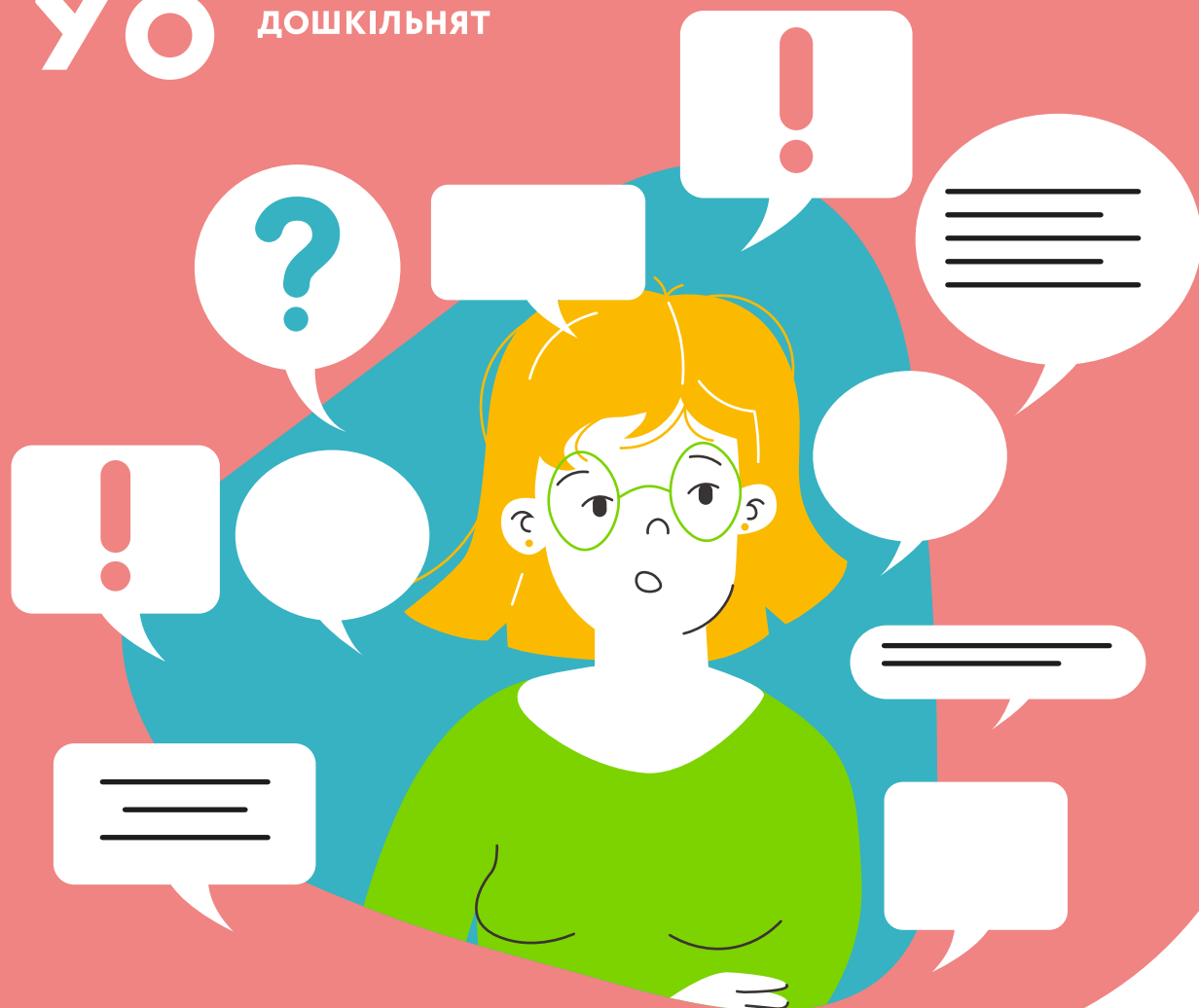




ДОЛАЄМО КРИЗИ КОМУНІКАЦІЄЮ:

ефективне реагування
на надзвичайні або складні ситуації

Підготувала Ксенія Борцюх

ДОЛАЄМО КРИЗИ КОМУНІКАЦІЄЮ: ефективне реагування на надзвичайні або складні ситуації

Заклад дошкільної освіти, крім виконання основних освітньо-виховних функцій, ще й має відповідати чи не найголовнішій сьогодні потребі в безпеці, бути місцем, до якого батьки мають довіру, джерелом їхнього спокою. Це базова умова для ефективної співпраці педагогів і батьків заради гармонійного розвитку дитини. Тож у нестандартних і складних ситуаціях у пригоді педагогам стануть стратегії кризової комунікації.

Для кожного учасника освітнього процесу дуже важливі стабільність та систематичність. Йдеться, зокрема, про режим, розклад та певну незмінність процесів. Але інколи трапляються ситуації чи обставини, які можна назвати форс-мажорними. Поміркуймо, які нестандартні ситуації можливі в закладах дошкільної освіти та як педагогам варто діяти для збалансування ситуації.

Для початку дамо визначення, що таке кризова комунікація. Ось що говорить словник:

Кризова комунікація в закладі дошкільної освіти — це система дій і комунікаційних стратегій, які використовуються для ефективного реагування на надзвичайні або складні ситуації. Грамотна кризова комунікація допомагає зберегти довіру батьків, персоналу та забезпечити безпеку дітей.

Розгляньмо такі приклади.

