*.



Retrieved on 27/09/2022 from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8872521/#B2-healthcare-10-00364>

Novac A. Traumatic stress and human behavior. *Psychiatric Times* [online] 2001 Apr; 18(4). 2019). *Psychology of a Crisis*. Retrieved on 26/09/2022 from: <http://www.psychiatrictimes.com/dissociative-identity-disorder/traumatic-stress-andhuman-behavior>

Payne B, *How to Stay Resilient in a Crisis*, Retrieved on 27/09/2022 from: <https://payneresilience.com/>

Reynolds BJ. Principles to enable leaders to navigate the harsh realities of crisis and risk communication. *J Bus Contin Emer Plan* (2010) Jul;4(3):262–73

Roberts, AR. An overview of crisis theory and intervention model. In *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research*. 4th ed. New York: Oxford University Press; 2015.

Sareen J. Posttraumatic stress disorder in adults: impact, comorbidity, risk factors, and treatment. *Can J Psychiatry*. 2014;59(9):460-7. doi:10.1177/070674371405900902

Takeawaytoolkit by Robert Bosch Foundation Civil Society Cluster in Berlin, June, 2018. Retrieved on 17/09/2022 from: <https://sites.google.com/view/takeawaytoolkit/tools>

Yelich Biniecki SM. Kang H., *Examining Adult Learning Through the Lens of Culture: A U.S. Perspective*, https://www.researchgate.net/publication/280101594_Examining_Adult_Learning_Through_the_Lens_of_Culture_A_US_Perspective/link/568d43df08aeaa1481ae460c/download

СИМКИ

www.emergency.cdc.gov CERC Community Engagement

<https://mag.wcoomd.org/magazine/wco-news-95-june-2021/managing-organizational-performance-in-a-crisis-period/>

https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.celestialpeach.com%2Fblog%2Fcultural-iceberg-cultural-appreciation&psig=AOvVaw3N0H6MMQL_U55zfNcnsQ09&ust=1668506692661000&source=images&cd=vfe&ved=0CA8QjRxqFwoTCKiy3_a1rfsCFQAAAAAdAAAAABAE



МОДУЛ 3: КРИЗИСЕН МЕНИДЖМЪНТ ЗА ОБЩНОСТИ – СЪПКА ПО СЪПКА

Голямо предимство на проекта Crestart по отношение кризисния мениджмънт за общности е, че партньорството по проекта включва организации от 4 държави от ЕС с различен социално-икономически произход, култура, отношения и развитие на местните общности и участие на администрацията в самоуправлението и обществения живот. Всичко това, както и изследванията, които направихме, ни позволяват да имаме по-широка картина и опит, така че можем да предложим такива насоки и инструменти за управление на кризи отдолу нагоре, които отговарят на различни нужди и могат да бъдат приложени в различни местни общности.

За нуждите на текущия план за управление на кризи отдолу нагоре ние дефинираме следните допускания за насърчаване на промяната, етапи на криза и акценти в подхода.

- Насърчаване на промяната

В периоди на криза всички усилия са насочени към насърчаване на качествена промяна от една уязвима позиция на вашата общност към друга, по-добра. Като цяло всички интервенции на общността се отнасят до действия, насочени към социални проблеми. Те се изпълняват в квартали, общности или други публични местни места. С това разбиране намесата на общността е умишлено действие за насърчаване на промяна в областта на проблема/ите на общността. Тя се изразява по различни начини в зависимост от нуждите и интересите на общността.

1. Етапи на кризата

Всяка кризисна ситуация включва поредица от събития, които водят общностите от „равновесие към неравновесие и обратно“ (Golan, 1978). Дадена криза може да е непредсказуема, но всички кризи следват малко или повече един и същ модел, който обикновено включва четири компонента.





Pre-Crisis

- prepare
- mitigate



Crisis

- assess
- activate
- alert



Response

- act



Post-Crisis

- recover

1.1. Пред-кризисен етап

Този първи етап настъпва преди да е настъпила самата криза. В много случаи предкризисният ден ще бъде като всеки друг ден. Някои кризи – кибератаки, природни бедствия, пътнотранспортни произшествия – могат да се случат по всяко време, без предварително предупреждение.



First Covid-19 case happened in November, China government records show - report

Earliest case detected on 17 November. Weeks before authorities acknowledged new virus, says Chinese media

Coronavirus: live updates



Например, при Covid можем да приемем, че предкризисният етап започва с обявяването на случаи на коронавирус в Китай и огромното количество хора, засегнати от вируса там.

Какво да направите по време на етапа преди кризата: подгответе себе си/екипа си и смекчете последствията. Ако мислите, че наближава криза, приоритетно е да разработите кризисен план, ако нямате такъв. Каква ще бъде вашата стратегия за комуникация при кризисни ситуации, ако трябва да съобщите спешна информация? Как ще поддържате връзка с общността, за да гарантирате тяхната безопасност и благополучие? Разбирането на отговорите на тези въпроси сега – преди кризата – може да гарантира, че няма да бъдете шокирани, когато кризата започне. На този етап потенциалните заплахи и рискове също трябва да бъдат наблюдавани внимателно.

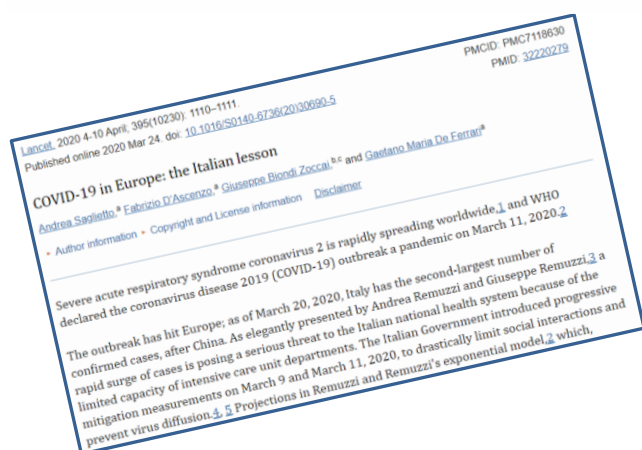


CRESTART

Този етап е и времето за изграждане/проверка на вашата мрежа от заинтересовани страни и потенциални доброволци

1.2. Кризисен етап – известен още като остра фаза

Това е точката, от която няма връщане назад, кризата е налице и ние не можем да предотвратим случването ѝ. Сега фокусът трябва да бъде върху оценката на риска, така че да можете бързо да реагирате и да смекчите въздействието на събитието. Въпреки че често е най-интензивната фаза, острият стадий обикновено е най-краткият от четирите стадия.



Например: когато Covid за първи път агресивно навлезе в Европа, светът премина от предкризисен към кризисен етап – започна пандемията.



Какво да правим по време на етапа на криза: първата цел е да се оцени ситуацията с три основни въпроса, на които трябва да се отговори:

- Каква е конкретната заплаха или криза?
- Кой е замесен или изложен на риск?
- Кой план за реагиране трябва да активираме?

След като се установи каква е кризата, кой ще бъде засегнат и какъв план е необходим, трябва да предупредите и защитите (ако е възможно) всички членове на общността, които са изложени на риск. От решаващо значение е бързото изпращане на известия чрез множество и различни канали за комуникация – като електронни медии, социални медии, имейли на общността, текстови съобщения, но също и телефонни обаждания и известия лице в лице, като се има предвид, че някои хора нямат достъп или не може да работи с електроника.



1.3. Етап на отговор

Кризата навлиза в своя етап на реагиране и ние трябва да разпределим ресурсите, необходими за справяне с спешната ситуация, като по този начин кризисният екип предприема действия.

Този етап може да бъде по-кратък или по-дълъг в зависимост от вида на кризата. Някои събития, като спиране на тока поради буря, може да продължат няколко дни. Други, като пандемията, биха могли да имат много по-дълги периоди на отговор. Никои не можеше да предвиди, че светът ще продължава да реагира на пандемията от COVID-19 две години по-късно.

