

## **Консультация:**

### **Как поддержать сотрудников и сохранить работоспособность в кризисной ситуации**

Нежелательные ситуации могут возникнуть, когда сталкиваются люди, которые придерживаются разных точек зрения на происходящее – родители, а иногда и сотрудники ОО, которые чрезмерно эмоционально воспринимают ситуацию. Агрессия более вероятна в чатах и соцсетях, так как они воспринимаются как безопасное пространство для говорящего. Однако, ссора может возникнуть и в раздевалке ОО. Чтобы избежать обоих вариантов, желательно транслировать педагогам единую линию поведения при угрозе конфликтов. Сделайте это на ближайшем собрании. Напомните им о необходимости оставаться в профессиональной позиции, о том, что школа и детский сад – не место для обсуждений политики. Это одновременно позволит им подготовиться к нежелательным реакциям со стороны родителей и будет сдерживающим фактором для них самих.

Согласно Статье 48 Федерального закона «Об образовании» от 29.12.2012, педагогическим работникам и психологам запрещается использовать образовательную деятельность для политической агитации, принуждения к принятию политических, религиозных или иных убеждений либо отказу от них, для разжигания социальной, расовой, национальной или религиозной розни.

### **Почему люди начинают яростно конфликтовать из-за разных взглядов?**

Причина резкого неприятия чужих взглядов – социально-психологический эффект «фундаментальная ошибка каузальной атрибуции». Это когнитивное искажение, иррациональное заблуждение, которого люди в себе не замечают. Когда мы думаем о собственных решениях и позиции, то объясняем их лучшими человеческими качествами и принципами, например, «слишком важно и не могу молчать», «у меня достаточно мозгов, чтобы отличить правду от фейка». А для тех, кто придерживается других взглядов, находим нижайшие мотивы, например, «зомбированный», «предатель», «белопальтовый». Те нелицеприятные мотивы, которые люди видят в другом, вызывают у них гнев. Более приземленный пример фундаментальной ошибки каузальной атрибуции: «Мой ребенок кричит и плачет, потому что устал, его обидели, а чужой ребенок – потому что нервный, плохо воспитанный и противный».

### **Три правила поведения педагога в публичном пространстве**

- 1. Педагог корректен.** Педагог высказывается сразу по делу, точно и определённо, деловым языком. Не флудит, не использует бранную лексику, не переходит на личности.

- 2. Педагог сохраняет нейтралитет.** Педагог признает наличие проблем, но не решает личные проблемы в чате и не афиширует сторону, которую занял в конфликте детей или родителей.
- 3. Педагог нормативен.** Педагог следует установленному порядку общения и поведения.

Поручите педагогам донести до участников чатов и групп правила поведения – их необходимо вывесить на всеобщее обозрение и закрепить. Чаты и соцсети предназначены исключительно для того, чтобы информировать родителей о событиях и фактах, которые имеют только самое непосредственное отношение к пребыванию ребенка в классе или группе. Разрешите администраторам соцсетей блокировать нарушителей.

Если конфликты возникают вновь и вновь – создавайте чат под конкретную задачу, а потом удаляйте. В соцсетях в таком случае можно отменить возможность комментировать.

### **Правила родительского чата**

- 1. Пишем только по делу, кратко, только текстовые сообщения.**
- 2. Никакого флуда.** Запрещены отвлеченные темы, петиции, приглашения к благотворительности, мемы, фото и видео, кроме тех, что по профессиональной необходимости нужно выложить на общее обозрение родителей.
- 3. Чужих детей в чате не обсуждаем.**
- 4. Личное – в личные сообщения.**
- 5. Конфликты решаем лично, а не в чате.**
- 6. Никакой оскорбительной лексики и разжигания вражды.** За нарушение этого правила немедленно блокируем участника.
- 7. Педагог не круглосуточно в чате.** Он отвечает на вопросы с 8.00 до 8.30 и с 18.00 до 18.30.

### Три правила руководителя в кризисной ситуации

1. Будьте более открыты к сотрудничеству, не прячьтесь в кабинете.
2. Где можно, используйте диалог, а не монолог.
3. Оставайтесь в профессиональной позиции, не поддерживайте

праздные разговоры.