НАДЗВИЧАЙНІ ПОДІЇ

На випадок виникнення надзвичайних подій, таких як пожежі, аварії в будівлі чи (з огляду на наші реалії сьогодні) повітряні тривоги, кожен заклад дошкільної освіти повинен мати свій розроблений алгоритм реагування, який персонал має знати напам'ять. У разі виникнення такої ситуації ви повинні діяти за цим алгоритмом — спокійно та розсудливо. Пам'ятайте: діти орієнтуються на вас! Вони не можуть визначити ступінь ризику чи небезпеки, тому спираються на ваш досвід та переймають вашу модель поведінки. Хоч як страшно, ваша мета — вберегти життя та здоров'я — власне та дітей. Коли всі опиняться в безпеці, якомога швидше виконайте такі дії:



Поінформуйте батьків. Не приховуйте інформацію, але й повідомляйте її зважено. Інформація має бути узгоджена з адміністрацією.



Запевніть батьків, що ви контролюєте ситуацію й дієте на благо дітям.

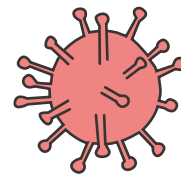


Назвіть конкретні дії, які мають виконати батьки (забрати дітей протягом 30 хвилин чи привезти теплі речі, діяти відповідно до ситуації).

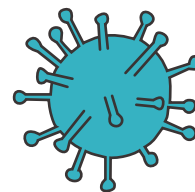
ЗАГРОЗА ЗДОРОВ'Ю

Наприклад, може статися спалах інфекційної хвороби у групі. Як і в попередній ситуації, на цей випадок має бути заздалегідь розроблений чіткий алгоритм дій, узгоджений із адміністрацією та лікарем.

У разі виявлення перших ознак інфекційного захворювання в дитини необхідно:

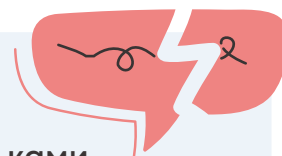


1. Ізолювати дитину від групи та створити для неї спокійні умови перебування.
2. Запросити медичну сестру чи лікаря, щоб оглянули дитину, повідомити адміністрації.
3. Інформувати батьків дитини.
4. Надати батькам перші рекомендації від медичної сестри чи лікаря.
5. У групі провести дезінфекційні заходи (провітрювання, вологе прибирання спеціальними засобами, оброблення меблів та іграшок тощо).
6. Спостерігати за станом здоров'я інших дітей.
7. Повідомити всіх батьків про випадок. При цьому не зазначати імені дитини, що захворіла. Надати рекомендації щодо профілактики захворювання в домашніх умовах.
8. Призупинити контакти між групами (проведення спільних свят тощо).
9. Посилити контроль у групі за дотриманням гігієни.
10. Приймати дітей після хвороби тільки з довідкою від лікаря про відсутність інфекційних захворювань та безпечність для оточення.



ПАМ'ЯТАЙТЕ: страшним є те, чого ми не знаємо, тому чітка та вчасна поінформованість батьків завжди дарує спокій педагогам.

КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ (з батьками, між колегами тощо)



Іноді неможливо уникнути непорозуміння між педагогами та батьками. Всі ми різні, та й життя в умовах війни нікому не додає витривалості. Безсонні ночі впливають на ресурсність кожного. І якщо педагоги більш загартовані до емоцій дітей та непередбачених обставин, то батьки дітей — не завжди. Тому саме педагог у першу чергу має завжди контролювати свій емоційний стан, свої слова та вчинки. Ідеально було б не допускати виникнення критичних ситуацій. У напруженій бесіді педагога з батьками можна використати прийоми «психологічного айкідо» — техніки спілкування, яка дає змогу уникати конфліктів, знижувати напругу в розмові та досягати порозуміння. Її основна ідея — замість того, щоб «боротися» зі співрозмовником або відповідати агресією на агресію, використовувати його енергію для створення гармонійного діалогу.



Наприклад:

1. Уважно вислухати (це не означає погодитися з ситуацією, а просто бути готовим отримати інформацію).
2. Проявити емпатію («Я розумію, що для вас це важливо...»).
3. Перенаправити енергію співрозмовника, запитавши, які є варіанти розв'язання ситуації, та запропонувавши альтернативні.

Така техніка знімає напруженість уже в перші хвилини конфліктної ситуації і не дає конфлікту розгорітися.

Якщо конфлікт, на жаль, стався і вам важко не реагувати емоційно, зверніться за допомогою до адміністрації. Погляд зі сторони іноді дуже помічний. Впевнені, що разом ви знайдете вихід із ситуації. Головне — не затягувати з її розв'язанням.

ІНФОРМАЦІЙНІ КРИЗИ

(недостовірна інформація, яка поширюється серед батьків).

В наш час завдяки різним соціальним мережам і групам у месенджерах інформація може поширюватися надзвичайно швидко і ставати доступною великій кількості людей миттєво. Тому треба бути завжди обачними у своїх висловлюваннях та діях.

Як реагувати, якщо ви побачили в чаті недостовірну інформацію про ваші дії, дії закладу тощо?

1. Реагуйте швидко. Обговоріть це з адміністрацією. Зберіть усі факти.
2. Підготуйте офіційне повідомлення. Будьте чесними — це важливо.
3. Будьте відкритими до діалогу. Організуйте зустріч, на якій викладіть факти без жодних емоцій.
4. Проаналізуйте, чому склалася така ситуація, та надалі вживайте заходів, щоб подібні не виникали.



Кожна неприємна ситуація — це не вирок. Це досвід. Це урок. Вони були, є і, на жаль, будуть. Ви можете змінити до них своє ставлення і намагатися запобігати їх виникненню.

Кризової комунікації стає менше там, де панує довіра. Робіть батьків вашими партнерами з перших днів, будьте чесними, відкритими, приязними. З часом вони приймуть вашу пропозицію співпраці, тому що завжди хочеться бути біля тих, хто освічує шлях не тільки дітям, але й дорослим.



для кожної дитини