Пример: Различните отговори на пандемията от Covid и нейните отрицателни въздействия по света

Covid-19 vaccine: First Lincolnshire patients gets jab

© 8 December 2020



| Janet Judson said she was "so grateful" to get the vaccine

An 84-year-old retired NHS worker was the first person in Lincolnshire to

First Person: The power of art in a time of coronavirus crisis

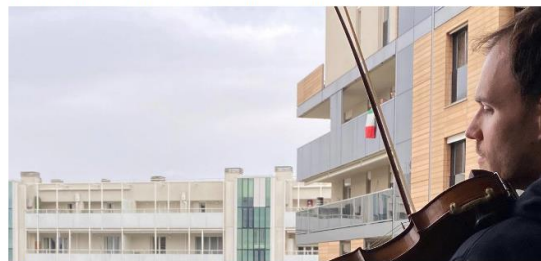


Photo: Riccardo Costini, a violinist in his apartment in Milan, Italy, during the COVID-19

15 April 2020 | Health

In Italy, impromptu concerts, performed from apartment balconies, have become one of the features of life under lockdown. On UNESCO World Art Day, which falls on April 15, a professional violinist told UN News how he is using his talent to help others through the crisis.

f t e

RELATED STORIES

First Person: 'Fate' of fate: more, and countless

Какво да направите по време на етапа на реакция: вземете мерки и се справете с последиците от кризата, опитайте се да поемете контрол поне в някои области, които зависят от вас. Важно е да се има предвид, че в тази фаза, в продължителни ситуации, когато правителството/правителствата не са в състояние да контролират и изпратят подкрепа до всяка спешна точка, делегирането на отговорности или бързото вземане на решения от организации на местната общност или активни граждани може да направи справянето с дадена криза много ефективно – екипите за реагиране при кризи ще помогнат за ефективното управление на ситуацията и ще намалят допълнителните рискове на местно ниво.

1.4. След-кризисен етап

На този етап кризата може да се счита за приключила, тъй като преминавате от управление на криза обратно към обичайния ежедневен живот. В зависимост от вида на

кризата, този краен етап на разрешаване на кризата може да отнеме дни, седмици или дори месеци.



Пример: Светът бавно се възстановява след периода на пандемията от Covid. Някои области от живота ни могат по-бързо да се върнат към „нормалното“, други ще го направят много по-бавно, а някои области никога няма да бъдат същите.

Какво да направите по време на следкризисния етап: възстановяване, оценка и поправяне на щетите, така че общността да може да се върне възможно най-близо до нормалния живот. Тази фаза трябва също така да вземе предвид всяко въздействие, което кризата може да е имала върху благосъстоянието на вашата общност и нейните членове. Те ще се нуждаят от грижи и връщането им към живот с подкрепата на общност, администрация, специалисти. Екипът за реакция при кризи трябва да оцени реакцията на вашата местна общност към кризата. След като оцените ефективността на вашия отговор, вашата стратегия и план могат да бъдат модифицирани и преработени. Това е времето, когато вашият кризисен цикъл се връща обратно към първия, предкризисен етап и вие започвате да наблюдавате настоящата световна среда и живот и да подготвите общността си за следващата евентуална бъдеща криза. Първите ви стъпки в управлението на кризи на ниво местна общност ще ви помогне да ставате все по-способни да преодолявате различни кризисни ситуации и да подкрепяте по страхотен начин вашите близки, приятели и цялото местно общество. Знаейки, че жизненият цикъл на всяка криза се развива в четири отделни фази, ще ви помогне да разработите ефективен план за управление на кризи, който защитава живота ви. С по-задълбочено

разбиране на четирите етапа на кризата – преди криза, криза, реакция и възстановяване – вие ще можете да определите в кой етап се намирате и вие и вашият кризисен екип ще бъдете по-добре подготвени да приспособявате вашите действия и решения по най-добрия начин.

- Бъдете наясно с вашия подход

Обикновено кризата не идва и не свършва в един момент. Това е процес, който има своето начало и напредък в рамките на определен период, както и известно въздействие след кризата, което може да бъде много по-дълго от очакваното. Има няколко стратегически акцента, които са важни за успешното управление на кризи, както следва:

1. Създайте екип за управление на кризи възможно най-скоро
2. Бъдете наясно с фактите – те говорят по-ясно и са важни сами по себе си
3. Бъдете обективни, но позитивни
4. Не допускайте слухове и паника
5. Делегирайте отговорности
6. Комуникацията трябва да достигне до различни целеви групи
7. Бъдете „тук“ и „сега“
8. Останете фокусирани
9. Редовно се самооценявайте
10. Препрочетете целите си
11. Включете колкото е възможно повече различни заинтересовани страни.

Когато планирате спешни процедури, важно е да действате така, сякаш тези ситуации определено ще се случат, вместо да се надявате, че няма да се случат.



Дните на игра на щраус – заравяне на главата в пясъка и надежда проблемът да изчезне – отминаха. Проактивното отношение към аварийното планиране ще ви помогне да запазите вашата общност в безопасност.

Най-добрият начин да започнете да планирате за тези извънредни ситуации и защо е план за управление на кризи за общности.

2. План за управление на кризата отдолу нагоре за общности



Планът за управление на кризи отдолу нагоре създава база за минимизиране на вредите върху местните общности, възможно най-много.

Местните общности се нуждаят от план за управление на кризи, за да бъдат подготвени за различни извънредни ситуации. Разработихме удобен за потребителите план за дейност стъпка по стъпка за това как да се разработи план за управление на кризи, който може лесно да се приеме в различни ситуации.

Планът за управление на кризи (СМР) трябва да опише начина, по който местната общност и различните заинтересовани страни трябва да реагират в ситуация на криза, включително кой ще бъде включен и какво ще правят. Чрез него ние се стремим да сведем до минимум щетите и да възстановим нормалния живот възможно най-скоро след приключване на кризата.

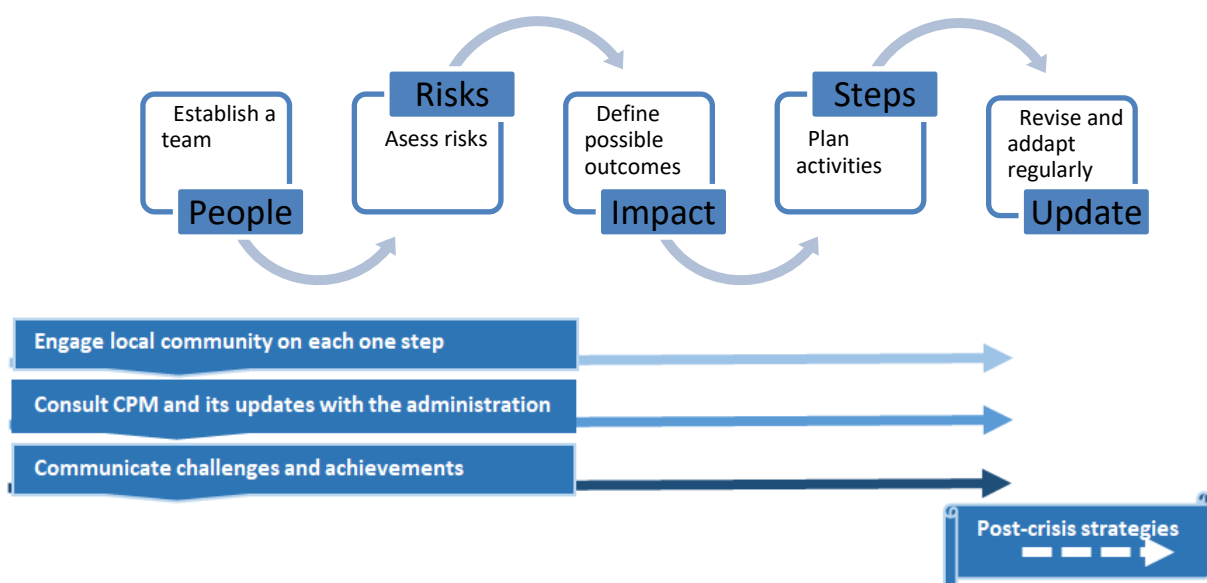
Кризите идват в много форми, но като цяло те застрашават благосъстоянието на нашите общности, ежедневието, финансите и т.н. Някои кризи застрашават живота, здравето и безопасността. Планът за управление на кризи е ключова част от управлението на кризи. Той трябва да гарантира, че от цялата информация, данни и спекулации, които се разпространяват, членовете на общността трябва да получат надеждна информация. Освен това няма начин да се знае точно кога кризата ще приключи, като по този начин извършването на основен анализ на риска може да ви даде обобщена представа за потенциалните заплахи, с които вашата общност може да се сблъска.