Будьте сконцентрированными и спокойными, когда объявляете новости об изменениях в работе учреждения. Информировать только о том, о чем знаете достоверно. Выбирайте спокойный тон, не нагнетайте. При этом не будьте излишне оптимистичными – это вызовет недоверие. Концентрируйтесь не на проблеме, а на решении. Говорите о своих действиях, которые помогут найти решение и о действиях, которые требуются от коллектива.

Есть фразы, которые транслируют уверенность, и наоборот, нагнетают обстановку.

Фразы типа «Наступили тревожные времена. Пока неизвестно, как будем работать дальше», «Так или иначе, всё будет хорошо!», «Мы все сейчас находимся в неопределенности, и есть ощущение, что основные сложности только предстоят» могут лишь усилить тревогу.

Помогут успокоить коллектив фразы «В связи с ситуацией педагог-психолог добавил часы для консультаций сотрудников школы. Если вы испытываете тревожность по любым вопросам, запишитесь», «Коллеги, сейчас мы не можем позволить себе дополнительные расходы на мероприятия. Давайте на педсовете устроим мозговой штурм, как организовать Неделю народного искусства без закупки расходников. Приносите свои идеи», «Пока неизвестна ситуация с бюджетом, мы сократили план по обновлению спортивного инвентаря. Вся методическую литературу по учебным предметам закупаем по плану».

### **Как понять по общению с сотрудником, что он в группе риска по стрессу**

Психологически истощенные, живущие на низком уровне психологических ресурсов сотрудники – в их речи часты слова «тяжело», «не могу», «я устала», это продолжается длительное время.

Высокотревожные, с непростроенными личными границами – беспокоятся даже при незначительной неопределенности, легко заражаются негативными эмоциями других людей.

Сотрудники с низким уровнем психологической устойчивости – в общении эмоционально инфантильные, им сложно рационально вести себя в ситуациях, которые наполнены эмоциями.

Получившие информационную интоксикацию – постоянно проверяют телефон, листают социальные сети, при этом выглядят встревоженными, замыкаются, или, наоборот, делятся новостями с коллегами.

Пережившие личные травмы в связи с текущими обстоятельствами – говорят о том, как внешние события повлияли на их семью.

## **Признаки сильного стресса у сотрудника**

1. Неустойчивое эмоциональное состояние, вспышки нежелательных эмоций в ответ на незначительные внешние стимулы. Например: ребенок чихнул на занятии у обычно сдержанного педагога – в ответ та кричит, что «еще и заболеем сейчас все, умрем, родители вообще перестали за детьми следить».

2. Низкая производительность, энергетический упадок по отношению к рядовым обязательным делам: «все из рук сыпется», «ноги не держат» и «не идут», «голова не варит», «ничего не хочется». На обязанности сил не остается.

3. Астения: усталость, постоянное ощущение переутомления, взвинченность, снижение концентрации внимания.

4. Физические симптомы: нарушения сна, аппетита, головные боли, резкие перепады давления.

5. Частые больничные, прогулы, изнеможенный внешний вид. Человек часто пропускает рабочие дни, приходит невыспавшимся, усталым.

### **Три самых важных момента, которые необходимо помнить, общаясь с работниками, испытывающими стресс**

1. Стресс – это нормально, переживать его – естественно, но его последствия влияют на трудоспособность человека.

2. В ваших интересах как руководителя – реагировать на длительные негативные состояния сотрудников и предлагать помощь.

3. В группе риска – психологически истощенные люди, высокотревожные, с непростроенными личными границами, информационным перегрузом, пережившие личные травмы.

Руководителю желательно поговорить с сотрудником в стрессе, когда эмоциональное состояние последнего влияет на работу ОО – у человека снижается производительность, он срывает дедлайны и есть риск того, что ситуация ухудшится. Если правильно выстроить беседу, она поможет избежать негативного развития ситуации, или, по крайней мере, у вас будет информация о том, каких результатов ждать от человека в ближайшее время, а каких нет. При разговоре важно помнить: состояние стресса указывает на острую необходимость в отдыхе и изменении эмоционального фона жизни, и многое здесь зависит от самого сотрудника. Разговор с вами может помочь, но не вылечить.

