

Підтримка колег за принципом «рівний рівному»

Підтримка колег – ефективний підхід до надання їм допомоги під час стресових ситуацій, який дозволяє ефективно використовувати як ресурси організації, так і самих працівників. Сама назва методу «рівний рівному» говорить про те, що допомогу надають ті люди, які знаходяться на тому ж рівні, що і самі колеги.

Підтримка колег – активний процес, який потребує залучення до надання взаємодопомоги працівників психологічної служби, а також **передбачає виділення часу та місця для спільного обговорення** реакції людей, їх почуттів і методів реагування.

Ключові елементи методу підтримки колег за принципом «рівний рівному»:

- ✓ участь, емпатія, повага та довіра;
- ✓ активне слухання та комунікація;
- ✓ чітко позначені ролі;
- ✓ командна робота, співпраця та врегулювання проблем;
- ✓ обговорення роботи.

Існує декілька методів надання підтримки колегами.

Неформальна підтримка, що надається колегами, передбачає систему надання взаємодопомоги, під час якої два фахівці в парі спостерігають один за одним і надають один одному допомогу. Вони можуть при цьому працювати на місці надання допомоги постраждалим разом, що призводить до підвищення безпеки та взаємного контролю свого морального стану. Колега може запропонувати іншому перерву, якщо бачить, що останній виказує ознаки стресового стану. Що більше, колега може запропонувати закінчити роботу тоді, коли він розуміє, що напарнику потрібна серйозна допомога. Такий «напарник» може, крім того, обговорити з «підопічним» події, що відбулися після надзвичайних ситуацій. Варто зазначити, що систему надання допомоги колегами використовують навіть професіонали.

Групи підтримки. Більш офіційно підтримка за принципом «рівний рівному» може бути надана в групі під час обговорення недавньої події, яку всім довелося пережити, або ситуації, з якою зіткнулися всі. Перевага такого підходу полягає в тому, що учасники формують загальне розуміння ситуації або події; люди бачать, що організація виявляє турботу про них, і можна визначити тих, хто потребує додаткової уваги. Обмінюючись своїми враженнями від щоденної діяльності, люди переймаються духом командної роботи, що дозволяє запобігти виникненню психологічних проблем у майбутньому.

Емоційні реакції, залишені без уваги, можуть призвести до зриву, тоді як обговорення труднощів, що виникли з іншими, допомагає уникнути непорозуміння, спотворення інформації та неправильного тлумачення фактів. Атмосфера взаємної

підтримки не тільки дозволяє висловлювати свої емоційні реакції та обмеження, а й заохочує до цього, дозволяє забезпечити як якість і ефективність роботи, так і хороший душевний добробут працівників.

Правила підтримуючого спілкування

Наведені нижче твердження містять стислу інформацію про те, що можна робити та говорити під час проведення підтримуючої бесіди з колегою, який відчув на собі наслідки стресу.

Що **МОЖНА робити та говорити:**

1. Пам'ятайте, що людина в кризовому стані на деякий час втрачає найпростіше відчуття захищеності та довіри. Постійно знаходячись біля колеги, допомагайте йому відчувати себе в більшій безпеці.

2. Будьте спокійними навіть тоді, коли колега, якому ви допомагаєте, емоційно збуджений.

3. Будьте готовими до того, що колега у стані гострого стресу може реагувати на події досить емоційно. Він, зокрема, може зриватися на крик.

4. Щоб повністю зрозуміти розповідь і проблеми колеги, уважно його вислухайте.

5. Звертайте увагу на тривогу, почуття втрати, інші відчуття.

6. Під час мовчання почувайте себе впевнено. Посидьте із колегою у тиші.

7. Задавайте необхідні для прояснення ситуації питання, що допомагають зрозуміти потреби колеги.

8. Встановіть із колегою зоровий контакт. Зберігайте відкриту позу.

9. Приймайте його почуття та його інтерпретацію подій.

10. Якщо фахівець відмовляється від допомоги, дайте йому зрозуміти, що він може отримати її будь-якої миті – варто тільки захотіти

Чого **НЕ МОЖНА робити та говорити:**

1. Не змушуйте згадувати всі деталі будь-якої трагічної події, свідком якої став спеціаліст.

2. Не висловлюйте своїх суджень із приводу ситуації, у якій опинився колега.

3. Не кажіть колегам про свої проблеми та не розповідайте їм історії інших людей.

4. Не розповідайте отримані від колеги відомості іншим людям. Зберігайте конфіденційність отриманої інформації, крім випадків, коли її розкриття підвищить безпеку колеги.

5. Не виправляйте його розповідь про те, що трапилось, а також не міняйте хронології подій.

6. Не торкайтеся колеги (якщо це не є прийнятним для нього).

7. Не квапте з відповіддю, дайте час на обмірковування.
8. Не робіть це так, що людина буде відчувати незручності, дискомфорт через те, що за нею пильно спостерігають.
9. Не давайте оціночних суджень.
10. Не нав'язуйте допомогу тим, хто її не бажає, але завжди будьте поруч.