Планът очертава как вашата общност ще реагира, ако възникне криза. Вашият план трябва да идентифицира:

- кой и как ще предприеме действия;
- какви ще бъдат техните роли;
- какво, кога и как да комуникирате с вашата общност, администрация, по-широка аудитория.

Планът за управление на кризи е документ, който екипът за управление на кризи може да използва и актуализира често. Има различни начини за създаване на план, но в криза, която засяга общността на различни нива и начини, предлагаме да направите списък за проверка, тъй като е лесен, управляем и разбираем. Когато възникне проблем или бъде решен, екипът може да отбележи какво трябва да се направи, за да се отговори на кризата или да отбележи етап, който е достигнат.

Независимо колко голяма и сериозна е кризата, разделете своя план за управление на кризата на малки, лесни и възможни стъпки.



2.1. Създайте екип – определете вашите водачи поп време на криза

Първата стъпка, която трябва да направите – дори преди да можете да направите първите стъпки в планирането на управлението на кризи – е да изберете екип от активни хора, с които да работите по време на процеса на планиране на криза. Процедурата за избор трябва да бъде открита и прозрачна за всеки член на общността. В екипа трябва да има и хора, които ще предприемат действия по време на криза. Този екип трябва да работи заедно от самото начало на планирането за управление на кризи, така че всеки да знае задачите, рисковете, плюсовете и минусите на вашата кризисна стратегия, план и действия, кои са другите участници – партньори, доброволци, организации, администрация, граждани. Разпределението на ролите и отговорностите е от решаващо значение и трябва да се извършва повече или по-малко на базата на доброволци. След като екипът е избран, той трябва да бъде представен на местната общност, така че всеки да е наясно кой кой е и как да се свърже с него. Трябва да планирате заедно и да застанете зад плана и неговото изпълнение.

2.1.1. Роли

Екипът за управление на кризи е от съществено значение за добрия дизайн и правилното прилагане на СМР. Той трябва да обхваща основните области на интервенции в рамките на плана, както следва:

- Ръководител екип,
- Координатори на дейностите,
- Координатор по връзки с обществеността и спешни комуникации,
- Координатор на мрежата на заинтересованите страни,
- Управление на риска, актуализация на СМР и координатор за оценка,
- Координатор на платформа (и при възможност поддръжка) и др.

В зависимост от мащаба на местната общност, екипът за управление на кризи може да има различен брой членове, но ако екипът е компактен, ще бъде много по-лесно за тях да комуникират и споделят информация. Ако екипът е по-голям, ще има нужда от подкрепа за координация на екипа.

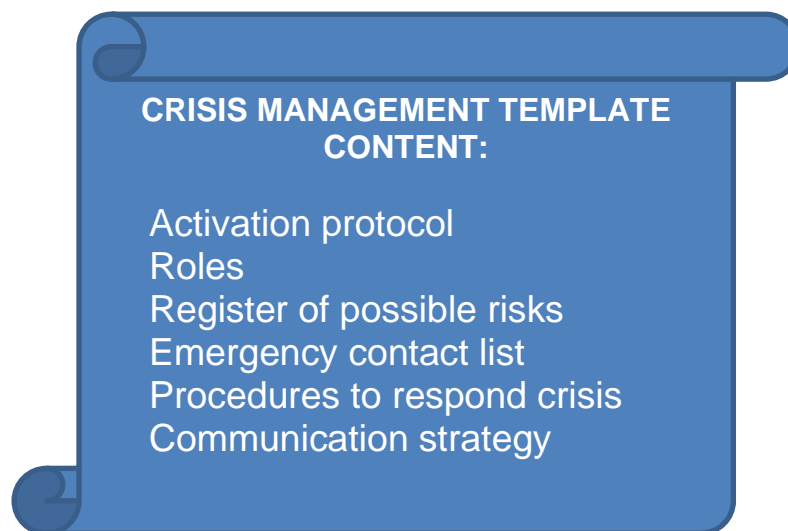
2.2. Образец (шаблон) на план за управление на криза

Шаблонът за план за управление на кризи е повтаряща се програма, която вашият екип за управление на кризи ще използва за проследяване на неочаквани извънредни ситуации и други големи ситуации, които могат да повлияят отрицателно на живота ви в общността. Шаблонът трябва да включва ключови подробности и стъпки. Информацията

трябва да бъде разработена по толкова ясен и добре обяснен начин, че всеки да знае какво да прави, ако и когато възникне криза.

Трябва да разработите СМР:

- за конкретните нужди на вашия екип и общност по начин, който е насочен към разрешаването на конкретна ситуация - не всяка криза е една и съща и е важно да съставите своя план за спешната ситуация.
- който е лесен за следване от хора с различен опит, тъй като не знаете кой доброволно ще стане част от екипа за управление на кризи от вашата общност. Има различни начини за създаване на шаблон за управление на кризи, но тук предлагаме да използвате основен шаблон за създаване на много различни конкретни планове за уникални ситуации.



- Примерно съдържание на Плана:

- Протокол за активиране – документ, който описва какво трябва да се случи, преди екип за управление на кризи да активира плана за управление на кризи – какви ситуации, списък с фактори и т.н. Това е набор от зависимости, които трябва да се случат преди планът да започне.
- Роли – лесно е да забравите основните задължения в хаоса на кризата. От началото на предкризисния етап всички екипни роли трябва да бъдат разпределени предварително с идентифициран резервен персонал.
- Регистър на рисковете - очертава всички потенциални рискове, пред които вашата общност може да се изправи. В зависимост от потенциалната криза, която планирате, анализът на риска може да ви помогне да определите вероятността това събитие да се случи.

- Списък с контакти за спешни случаи - подходяща информация за контакт както за членовете на екипа за управление на кризи във вашата организация, но също така и за местните служби за спешно реагиране, като пожарната служба, контрола на отравянията или други важни органи.
- Процедури за реагиране - стъпките, които вашият екип ще предприеме по време на криза, след като бъде изпълнен протоколът за активиране.
- Комуникационна стратегия – комуникационният план, който вашият екип разработва, за да утвърди как ще комуникирате по време на извънредна ситуация както с вътрешна комуникация, така и с външни комуникации с външни заинтересовани страни.

2.3. Оценете риска

Процесът на планиране започва с изброяване и оценка на различни рискове, на които вашата общност може да се сблъска. Това може да се направи като мозъчна атака или поредица от дискусии в екипа за управление на кризи и с по-широка аудитория (за да се включи общността на най-ранното ниво на тези дейности).

Необходимо е тази дейност да бъде възложена като роля и отговорност на член/ци от екипа – за регистриране на всички предварително дефинирани рискове и редовното им актуализиране. Това може да помогне за идентифициране и анализиране на вероятността от възникване на рискове и може да елиминира забавянето на напредъка и да се подготви за потенциални неуспехи. Може също така да ви помогне да визуализирате кои рискове е най-вероятно да възникнат, за да можете да планирате отговор на тези рискове.

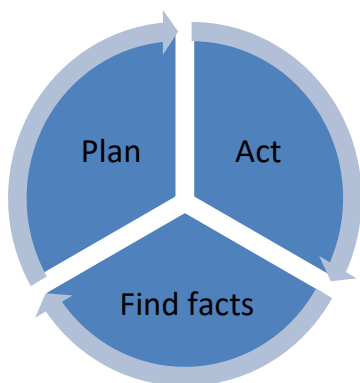
2.4. Определете въздействието върху местната общност

След като идентифицирате високовероятните рискове, които биха могли да засегнат вашата общност, определете въздействието на тези рискове с помощта на вашия кризисен екип. Всеки риск може да доведе до различни резултати, така че е важно да ги анализирате поотделно. Потенциалните въздействия върху общността могат да включват – социално изключване, нисък или никакъв достъп до социални и здравни услуги, здравословни проблеми, липса на социални контакти, загубен доход и др.

