



РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВРАЧЕЙ И МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

Руководители и менеджеры, сотрудникам необходимо, чтобы Вы прямо сейчас давали четкие указания, информацию, предоставляли физические и психологические ресурсы.

1. Видимое лидерство

Будьте заметными, будьте доступными, поддерживайте.

Помогайте сотрудникам найти нужные ресурсы, насколько это возможно (дайте отдохнуть, поговорить с семьей и т.д.): смотрите-слушайте-объединяйте.

Вам не нужно иметь ответы на все вопросы.

Вам нужно будет справляться с неопределенностью за себя и за своих подчиненных.

Ваше благополучие не менее важно, не забывайте о себе.

Вы находитесь в самой выгодной позиции для защиты своих сотрудников, а психологи могут вам в этом помочь.

2. Разработайте стратегию коммуникации

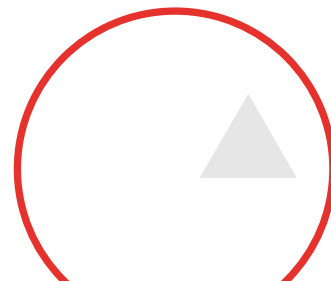
Общайтесь с сотрудниками часто и регулярно, используя простую и понятную коммуникацию. Используйте письменную и видеосвязь.

Поощряйте открытое выражение мыслей и чувств.

3. Убедитесь, что есть достаточное общение и поддержка от коллег

Создайте механизмы психологической взаимопомощи, например, назначьте людей, которые могут обращаться друг к другу за поддержкой и возможность пообщаться с этим человеком практически в любое время при необходимости

Спокойные места, где персонал может пообщаться и не быть потревоженным.



4. Предоставлять психологическую помощь пациентам и семьям

Создайте каналы общения

- 1) персонала больницы и с членами их семей
- 2) пациентов с членами их семей

Предложите поддержку и ее стандарты в условиях стационарных ограничений и установите ответственность организации за это.

Создайте возможность для персонала, работающего с пациентами при смерти, обеспечить пациентам достойный уход из жизни с привлечением родственников.

Психологи смогут помочь в работе со страхами и сомнениями членов семьи.

5. Нормализуйте психологические реакции

Помните, что это крайне необычная ситуация, это нормально – чувствовать себя плохо.

Если вы находитесь под сильнейшим воздействием стресса, это не значит, что вы плохо выполняете свою работу, а говорит лишь о том, что вы – человек.

Дайте персоналу возможность отдохнуть и сделать перерыв.

Не требуйте прямого психологического вмешательства, оно не всем будет полезно во время текущего кризиса (например, обратите внимание на верхушку пирамиды для определения необходимой помощи), но обсудите с психологом различные каналы и варианты психологической помощи.

6. Заботьтесь о себе, соизмеряйте силы и помните, что вы бежите марафон, а не спринт

Принципы эффективного реагирования в фазе «восстановления» для поддержки психического благополучия в будущем.

Важно, что когда текущая ситуация пойдет на спад, мы не вернемся к привычному режиму работы без рассмотрения долгосрочных психологических потребностей персонала.

1. Предоставьте время и площадку для обсуждения и переработки данного опыта с профессиональным психологом.
2. Организуйте образовательные мероприятия, которые бы включали персонал организации на всех уровнях – добавьте обучение в планирование подготовки к будущим проблемам.
3. Организуйте поощрения и благодарности всем вовлеченным в работу.
4. Проведите оценку потребностей персонала – что они посчитали полезным, какого результата они бы хотели добиться сейчас. Если необходимо – увеличьте штатный ресурс по обеспечению психологического благополучия персонала, предлагающих доказательную психотерапию.
5. Организуйте пространство для работы групп взаимопомощи.



ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

1. Управляйте своим состоянием, убедитесь, что транслируете правильные эмоции и настрой подчиненным. Для этого необходимо регулировать свой уровень стресса и минимизировать панику.

2. Делитесь информацией и уважайте чувства подчиненных: не скрывайте риски и планы, но предоставляйте информацию сотрудникам в ключе, который позволит снизить панику и настроить сотрудников на продуктивный лад.

3. Находитесь в доступе для обсуждения ситуации и организуйте регулярные совещания, чтобы обсудить положение дел и дальнейшие шаги. Убедитесь, что сотрудники могут задавать вопросы, открыто высказывать идеи и предложения.

4. Не забывайте, что подчиненные ориентируются на вас как в плане эмоций и настроения, так и в плане работоспособности. При этом требования к сотрудникам нужно рационализировать согласно текущему положению дел и самому включаться в важные рабочие моменты (в том числе для поддержания духа), например, выполнять какую-то работу, которая раньше делегировалась.