Самодопомога

Особи, які надають допомогу, повинні добре піклуватися про себе, а не тільки про інших. Турбота та підтримка за принципом «рівний рівному» є важливими елементами забезпечення психосоціального благополуччя працівників психологічної служби. Однак люди, які надають допомогу іншим і працюють у важких ситуаціях, можуть чимало зробити для себе самі. **Самодопомога важлива з двох причин.** Вона готує працівників до надання ефективної допомоги іншим і дає їм можливість продовжувати роботу.

Важливо знайти час для відпочинку та осмислення пережитого. Кризова ситуація та потреби людей, із якими ви зіткнулися, – це важке випробування, і перенести їх біль і страждання нелегко. Після надання допомоги в кризовій ситуації знайдіть час відпочити та подумати про пережите. Щоб відновити сили, скористайтеся **такими порадами:**

- ✓ поговоріть про пережите під час надання допомоги в кризовій ситуації з керівником, колегою або з кимось ще, кому довіряєте.
- ✓ віддайте собі належне за все, що зробили, щоб допомогти іншим, навіть якщо це була незначна допомога;
- ✓ навчіться осмислювати пережите та розуміти, що вам вдалося зробити добре, а що не дуже, а також тверезо оцінювати межі ваших можливостей в обставинах, що склалися;
- ✓ за можливості знайдіть час, щоб відпочити та розслабитися, перш ніж знову приступити до роботи та виконання своїх повсякденних обов'язків;
- ✓ правильно харчуйтеся, обмежте споживання алкоголю й тютюну та займайтеся фізичними вправами для зняття напруги;
- ✓ творча діяльність також може бути самодопомогою. Малюйте, займайтеся живописом, пишіть, грайте на музичних інструментах. Іноді легше висловити почуття, роблячи щось, а не розмовляючи;
- ✓ якщо у вас труднощі зі сном або ви відчуваєте тривогу, добре обговорити це з кимось, кому можна довіряти. Намагайтеся не вживати кофеїну перед сном і лягайте раніше, ніж зазвичай, почитайте перед сном – це теж може допомогти;
- ✓ якщо важко сконцентруватися на обов'язках, які вимагають уваги та сил, після важкої ситуації, повідомте про це своїм колегам і керівникам. Пам'ятайте, що для опрацювання того, що сталося, потрібен час;
- ✓ робіть паузи між завданнями. Не потрібно одразу починати виконання наступного завдання, ледь закінчивши попереднє. Важко одразу переключитися на

інше завдання та продовжувати працювати ефективно. Дайте вашому мозку час на перемикання. Цю паузу, навіть якщо вона невелика, можна використати особисто для себе. Відкиньте всі попередні думки та трохи розслабтеся. Це дозволить вам ефективніше долучитися до нового процесу роботи;

✓ час, проведений в дорозі на роботу, можна використовувати у своїх цілях – можна почитати або послухати цікаву для вас книжку, навчальний курс, наприклад, іноземної мови;

✓ пам'ятайте про цінність ранку. Ранок – це найзручніший час, який можна використовувати для себе. У цей час ніхто вам не зателефонує, мінімум сторонніх шумів і відволікаючих чинників. Виділіть собі час до сніданку для занять медитацією або гімнастикою. Такі вправи легко виконуються в ранкові години та дають позитивний заряд на весь день;

✓ ваш час має належати тільки вам. Забудьте про мобільний телефон та й про звичайний теж на той час, який по праву має бути вашим. Вимкніть їх у вільний час;

✓ використовуйте свій час на себе. Отримавши нарешті вільний час, ми часто бездумно його розтрачуємо перед телевізором. Це заняття не принесе користі. Використовуйте цей час для творчого зростання. Займіться оздоровленням свого організму. Це принесе вам радість і створить передумову для того, щоб викроїти ще більше особистого часу в майбутньому. Провівши час із користю, ви відчуєте, що добре відпочили, та будете почувати себе задоволеними.

Якщо через декілька тижнів вам ще важко справлятися зі своїми реакціями, вас переповнюють важкі думки або спогади про те, що сталося, ви стали нервовим, вам сумно, ви погано спите, зловживаєте алкоголем або вживаєте інші психоактивні речовини, не займайтеся самолікуванням, а зверніться за професійною допомогою.

Тест «Самооцінка»

Мета: визначення готовності брати участь у реагуванні на надзвичайну ситуацію.

Інструкція: визначте як наведені нижче твердження можуть вплинути на Вас – за шкалою від 1 до 10 балів (де 1 бал = низький вплив та 10 балів = величезний вплив). Примітка: деякі пункти можуть не застосовуватись – пропустіть їх)

ПИТАННЯ:

1. Чи є ймовірність, що Ви знаєте когось, хто постраждав внаслідок надзвичайної ситуації?
2. Чи переживали Ви серйозні події в минулому році?
3. Чи відбулися нещодавно серйозні зміни у Вашому житті?
4. Чи перенесли Ви будь-яке серйозне захворювання за останні шість місяців?
5. Який Ваш фізичний стан із точки зору роботи, яку Ви збираєтеся

виконувати?