2.5. Планирайте отговора

Поемете всеки риск, който сте идентифицирали, и определете какви конкретни действия ще трябва да предприеме екипът за управление на кризи, за да отговори на заплахата, ако тя се случи.





В периоди на криза е важно не само подходът ни да е проактивен, но и ефективен. Ключът към подобряване на ефективността е да сте наясно с текущите стъпки и да базирате следващите на текуща база от доказателства, като по този начин често актуализирате плана за управление на кризи като цикъл на обучение, базиран на опита.

2.6. Преглеждайте и актуализирайте

След като планът за управление на кризи е завършен, направете го нещо повече от писмена или устна стратегия. Актуализирайте го редовно, защото потенциалните рискове могат да се променят с времето. Трябва също така да включва начин за сътрудничество с ключови заинтересовани страни, така че всеки да разбере какво да прави и кога.

3. Адресирането на проблеми свързани с кризата: стъпки за ефективна кризисна комуникация

Грешната или лоша комуникация може да предизвика много щети и вместо да подпомогне преодоляването на кризата, тя може да спре или дори да създаде проблеми – между екипа за управление на кризи и местната общност, в самата общност и между местната общност и външни участници. В случай на липса на адекватни вътрешни и външни комуникации:

- Отговорите на общността ще се развалят.
- Заинтересованите страни няма да знаят какво се случва и бързо ще станат объркани, хаотични и дори негативно реагиращи.
- Времето, необходимо за пълно разрешаване на проблема, ще бъде удължено, често драстично.
- Въздействието върху имиджа на общността може да бъде отрицателно и членовете на местната общност да бъдат сериозно демотивирани.

Основните стъпки на ефективната комуникация при кризи не са трудни, но изискват планиране и редовни дискусии в екипа за управление на кризи. Комуникационните стратегии са критичен аспект от управлението на кризи, който изисква обмисляне и подготовка. По време на кризисна ситуация реактивните съобщения могат да причинят

повече вреда, отколкото полза. Когато става въпрос за ефективна комуникация, всеки етап от кризата се нуждае от малко по-различен подход:

3.1. Пред-кризисно: Демонстрирайте, че сте готови и осъзнати

Обществото трябва да бъде информирано за вашата готовност и какви стъпки планирате да предприемете, преди наистина да настъпи криза. Комуникирайте плановете си с различни заинтересовани страни, поискайте обратна връзка и коригирайте плановете си, ако е необходимо.

3.2. Кризисно: Предупредете вашия екип

В момента нашата общност е изправена пред етапа на криза е време да предупредим местната общност за фактите и опасността. Използването на всички канали за информация е ефективен начин да гарантирате, че можете да достигнете до възможно най-много членове на общността.

3.3. Отговор: Съобщавайте редовно актуализирана информация

Когато етапът на реакция е в ход, комуникацията трябва да се разпространява редовно с развитието на кризата. Всички корекции/актуализации на плана за управление на кризи трябва да бъдат разпространени незабавно. Използването на комуникационна платформа с функционалности на страници за събития, групи, зали за срещи и т.н. или комбинация от различни комуникационни канали - календари, мащабиране, FB групи, стаи в Google и т.н. може да помогне за консолидирането на цялата специфична за събитието информация в една централна точка, която общността имат достъп, когато имат нужда.

3.4. След-кризисно: Оценете

След като кризата приключи, екипът за управление на кризи трябва да прецени и оцени реакцията и да реши какво бихте направили по различен начин в бъдеще. Обратната връзка от общността и дискусиата за случилото се могат да бъдат много полезни като информация на този етап. Всички промени във вашия план за управление на кризи или окончателни актуализации в резултат на тези оценки и след кризата също трябва да бъдат съобщени на общността.

4. Набиране на средства



Когато установите отношения, основани на взаимно доверие във вашата общност или когато вашият екип покаже вашите постижения и потенциал да подкрепите общността по време на криза, можете да започнете да инициирате кампании за набиране на средства.

Кампаниите могат да бъдат в подкрепа на:

- вашите собствени дейности, които са в услуга на общността;
- други институции/организации като болници, социални центрове и др. в дейността им или липсваща апаратура, материали, храна, ресурси.

Кампаниите за набиране на средства могат да използват:

- традиционни начини:
 - обявяване на целта за набиране на средства и банковата сметка, където могат да бъдат изпратени пари в подкрепа
 - платформи за набиране на средства
 - директно даряване на храна, дрехи, материали за хора в нужда и др.
- творчески начини:
 - „осиновяване“ на стар или друг човек в уязвимо положение, който няма кой да му помогне
 - даряване на време и усилия в подкрепа на хора в нужда и др.

Всички кампании за набиране на средства трябва да бъдат много стриктни в отчитането за какво точно са дарени парите. Ако няма повече нужда, но парите все още съществуват или идват, екипът за управление на кризи трябва незабавно да информира всички донори за тази промяна и да ги помоли за одобрение, така че парите да могат да бъдат насочени към други области на нуждите.

Необходима е добра координация между различни кризисни екипи, работещи в една и съща общност, администрация, доставчици на социални услуги и т.н., за успешни кампании за набиране на средства в периоди на криза. Хората и фирмите са по-готови да даряват, когато могат да видят надеждни мрежи, които стоят зад дейностите, за които се събират пари.

When you establish relations based on mutual trust within your community or when your team shows your achievements and potential to support the community during a crisis, you can start initiating fundraising campaigns.

ЛИТЕРАТУРА

Isidro Maya-Jariego and Daniel Holgado, Treatment in crisis situations, Introduction to Community Psychology, Community Interventions, [Community Interventions – Introduction to Community Psychology \(rebus.community\)](#)

[Crisis Intervention: Stages, Principles, Techniques - Public Health](#)

Emergency Response Plan, by [Golan, Naomi](#), 1978, [Treatment in crisis situations : Golan, Naomi : Free Download, Borrow, and Streaming : Internet Archive](#)

[Culture & Community In A Time Of Crisis: A Special Edition of Culture Track - Culture Track](#)

Culture + Community in a Time of Transformation, Culture Track, [CTUntappedOpportunityFINAL \(pcdn.co\)](#)

Local community in crisis? Here's what you can do to help, [Local community in crisis? Here's what you can do to help \(internationalschoolparent.com\)](#)

Community responses in times of crisis, Glimpses into the past, present, and future, [22040 Community-responses-in-times-of-crisis_online_lr.pdf \(localtrust.org.uk\)](#)

Responding to Communities in Crisis: The Training Manual of the Crisis Response Team, US Department of Justice, [Responding to Communities in Crisis: The Training Manual of the Crisis Response Team | Office of Justice Programs \(ojp.gov\)](#)

Karen Walker, Crisis management when a poor culture is the cause, [Crisis management when a poor culture is the cause \(linkedin.com\)](#)

Dr. Nasiah Cirincione Ulezi and Dr. Angelique Jackson, Cultural Competence in Crisis Intervention, [Cultural Competence in Crisis Intervention \(crisisprevention.com\)](#)

Crisis Management Strategies- The 12 Step Approach, [Crisis Management Strategies- The 12 Step Approach \(cascade.app\)](#)

[Step-by-Step Guide to Writing a Crisis Management Plan | Smartsheet](#)

Creating a Crisis Plan: A Free Printable Worksheet for Safety Planning, [Creating a Crisis Plan: A Free Printable Worksheet for Safety Planning - LindsayBraman.com](#)

[First Covid-19 case happened in November, China government records show - report | Coronavirus | The Guardian](#)

[How COVID-19 upended life in Europe throughout 2020 | Euronews](#)

[How is WHO responding to COVID-19?](#)

[Covid-19 vaccine: First Lincolnshire patients gets jab - BBC News](#)

