

## **Памятка "Помощь коллеге, которая переживает стресс"**

### Шаг 1: Наблюдение

внешнее (окружающая обстановка, поведение человека, как она говорит, как она движется / не двигается и т.д.);

внутреннее (чувства и мысли, которые появляются, когда вы рядом, здесь и сейчас, что хочется сделать, каким образом хочется помочь и т.д.).

На этапе наблюдения мы находимся рядом (присоединяемся к движению, если человек движется, садимся рядом, если - сидит и т.д.), но не вмешиваемся, уделяем время для ощущения ситуации и сопереживание.

### Шаг 2. Заземление

Это могут быть описывающие человека фразы, которые всегда можно дать ответ "да". Для этого опирайтесь на ваши наблюдения за внешними проявлениями, и на то, в чем вы уверены. Например:

"Ты сейчас очень быстро ходишь», «Я знаю, что у тебя уже было три урока», «У тебя сегодня красное платье" ...

### Шаг 3. Активное слушание

Повторяйте частично или полностью последнюю фразу человека, уточняйте. Важно: не делайте никаких предположений. Будьте рядом в процессе переживания, пользуйтесь "угу", "да" поддерживая связь. Не пытайтесь изменить ход разговора, продолжайте наблюдать за ситуацией (п.1)

Например:

учитель 1 - Я больше не могу, это какой-то ужас ...

учитель 2 - Да ...

учитель 1 - У меня лопнуло терпение ...

учитель 2 - Лопнуло терпение ... что-то случилось?

Когда чувство напряжения спадет, тогда можно начать задавать открытые вопросы.

### Техника постановки вопросов

Открытые вопросы. Они начинаются со слов: что, как, который, сколько, почему и предусматривают получение развернутого ответа.

Например:

Что именно случилось?

Что именно Вас не устраивает?

Что Вы об этом думаете?

Что Вы чувствуете?

Как он или она себя вел / вела?

Поступок он или она сделал на этот раз?

Как Вы считаете, почему он или она так сделал? тому подобное....

Вместо открытых вопросов можно использовать фразы типа:

Пожалуйста, расскажите подробнее ...

Я не совсем понимаю, не могли бы вы объяснить?

Уточните, пожалуйста, детали.

Скажите, пожалуйста, есть ли у Вас еще какие-то мысли о ...

Пожалуйста, расскажите как это было ... и т.д.

Открытые вопросы для поиска ресурсов:

Что вам помогло в подобных ситуациях раньше?

Что вас вдохновляет?

Как вы обычно отдыхаете от работы?

Что улучшает вам настроение?

Что вы любите делать вечером?

Какие фильмы нравятся?

Что делает вас сильнее?

Что вы помните из детства, особенно радостное?

Как вы отдыхаете с близкими?

Что вас радует?

Как вас поддерживают коллеги?

Какие книги вас вдохновляют? Как это вас стимулирует?

Если вы путешествуете, то что вам нравится больше всего?

Какие яркие и веселые ситуации вас вдохновляют? и тому подобное...

Шаг 4. Совет. В общении с коллегой, наступает этап, когда хочется поделиться опытом, посоветовать. Но надо понимать, что это не прямое руководство к действию "как правильно действовать". Совет - это лишь один из взглядов на ситуацию. Не навязывайте советы, это может быть как одна из возможностей посмотреть на ситуацию с разных сторон, нет окончательной истины. Совет — это толчок к поиску новых идей, как начало пути решения проблемы.

Шаг 5. Завершение. Если вы поговорили с коллегой о ресурсах, поискали решение, но вопрос все еще требует дальнейшего решения, попробуйте создать платформу "Открытых диалогов", или обратиться к

супервизору (Об этих подходы мы не сможем рассказать подробно, но основные моменты осветим)).