Перед разговором продумайте, какие решения вы можете предложить сотруднику, к чему вы хотите, чтобы беседа привела. Может быть одинаково полезно и переключить внимание сотрудника на новую задачу, и дать ему передышку. Это зависит от его типа личности и уровня его истощения. Некоторых сотрудников полезно вовлечь в новую профессиональную активность, например, рабочую группу по подготовке мероприятия. Как правило, это хорошо влияет на тех, кто отличается трудоголизмом, сконцентрирован на своей работе. Другим

желательно побыть вне рабочей нагрузки хотя бы один день – найдите возможность предложить им отгул или работу из дома.

### **Как разговаривать с сотрудником в сильном стрессе**

1. Внимательно выслушайте сотрудника в стрессе, не торопите, с пониманием задайте дополнительные вопросы о его состоянии. Не спешите утешать, дайте поговорить.

2. Будьте тактичными. Если имеете схожий опыт выхода из стресса, делитесь им, но не навязывайте.

3. Находите время и силы похвалить, дать какую-то положительную обратную связь. Это один из самых мощных инструментов поддержки педагога.

4. Если возможно, предлагайте человеку выбор – например, отвлечься на разработку мероприятия или, наоборот, снизить нагрузку. Когда человек дезориентирован, возможность выбрать дает чувство контроля над своей жизнью.

В разговоре с сотрудником в сильном стрессе избегайте дежурных фраз вроде «Все будет хорошо» – они не работают, это доказано исследованиями. Не занижайте значимость проблемы словами типа «Не берите в голову» – поверьте, для сотрудника в стрессе все всерьез и болезненно. Выражайте поддержку, вашу общность внутри ОО, желание помочь. Корректно спрашивайте о самочувствии – поддержка авторитетной фигуры дает человеку силы.

### **Как руководителю поддержать себя в кризис**

Главное правило человека с высокой степенью ответственности в стрессовой ситуации – берегите свои личные границы в любых деловых контактах. В школе и детском саду, и особенно на руководящей должности, всегда найдутся желающие их взломать. Особенно это касается эмоциональных и временных границ, потому что это удобно, когда руководитель – всегда вовлечен и готов решить проблему. Вы не прибор, который работает в любое время суток, и не «психологическая канализация». В нерабочее время не отвечайте на сообщения по работе, даже если у вас хорошее настроение и полно сил. Не давайте себя эксплуатировать через свою открытость к контакту.

Личные границы – это автономия и степень её осознания. Личные границы очерчивают, до какой степени в каких областях к вам можно приблизиться. Здоровые личные границы дифференцированные – разные для разных партнёров по общению и обстоятельств.

Держите границы и в том, чтобы регулировать поток информации, которая к вам поступает. У вас и так работа с интенсивной информационной нагрузкой: все время что-то происходит, что-то меняется, многое надо учитывать, многим ответить. Если информации слишком много, может наступить интоксикация, то есть «отравление» от нее. Избыток информации отвлекает, нервирует, мешает

сориентироваться в важном. По сути, любое крупное событие социального плана вызывает информационную интоксикацию у многих людей, и особенно – у людей, которые чувствуют свою ответственность перед другими.

### **Гигиенические правила для работы в стрессовые периоды**

1. Не перегружайте себя. Старайтесь выполнять всю работу на работе. Пока вы не почувствуете себя комфортно, не беритесь за большие объемы работы и ограничьте амбициозность планов – ведь вы справитесь с ними гораздо лучше, когда будете полны сил.

2. Высыпайтесь. Старайтесь спать не менее восьми часов. Если ночь была бессонной, найдите возможность поспать днем или вечером ложитесь спать раньше обычного.

3. Не вините себя. Когда что-то идет не так, дайте себе возможность исправить ошибку, не вгоняя себя в чувство вины. Помните: чувство вины не поможет ничего решить, а только ухудшит ваше эмоциональное состояние. С холодной головой вы быстрее закончите дело, а значит, почувствуете себя лучше.

4. Восполняйте ресурс. Восполняйте собственный ресурс– он не безграничен. Занимайтесь в свободное время тем, что вам нравится, а не только работой и домашними обязанностями. Старайтесь давать себе небольшую физическую нагрузку – она позволит вам выплеснуть негативные эмоции. Питайтесь более или менее здоровой едой, но не изнуряйте себя диетами.

5. Попросите помощи. Учитесь просить близких о помощи и не бойтесь вежливо напоминать им об обещаниях. Если вы сильно устаете, делегируйте домашние дела родным.

**Берегите себя!**

**Ваше эмоциональное состояние – слишком ценный ресурс для того, чтобы им пренебрегать!**