[Where to volunteer during \(and after\) the COVID-19 crisis - MaRS Discovery District \(marsdd.com\)](#)



[New Data Show Economic Impact of COVID-19 on Arts & Culture Sector | National Endowment for the Arts](#)

[The Arts in the Time of COVID | National Endowment for the Arts](#)

[Culture in crisis: Arts fighting to survive COVID-19 impact | | 1UN News](#)

[5 charts show the stages of global economic recovery since Covid hit \(cnbc.com\)](#)

Crisis Management Plan, Cowley College, [Microsoft Word - Crisis Management Plan 2 .doc \(cowley.edu\)](#)

Incident management template, [Incident Management Template • Asana](#)

CMT 101: Crisis Management Team Roles, [CMT 101: Crisis Management Team Roles | MHA Consulting \(mha-it.com\)](#)

Management Study Guide, Crisis Management Team, [Crisis Management Team - Meaning, Role and its Function \(managementstudyguide.com\)](#)

<https://communityincrisis.org/>

<https://www.communitycrisis.org/>

[How people are fundraising for charity during the COVID-19 pandemic | World Economic Forum \(weforum.org\)](#)

Снимки - [\(455\) Pinterest](#)

МОДУЛ 4: КАК ДЕЙНОСТИ БАЗИРАНИ НА КУЛТУРАТА МОГАТ ДА БЪДАТ ИЗПОЛЗВАНИ ЗА СПРАВЯНЕ С КРИЗА?

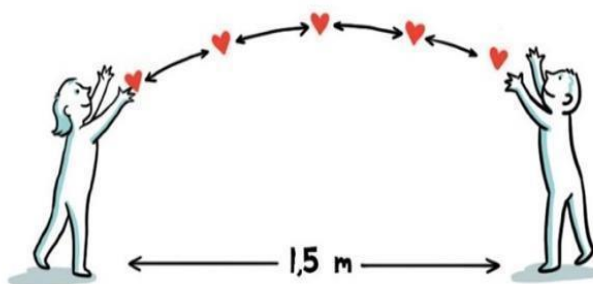


ПРОЛЕТНИ ЗАПОЗНАНСТВА

Въведение

За отговор на този въпрос потърсихме заинтересовани страни и участници в културни дейности.

По-долу са дадени няколко отговора, които имат значение и подчертават важноста на културните дейности както като цяло, така и във време на криза.



- "Културните дейности са чудесен начин да си починете от тежкото ежедневие. Или могат просто да ви поставят с двата крака обратно на земята".

- "Използването на различни видове културни дейности осигурява широк поглед върху

това какви ценности и норми да се възприемат или не, което води до реална представа за себе си. Нещо повече, „да влезеш сред хората“, да опиташ култура заедно, е много ясно изразено свързващо време. Хората са социални същества и имат нужда от това. Според мен креативността сама по себе си също е силен инструмент за насърчаване на

психическото благополучие, тъй като ви позволява да изразите всяка възможна емоция. Така че не е нужно да затваряте нищо в света на културата; можете да бъдете напълно себе си и да си проправите път през това.“

- „Наистина не бях мислил за това преди кризата с COVID, но тази ситуация показва ясно, че много хора имат нужда от култура, за да се отдалечат от реалността за известно време. Това е важен отдушник не само за мен, но и за много хора.“

- ”Голяма част от това как хората са еволюирали е свързано с поддържането и предаването на културите. Културата е промяна и развитие на традициите и всичко около тях. Без култура щяхме да бъдем много по-близо до първобитния първичен човек“

По-конкретни отговори могат да бъдат намерени в резултатите от проекта Crestart.

Проектът Crestart проведе 100 онлайн проучвания за регион/държава и между 10 и 15 задълбочени интервюта за регион/държава със заинтересовани страни, които са участвали пряко или непряко в организирането на дейности преди, по време и след епидемията от COVID 19.

Обобщението и оценката на тези проучвания и интервюта могат да бъдат намерени на уебсайта на Crestart. Тази оценка включва и кратко описание на регионите, в които са проведени интервютата.

Като се имат предвид различните отличителни аспекти в различните региони по отношение на вяра, селски, градски, демографски различия и многообразие от култури, все пак има прилика в начина, по който правителствата, доброволческите организации и отделните лица са разгърнали културни дейности, които биха могли да бъдат значими през този период на криза

За всеки регион и организация беше огромно предизвикателство да се преработят празниците, създадени от невъзможността за физически контакт, мобилност и присъствие на множество хора в пространството. Въпреки че самите те бяха в трудна ситуация поради прехода към онлайн операции и недостига на „нормални“ приходи, много неправителствени организации направиха всичко възможно, за да помогнат за смекчаване на последствията от епидемията.

- Спортните състезания бяха забранени
- Работата от вкъщи се превърна в новия стандарт, а дома в работната среда
- Отменени са представления в театри и фестивали
- Възрастните хора в старчески домове вече нямат право да приемат посетители
- Обучението се предоставя дистанционно/дигитално
- Взаимодействието между хората беше сведено до минимум

Това е много ограничено и непълно изброяване на трудностите, пред които беше изправен всеки, но всички тези ограничения за щастие не доведоха до форми на апатия, примирение и съгласие в обществото в обхванатите от проучването държави.

Общностите търсеха нови начини да поддържат връзка и свързани.

Това ръководство се отнася до културни дейности, но в оценката културната дейност се тълкува като много широко понятие: всички организирани социални и културни дейности, които се използват, за да допринесат за благосъстоянието и да създадат връзка в обществото, имат значение.

Следователно в раздела за съвети и най-добри практики е възприето широко определение за културни дейности. Този раздел предоставя примери за дейности, които са били ценни за обществото по време на кризата с COVID 19. Обсъждат се не само съвети и най-добри практики. Интервютата и онлайн проучването също разкриха, че тази криза е задълбочила някои основни ценности в нашето общество.

COVID 19 доведе до развитие на нови умения както от отделни лица, така и от организации, а може би и от правителството 😊.

Не само „умения“, но и промяна в отношението към важността на „да се грижим един за друг“. Особено във времена на криза, всички слоеве на обществото изглеждат по-наясно с общото благо.

1. Какво може да предложи културата на вас/общността по време на криза?

Кризата с COVID показва колко важна е „социалната тъкан“ на едно общество.

В този контекст предоставянето и организирането на културни дейности по време на кризата допринесе положително за поддържането на сплотеността и връзката в общността.

Особено в първата фаза на кризата, участието на общността се усещаше и се виждаше навсякъде, от приятели с COVID и взаимно приготвяне на храна до предоставяне на iPad на възрастни хора и грижа за децата на другия. Много от тези инициативи бяха инициирани от лично участие. Дейностите отдолу нагоре бяха широко инициирани. В същото време се оказва, че една и съща социална тъкан е частично зависима от правителството и доброволческите организации за дейности и грижа една за друга. Ами ако доброволната грижа приключи? Как можем заедно да поддържаме устойчива социална организационна структура? Как можем да осигурим нови и обновени културни дейности в условията на криза?

За това е важно да се обърне внимание на мрежата от асоциации, социални инициативи и взаимопомощ, както и на професионални организации. Това създава пространство за

активна, устойчива местна общност, която може да буферира социалното въздействие на кризата. Културните дейности създават връзка и ангажираност в общността.

В онлайн проучването и задълбочените интервюта стана ясно, че връзката и ангажираността могат да бъдат засилени чрез осъзнаване един на друг за енергията, създадена по време на кризата.

Някои от ключовите концепции, които подкрепят това, могат да бъдат прочетени между редовете на интервютата и онлайн проучването:



Като се имат предвид резултатите от интервютата и онлайн анкетите, творческият капацитет на активно ангажираните граждани се оказва много висок. Многобройни съществуващи инициативи бяха преработени и следователно можеха да продължат, а в този кризисен период се появиха нови инициативи и културни дейности.

2. СЪВЕТИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ: ДОБРИ ПРАКТИКИ ПО ЦЕЛЕВА ГРУПА

Освен общите културни дейности има и дейности, специфични за различните целеви групи по време на COVID кризата.