6. Яка Ваша емоційна рівновага з точки зору роботи, яку Ви збираєтеся виконувати?

7. Як вплине Ваша відсутність протягом 1-2 тижнів на Вашу роботу?

8. Яка ситуація у Вашому домі з точки зору того, що Ви будете відсутні 1-2 тижні?

9. Наскільки Ви готові працювати в хаосі?

Якщо відповідь на будь-яке питання дуже висока (8-10 балів) або відповідь на понад 3 питання вище ніж 5 балів, то доречно звернути на це увагу та обговорити, перш ніж ви вирішите відгукнутися на заклик.

Роз'яснення до тесту

Чи є ймовірність, що Ви знаєте когось, хто постраждав внаслідок надзвичайної ситуації? Якщо відповідь так, то важливо щоб Ви обговорили це. Можливо, для Вас буде важко брати участь у роботі та постійно думати про долю людини, яку Ви знаєте.

Чи пережили Ви важку подію в особистому житті в минулому році, наприклад, смерть, травми, розлучення тощо? Якщо так, задайте собі питання, чи відчуваєте Ви в собі достатньо сил для участі. Участь може зашкодити Вашому відновленню.

Чи відбулися нещодавно серйозні зміни у Вашому житті? Такі зміни, як нова робота, нові відносини, переїзд до нової квартири, народження дитини, розлучення тощо, можуть відволікати Вас від роботи.

Чи перенесли Ви будь-яке серйозне захворювання за останні шість місяців? Захворювання, які мали значний вплив на Вас. Можливо, у Вас був грип, і Ви ще до кінця не відновилися.

Який Ваш фізичний стан із точки зору роботи, яку Ви збираєтеся виконувати (швидке пересування, рух сходами, піднімання вантажів, спати в дуже примітивних умовах, наприклад, на землі)? Ви повинні бути в хорошій фізичній формі. Надання допомоги постраждалим може супроводжуватися фізичними навантаженнями та вимагає багато сил. Тому важливо, щоб Ви оцінили свій фізичний стан якомога реалістичніше.

Який Ваш емоційний баланс із точки зору роботи, яку Ви збираєтеся виконувати (депресія, серйозні тривоги)? Робота з людьми, які пережили травмуючу подію, які перебувають у скорботі, вимагає багато душевних сил і стабільності.

Тест «Стан вашої нервової системи»

Мета: визначення загального рівня стресостійкості.

Інструкція: позначте (обведіть кружечком) одну із чотирьох цифр у графах таблиці навпроти кожного запитання, залежно від відповіді на нього.

Бланк-опитувальник

Запитання	Ні	Не часто	Так	Дуже часто
1. Чи часто ви буваєте роздратовані, нервуєте, відчуваєте занепокоєння?	0	3	5	10
2. Чи часто у вас прискорений пульс та серцебиття?	0	2	3	6
3. Чи часто ви швидко стомлюєтеся?	0	2	4	8
4. Чи страждаєте ви підвищеною чутливістю до шуму, шарудіння або світла?	0	2	4	8
5. Чи бувають у вас різкі зміни настрою, виникає почуття невдоволення?	0	2	3	6
6. Ви спите неспокійно, часто прокидаєтеся? Страждаєте безсонням?	0	2	4	8
7. Чи страждаєте ви надмірним потовиділенням?	0	2	3	6
8. Чи затікають у вас м'язи? Чи відчуваєте незвичне лоскотання, сіпання у суглобах?	0	2	4	8
9. Чи забудькуваті ви, часто не можете сконцентрувати увагу?	0	2	4	8
10. Чи страждаєте ви від свербіжу?	0	2	3	6
11. Чи необхідно вам у вашій професійній діяльності бути завжди на «висоті»?	0	2	4	8
12. Чи часто ви буваєте в поганому настрої, проявляєте агресивність? Чи швидко ви втрачаєте самовладання?	0	2	4	8
13. Чи ховаєте ви неприємності в собі?	0	2	4	8
14. Чи відчуваєте ви невдоволення самим собою та навколишнім світом?	0	2	4	8
15. Чи палите ви? Чи вживаєте спиртні напої?	0	2	5	10
16. Чи трапляються у вас неприємності? Чи мучать вас страхи?	0	2	4	8
17. Ви недостатньо буваєте на повітрі?	0	2	4	8
18. Чи бракує вам можливості «розрядитися», набути душевної рівноваги?	0	2	4	8

Підрахуйте загальну суму балів _____

0 – 25 балів: ця сума може вас не турбувати. Але зверніть увагу на сигнали вашого організму, спробуйте усунути слабкі місця;

26 – 45 балів: приводу для занепокоєння немає. Але не ігноруйте попереджувальні сигнали. Зважте на те, що ви можете зробити для покращення свого організму.

46 – 60 балів: ваша нервова система ослаблена. Для поліпшення здоров'я необхідно змінити спосіб життя. Проаналізуйте запитання та відповіді на них. Так ви визначите напрями необхідних змін;

Понад 60 балів: ваша нервова система виснажена. Необхідно терміново вжити заходів. Обов'язково зверніться до спеціаліста.