Потребностите на МЛАДИТЕ ХОРА са по-фокусирани върху тяхното развитие, за да станат възрастни

- Всеки млад човек среща неравности по пътя към зрелостта.

В пубертета трябва да се научите да регулирате емоциите си, да вземате собствени решения и последствията от тях, да се научите да работите планирано и да работите систематично.

Без положителен опит или подкрепа от приятели, семейство или учител, можете да заседнете в една или повече области на живота. Например в образованието, работата, социалните взаимоотношения или самоувереността. Какво им помага? Културните дейности могат да имат положителен принос тук.

Ето как да направите своя проект с млади хора успешен:

- Поставете млади хора начело;
- насърчавайте експериментирането;
- предложете сигурна среда, така че младите хора да се чувстват като у дома си;
- осигурете коучинг.

Също така е важно да се свържете с възприятията на младите хора. Сегашното поколение има силен манталитет „Направи си сам“. Те намират свои собствени уроци по музика в интернет, правят видеоклипове, учат брейкденс движения един от друг, правят си дрехи, пишат стихотворение и го рецитират ритмично, свирят в група. Хип-хопът - включващ музика, рап, графити, DJ-инг, танци - е най-популярен.

Много млади хора учат чрез уроци в интернет, но социалните медии също заемат голяма част от свободното им време: 95% от младите хора са в интернет ежедневно, 94% от младите хора използват социални медии. Най-честите дейности, с които се занимават младите хора, са музика (29%), следват визуални дейности (24%), фотография и филми (20%), танци (16%), творческо писане (12%) и театър (10%). Младите хора са по-склонни да се организират неформално, във временни проекти и да обичат „фестивални обстановки“.

Потребностите на обществото като цяло ще се съсредоточат повече върху търсенето на връзка в и с обществото.

- Нашето общество е разнообразно и многоцветно. Хората се различават един от друг по безброй начини. Видимите неща, като възраст и цвят на кожата, и по-малко видимите неща като културен и социален произход, компетенции и начин на живот. Чрез културни дейности участниците преживяват и преживяват положителните аспекти и възможности на различията между хората.

Нуждите на възрастните хора ще се проявяват повече в дейности, насочени към борба със самотата и предотвратяване на отдалечаването от обществото

- Активното културно участие има положителен ефект върху благосъстоянието, жизнеността и здравето на възрастните хора. Участието в култура може да облекчи проблемите, често свързани със старостта, като самота, неспособност за участие и деменция.

Онлайн анкетата включва редица отворени въпроси, които пряко и косвено изискват съвети, предложения и примери за най-добри практики.

Примерите за най-добри практики от проучването бяха допълнени от най-добрите практики, събрани в медиите и от интернет средата.

Този раздел обсъжда редица съвети и най-добри практики, които могат да бъдат от добавена стойност за организиране на културни дейности по време и след кризата с COVID 19. Така че тези съвети и предложения не се отнасят само до организирането на културни дейности по време на криза, но са полезни и като цяло.

2.1. Съвет 1 - Какви са НУЖДИТЕ на общността?

Разберете какви дейности са пропуснати. Какви са действителните НУЖДИ? Не само с организациите, правителството и доброволците, но също така поставя под въпрос обществото и, където е възможно, целевите групи.

Организирането на дейност без познаване на действителните нужди може да предизвика негативни реакции в общността и, отчасти като резултат, да намали мотивацията сред, например, доброволци и други участници.

Разбирането на това, което наистина има значение, също може да доведе до нови неочаквани идеи зад ъгъла и да направи гамата от дейности по-разнообразна.

Използвайте креативността на участниците, за да обогатите офертата и ангажираността.

Въпросът в проучването, свързан с тези НУЖДИ, редовно показваше, че в общностите има търсене на дейности, които биха могли да осигурят връзка между различни целеви групи.

В този контекст специално бяха споменати възрастните хора, младите хора и семействата. Освен това има силно търсене на дейности със социално сближаване и въздействие.



2.2. Съвет 2 - Какви ТАЛАНТИ присъстват в местната общност?

Проучете какви ТАЛАНТИ има в общността, които могат да бъдат използвани при организирането на дейностите.

Откритите ТАЛАНТИ могат да се използват интерактивно за подобряване на качеството на дейностите и участниците, докато доброволците и организациите могат да се учат от талантите на другите.

Често талантите остават скрити, докато не бъдат поискани. Като придобиете по-добра представа за наличните таланти, те могат да бъдат използвани ефективно и можете да създадете печеливша ситуация като организация.

Използването на таланта не само благоприятства качеството на дейността, но също така вероятно допринася за мотивацията на човека, който може да направи таланта си достъпен. Той се чувства чул, видян и се чувства полезен, като допринася; всички съставки, които могат да направят един позитивен, активен и мотивиран доброволец.

Неуспехът да разпознаете или признаете талантите може да създаде отрицателно въздействие върху организирането на дейности сега и в бъдеще.

Проучването разкри, че има голям потенциал от талант, който наистина може да има значение в това време на криза.

Също така е ясно, че нуждите от организиране трябва да бъдат подкрепени и от правилните таланти. Изяснете кои таланти са необходими за организиране на определени дейности. Това премахва шума и очакванията. Като организация, обаче, оставайте наясно с потенциала на таланта, който не винаги е видим веднага. Предизвикайте доброволци и организации да доразвият наличния талант.



2.3. Съвет 3 - Какви специални УМЕНИЯ имат значение за кризата с КОВИД?

- цифрови умения
- набиране на средства
- създаване на връзки между правителството и нестопански организации
 - планиране
 - научете се да си сътрудничите



По време на криза организирането на дейности може да изисква различни умения от организациите и доброволците. Това беше особено вярно в периода на COVID 19, когато почти всички дейности вече не можеха да бъдат организирани и предлагани, както всички бяха свикнали.

Тъй като повечето дейности се предлагаха в онлайн среда, стана ясно, че дигиталните умения са необходими както на организациите, така и на доброволците и участниците.

Освен това финансовият аспект влезе в игра. Компютри, лаптопи, всичко необходимо за създаване на онлайн среда за публични викторини, платформи, дискуссионни групи, онлайн събирания, правене на фото книги заедно и много повече изисква финансови ресурси в допълнение към нови умения. Следователно набирането на средства също редовно се нарича ново умение, необходимо за мобилизиране на финансови ресурси по време на криза.

Освен това кризисният период също така видя възможности за повече връзки между правителството и организациите с нестопанска цел.

Тази по-интензивна консултативна структура изисква умения, които не винаги са развити в достатъчна степен, за да осигурят правилната възвръщаемост.

Ще трябва да се постави акцент върху сътрудничеството между различни видове организации. Сътрудничеството трябва да се разглежда както като умение, така и като необходимост, за да се стимулират и организират културни дейности в местната общност.

Zoom срещи, онлайн дейности, платформи за организиране, дигитално разказване на истории и т.н. са нови предизвикателства и нужди в една променена среда, изискваща различни умения. Самото осъзнаване на това дава пространство и посока за организиране на културни дейности.

2.4. Съвет 4 - Дръжте доброволците включени



В много културни дейности приносът и сътрудничеството на доброволците е гръбнакът на дейността. Тяхната ангажираност и вътрешна мотивация помагат за успеха на дадена дейност.

По време на периода на COVID 19 доброволците също бяха принудени да изоставят доброволческите си усилия или да ги организират по различен начин. Много отпаднаха изобщо. Следователно за организациите, работещи с доброволци, е от голямо значение да наблюдават непрекъснатостта, като поддържат връзка с доброволците и продължават да общуват.

За да се гарантира ангажираността на доброволците, от интервюта и проучванията бяха събрани следните препоръки:

- гарантирайте, че вътрешната мотивация се подхранва
- дайте пространство на собствените идеи на доброволците
- гарантирайте, че ролята на доброволците е ясна и прозрачна
- организиране на мотивиращи онлайн срещи
- предоставяне възможност за обучение за развиване на умения и знания
- уверете се, че доброволецът е чул
- включване на членове на семейството и приятели на доброволците в организираните дейности, така че подкрепата също да се увеличи
- стартирайте проект, само ако достатъчно доброволци искат да участват
- оставете доброволците да работят по двойки, така че да има споделена отговорност
- Уверете се, че проектът е ясен за всички.

2.5. Съвет 5 - МЕСТНОТО САМОУПРАВЛЕНИЕ като поддръжник на дейности

- Използвайте възможностите на социалните медии. Животът с COVID стимулира дигитализацията на ежедневието. Най-накрая социалните медии се използват по предназначение, чу се. В същото време опасността от утвърждаване в рамките на собствената група остава висока.
- Гледайте на онлайн срещите като на възможност за по-голямо сближаване, но внимавайте за риска да останете в собствения си балон.

3. ДОБРИ ПРАКТИКИ



Както примерите в онлайн проучванията, така и задълбочените интервюта показват устойчивостта и творческия капацитет на местните власти, организациите, доброволците и отделните лица.

В тези мрачни времена организираните отдолу нагоре културни дейности допринесоха значително за благосъстоянието на местните хора.

Чрез организирането на дейности имаше връзка, сплотеност и грижа за общността. Общата цел да преодолеем заедно кризата с COVID 19 беше подкрепена с много прекрасни инициативи.

Могат да бъдат идентифицирани примери за практики в този период на COVID 19 за конкретни целеви групи със специфична нужда от помощ, както и примери за най-добри практики, които са били достъпни за всички в общността.

Няма достатъчно място, за да опишем всички най-добри практики, споменати в проучванията и интервютата, така че в този модул сме достатъчни с кратко описание на най-важните най-добри практики.

Това са най-добри практики във време, когато физическият контакт беше сведен до минимум, а организираните онлайн дейности се превърнаха в новото нормално.

Both the examples in online surveys and in-depth interviews show the resilience and creative capacity of both local authorities, organisations, volunteers and individuals.

In these dark times, bottom-up organised cultural activities have contributed substantially to the welfare of local people.



В началото на блокирането много съществуващи културни дейности бяха продължени, доколкото е възможно, в онлайн среда.

Но тази изключителна онлайн среда също създаде пространство за изцяло нови инициативи в рамките на културните предложения. Някои дейности бяха насочени към конкретни целеви групи, а други бяха отворени за всички слоеве на обществото.

Споменатите по-горе мерки срещу COVID 19 засягат особено силно вече уязвимите целеви групи. Изоляцията увеличи отдалечеността от обществото за възрастните и самотните хора и ги чакаше самотата. Ето защо не е изненадващо, че много организации скоро започнаха да организират редица инициативи за предотвратяване на тази самота.

В този раздел са събрани някои най-добри практики.

3.1. Инициативи за борба със самотата

Инициативите по-долу са физически и онлайн:

Като се има предвид мъдростта, обитателите на домове за грижи измислят магии и ги разменят в заобикалящата ги среда и на семейни приятели и познати.



(ако на всички ни пука, тогава не е нужно да се тревожим)

- Цветята внасят цвят в живота ви, обитателите на домове за грижи правят и разменят цветя. Доброволческата организация раздаде необходимите материали на желаещите да се включат в тази дейност жители. Скоро стана ясно, че участниците са предоставили цветята със стихове и разкази, споделяйки самотата си с околните.
- Дигитални или телефонни срещи между уязвими хора/семейства и артисти
- Поп-ъп опера и концерти с песни на живо на открито в градината на дом за възрастни хора.

Това, което започна като индивидуална инициатива на известни и непознати певци и певици, скоро беше прегърнато от местните власти и организации, позволявайки организирането на ефективна мрежа от изпълнения.

- Мини-представления в YouTube, особено за домове за възрастни хора.
- 15-минутни филми за съвместен танц за възрастни (по-възрастни) хора и домашни хора.
- Създайте плейлисти за себе си, вашите родители или възрастни хора в заведение за грижи.
- Сърдечни истории, организирани от фондация „Сърце“.



- Създайте малки лични истории и стихове за някой, който е сам.
- Витамини за ума, брошури с художествени задачи за обитателите на домовете.
- Специални танцови събития (в градината или на прага) за жителите и местните обитатели на домовете за грижи.
- Възрастните самотно живеещи в блокове могат да си организират редовни срещи в коридора по зададена тема. напр.: литературен клуб – членовете могат да четат една и съща книга и да водят дискусия по нея, когато се срещат в коридора. Онлайн участниците също могат да се присъединят.

Подобно на много други онлайн инициативи, имаше доста пречки пред достигането на възрастни хора онлайн. Компютрите не бяха достъпни и много възрастни хора нямаха умения за достъп до онлайн среда. Следователно в рамките на този проект беше създаден отдел, в който възрастните хора могат да получат дигитална подкрепа от доброволци, а закупуването на компютри стана възможно чрез групово финансиране и в сътрудничество с местната власт и компании. Чудесен пример, при който не само дейността е ефективна, но също така участниците и организациите могат да развият умения и таланти. Без хоризонтална връзка и сътрудничество с бизнеса тази дейност може би нямаше да е толкова успешна.

3.2. Онлайн инициатива

- обмен на рецепти от различни култури
- организирайте рождени дни на семейство и приятели онлайн
- празнуване на фестивали онлайн, напр.: Великден, карнавал
- онлайн бинго, споделяне на улични кафенета във Facebook
- млади хора, подкрепящи възрастните хора в усвояването на цифрови умения
- класове и беседи за психично и физическо здраве онлайн
- онлайн мозъчна атака за начини за подготовка на уроци онлайн
- онлайн напитки

- занимания по йога
- стрийминг на театрални и музикални представления
- домашна библиотека
- моменти за четене на глас от доброволци за малки деца.

Кафене за пеене: В определено време през седмицата местният телевизионен оператор организира кафене за пеене. Състав: музика на живо, страхотни евъргрийни, ясен текст и много забавление. Преди COVID това беше физическо, но по време на COVID беше изцяло цифрово. Силата на Sing-along cafe е, че хората пеят заедно, в уютна обстановка. За да даде на хората усещането, че пеят заедно, беше създадено цифровото Meezingcafé. Организира се от музиканти на живо и всички участници могат да се видят. Като посетител можете да чуete музикантите и хората в хола си. Не можете да чуete другите посетители, но тъй като можете да видите всички, имате чувството, че пеете един с друг. И разбира се, внимава се текстовете да са налични. Пет песни се пеят наведнъж, с песента на COVID Safe като финал.

През този период на COVID бяха започнати и малък брой физически дейности, които създадоха заедност и принадлежност в жилищния район:

- пазаруване за съседни
- поддържащи мерки при заразяване и изолация
- цветя за здравните работници, за да покажат, че имат значение
- съвместно градинарство и поддържане на околната среда

В допълнение към примерите за най-добри практики, споменати по-горе, много други примери бяха споменати в проучването и интервютата. Ето някои от дейностите, които помогнаха да се осветлят тези мрачни времена за местните общности.

Инициатива за отворени врати на град Ер: Асоциацията 2030 създаде онлайн стая за мнения за местната общност, с цел да даде възможност на жителите на Ер да докладват индивидуално задачи, проблеми и идеи, които според тях трябва да бъдат решени в тяхната жилищна среда. Това е онлайн стая за мнения, където всеки жител на Ер може да публикува коментари за своята среда на живот. Асоциацията също така се опита да накара представители (членове на местната власт) да работят заедно за решения чрез включване на гражданите. Асоциацията създаде формуляр в Google, за да могат гражданите да съобщават за проблеми или да задават въпроси за града, транспорта, всичко, свързано с Ер. Гражданите могат да посочат името на улицата и информацията се изпраща на съответните отговорни лица, които се опитват да решат проблема. Всички общински проблеми или жалби се изпращат в този център - той се управлява от доброволци.

Онлайн срещи: Назначаването на онлайн срещи може да бъде много приятно за възрастни хора, които са физически ограничени и живеят далеч един от друг.

Зелено листо / червено листо на прозореца: Имаше и акция в един квартал с окачване на зелено листо пред прозореца, когато всичко върви добре и окачване на червено листо в случай на спешност, за да може някой наблизо да помогне ти. Забелязвате, че всички са склонни да се включат и заедно да търсят подходящи решения. Беше приятно да се види единодушието в това.

Има няколко творчески общности в и около Унгария, които трябва да се свържат и да обмислят заедно. Добър пример в Sázhalombatta е OMNYE (Асоциация на пенсионерите от петролната промишленост и техниката), Nocsak по време на епидемията, която има дълга история и богата гама от дейности, които ефективно обединиха общността. Има общи членове, те понякога посещават събития на другия.

Когато беше организирано „събиране на хранителни стоки и шоколад“ за работниците в Korányi, което беше разпечатано и раздадено с шоколадови бонбони на работниците, които идваха на работа, например, това мобилизира много хора от квартала, някои от които поискаха колет от самите хранителни стоки и го занесли в друга болница. Освен това събра много различни хора, тъй като всеки почувства, че може лично да допринесе с нещо, да даде нещо, за да помогне за преодоляване на трудностите на ситуацията.



В подкрепа на здравните работници по време на COVID бяха стартирани много инициативи: хората започнаха да изпращат колети, шоколадови бонбони, торти и благодарствени картички. По-активни граждани започнаха да свързват отделните поддръжници помежду си и с нуждаещите се болници. Създадена е

специална платформа за дарения за здравни работници, които работят доблестно в борбата с епидемията от COVID, където лекарите и медицинските сестри могат да регистрират своите нужди и да се насочат дарители, за да ги посрещнат.

Фейсбук страницата/групата „Преки предавания по време на Covid“ изброява такива събития. Това включва Адам Мозер, акордеонистът, който излъчва концерт на балкон на живо всеки ден. Друга обединяваща, белгийска инициатива „Погледът от моя прозорец“ беше Facebook общността, чиито събрани снимки вече са използвани за двutomна фото книга.

Cromo Foundation събра и сподели съдържание в няколко категории по време на епидемията от COVID: 1. връзки и видеоклипове за учене у дома, дигитално образование, центрове за знания, Facebook групи, платформи за подкрепа на родители-учители, 2. фондацията започна да събира и споделя доброто примери за индивидуални и бизнес дарения и дарения на своята фейсбук и уеб страница, 3. национални примери и добри практики на солидарност. Въпреки че съдържанието е на унгарски, самата

инициатива си заслужава да бъде следвана, тъй като помогна на много целеви групи като учители, които трябваше да се сблъскват с онлайн обучение от ден на ден, възрастни хора, затворени сами в домовете си, семейства, които трябва да се грижат за деца в у дома цял ден и нощ.

Фондация Ökotárs в Унгария стартира покана за предложения, озаглавена Втора вълна,



с цел да признае и подчертае работата на неправителствените организации, предоставящи целенасочена и ефективна помощ на уязвими целеви групи, най-засегнати от първата пролетна вълна на епидемията от COVID и подкрепящи тяхната постоянна подкрепа. Те споделиха 25 добри практики от цяла Унгария.

MÁSODIK HULLÁM
- civil szervezeti jó gyakorlatok
a koronavírus-járványban

Засилено е сътрудничеството между общината, други институции и организации и гражданите.



В Кипър бяха организирани големи онлайн концерти, които дадоха подкрепа и мотивация на участващите артисти, като същевременно предоставиха психологически тласък на задържаните, които присъстваха. Появиха се двуобщностни фестивали с банда, сформирани от двете общности в Кипър, която предлага музиката си безплатно на централни места в южната и северната част на Никозия.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Всички тези добри примери в различни региони имаха значителна добавена стойност по време на кризата. Тези най-добри практики показват, че особено в трудни времена, населението има потенциала и волята съвместно да намери креативни решения на всички ограничения, пред които е изправено обществото по време на кризата.

Много от тези дейности биха могли да бъдат продължени дори след периода на кризата, като се увеличи гамата от предлагани културни дейности. Не само наборът от предлагани дейности, но и уменията и способностите на местната власт, организациите, доброволците и активно ангажираните граждани нараснаха точно поради това предизвикателство. Освен това значението на връзката, хоризонталното привеждане в съответствие и подкрепата, да се чете „интензивното сътрудничество“ между местното



правителство, доброволческите организации и дейностите отдолу нагоре се оказва важна почва за бъдещи културни дейности.

ЛИТЕРАТУРА

Ottone, E. (2022). In moments of crises people need culture. Retrieved on 01/10/2022 from: <https://en.unesco.org/news/moments-crisis-people-need-culture>

G.Szolnoki: 3 December 2021. retrieved on 1/10/2022 from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BFJ-04-2021-0438/full/html>

Kenniscentrum voor kunst, cultuur en beleid (2021). Retrieved on 01/10/2022 from <https://www.boekman.nl/actualiteit/online-cultureel-initiatieven/>

СНИМКИ

<https://www.den.nl/digitaal-als-alternatief-voor-fysiek>

<https://www.cultuuroost.nl/cultuureducatie-thuis/>

<https://www.theaterkrant.nl/nieuws/theater-zonder-publiek-een-lijst-met-streams-en-online-registraties/>

<https://www.cultuurconnectie.nl/onderwerpen/dossiers/COVID-19-pandemie/branchespecifiek/online-activiteiten>

<https://www.keunstwurk.nl/dwars-door-de-winter-breng-jouw-kunsten-in-beeld/>

https://www.youtube.com/watch?v=OGIOR_MgB4k

<https://www.youtube.com/watch?v=fXPiP3B7Mxo>

[file:///C:/Users/penmv/Downloads/Covid+en+de+betekenis+van+het+Culturele+leven%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/penmv/Downloads/Covid+en+de+betekenis+van+het+Culturele+leven%20(2).pdf)

ЗА ПРОЕКТА

CRESTART – ТВОРЧЕСКИ УСТОЙЧИВИ ОБЩНОСТИ ЗА УЧЕНЕ, посрещащи предизвикателствата на COVID

Този проект има за цел да изгради устойчиви общности чрез изграждане на капацитета на местните жители да станат активни заинтересовани страни, оформящи културата, и местни организатори на общността. По време на проекта партньорите се събират и споделят наученото от COVID, за да свържат социалните групи, да насърчат програми за контакт с микрообщност, да включат активно жителите, да осигурят обществени пространства.

Искаме да предоставим на организаторите на местната общност и заинтересованите страни знанията и инструментариума за организиране на събития на местната общност, дейности в предизвикателни времена: това ще има ефект върху психичното здраве на общността, също ще допринесе за сплотеността на общността. Нашият проект се фокусира върху обществени организатори от областта на културата, но знанията могат да се използват и в други области. Идентифицирахме следните цели:

- Разбиране и картографиране на старите утвърдени традиции на местните общества и техните шансове да оцелеят през 21 век.
- Картографиране на въздействието на пандемията от COVID върху културата на местните общества в участващите страни и пилотните селища.
- Картографиране на ресурсите на общността в пилотните селища, с особено внимание към творческия капацитет сред целевите групи.
- Чрез картографирането планираме да достигнем и до активни граждани (организатори на непрофесионална общност), а също така планираме да идентифицираме официални и неформални местни групи.
- Колекция от най-добри практики за културно потребление и формиране на културата в участващите страни, с особено внимание към геополитическите и културни различия в Холандия, Унгария, България и Кипър.
- Търсене на възможности за включване на местните жители по целеви групи (младежи, възрастни, възрастни в трудоспособна възраст) за постигане на основната цел.
- Оценка на възможностите за офлайн и онлайн дейности и разработване на нови решения по целеви групи в пилотните населени места.
- Изграждане на капацитет на местните жители да станат активни заинтересовани страни, оформящи културата, и местни организатори на общността.
- Международен обмен на творчески решения, адаптиране на нови творчески методи на местно ниво.
- Предоставяне на удобен за потребителя и лесно приспособим инструмент за измерване на социалното въздействие за населени места, желаещи да п