

ЗАБОТА О ПРОФЕССИОНАЛАХ

ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ
НА ТРУДНЫЕ ВРЕМЕНА





Получить копию этой публикации
можно здесь – www.caringforprofessionals.com
Вы можете скачать этот файл бесплатно.

*«Заботьтесь о себе».
Проще сказать, чем сделать.
Особенно если вы в настоящее время
работаете в секторе здравоохранения.*

ЗАБОТА О ПРОФЕССИОНАЛАХ

**ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ
НА ТРУДНЫЕ ВРЕМЕНА**

СОДЕРЖАНИЕ

	Предисловие	
Часть 1.	Рекомендации о том, как подготовиться к предстоящему	11
Часть 2.	Рекомендации о том, что делать в самый разгар кризиса	21
Часть 3.	Рекомендации на период, когда все закончится	37
Часть 4.	Рекомендации о том, как вести себя с детьми	43

ПРЕДИСЛОВИЕ



Предисловие

Сложные времена требуют многого от нас: от всех людей как личностей и – сегодня особенно – от медицинских работников. Для того чтобы специалисты, которые обеспечивают уход за больными, могли позаботиться о себе, мы предлагаем практические советы, как преодолевать трудности в это непростое для всех время.

Эти рекомендации помогут вам убедиться в том, что как профессионалы вы сможете справиться с физическими, эмоциональными и психологическими трудностями, с которыми встречаетесь каждый день. Именно с такой целью мы разработали эту брошюру.

О брошюре

В брошюре содержатся рекомендации и советы для профессионалов, которым приходится работать под огромным давлением. Если среди всех этих советов вы найдете для себя хотя бы один, который будет вам полезен, мы будем счастливы. Если у вас есть дополнительные рекомендации, пожалуйста, дайте нам знать (см. контакты в конце брошюры). Даже если наши советы не покажутся вам полезными сегодня, сохраните эту брошюру на случай, если вам понадобится обратиться к ней позже.

Брошюра основана на многолетнем опыте в образовании, коучинге, тренингах и разработке рекомендаций. Она написана в форме краткого практического руководства. Для вашего удобства мы не стали включать в нее научные обоснования и ссылки на источники информации.

Текст был написан голландскими экспертами и позже переведен с голландского языка на английский.

Что вы найдете в брошюре?

Брошюра состоит из трех частей, в которых рассматриваются три временных периода:

Часть 1 поможет вам подготовиться к предстоящему.

Часть 2 содержит рекомендации для тех, кто работает в самый разгар кризиса.

Часть 3 предлагает рекомендации о том, как справляться с произошедшим и его последствиями по окончании кризиса.

В каждой из трех частей основной акцент делается на том, чтобы помочь вам позаботиться о себе, о ваших коллегах и о ваших родных и близких.

И, наконец, в **Части 4** мы даем конкретные рекомендации о том, как общаться с вашими детьми в это необычное время.

Часть 1



РЕКОМЕНДАЦИИ О ТОМ, КАК ПОДГОТОВИТЬСЯ К ПРЕДСТОЯЩЕМУ

Подготовка к предстоящему

«Заботьтесь о себе». Проще сказать, чем сделать. Это особенно актуально во время текущего кризиса, если вы работаете в системе общественного здравоохранения, от которой сейчас так много зависит.

Подготовка к предстоящему – это проверка вашей собственной «системы». Она поможет вам быть более собранным и лучше функционировать в дальнейшем. Благодаря подготовке вы сможете осознать, как вы реагируете и что вам нужно делать в той или иной ситуации.

Может быть, вы думаете: «На это сейчас совсем нет времени! У нас же полный аврал и надо работать!» Но этот процесс нужен, для того чтобы вы были готовы действовать, когда это будет необходимо, и так, как это будет необходимо. Далее приводятся рекомендации, которые могут помочь вам в процессе подготовки.

Как я реагирую на сложные ситуации?

Вы не в первый раз сталкиваетесь с проблемами. Наверняка вы уже провели небольшой честный самоанализ и знаете, как вы обычно ведете себя в сложных ситуациях. Существует три базовых защитных механизма реагирования на стресс: бежать, драться или замереть. Будет полезно знать, к какому типу принадлежите вы и как реагируете на кризис. Если вы знаете свою обычную реакцию, то будете гораздо более подготовлены к тому, чтобы помочь себе в кризисной ситуации и среагировать более эффективно. Например, если вы – драчун, иногда

полезно досчитать до 10-ти перед тем, как начать действовать. Если ваша реакция – убежать, важно напомнить себе, что страх не всегда является лучшим примером для подражания. Если же при опасности вас охватывает ступор, вы можете, например, убедиться, что держите в поле зрения ситуацию, в которой оказались.

Более того, важно проанализировать, как вы реагировали на стрессовые ситуации в прошлом. Составьте список своих реакций, когда вы оказываетесь под давлением. Задайте себе вопрос: «Как я отреагировал?». Когда будете проводить самоанализ, подумайте о том, как вы могли бы лучше или по-другому отреагировать на ту или иную ситуацию. Спросите себя: «Что мне нужно, чтобы реагировать по-другому?».

Например, если под давлением ваши действия становятся хаотичными, вы можете составить список, который поможет вам упорядочить свои действия в таких ситуациях.

Вы также можете перепроверить все, что вы делаете. Например, если вы знаете, что под давлением можете начать грубить, то постарайтесь напомнить себе, что больные или коллеги также нуждаются в добром к себе отношении.

Как я могу подготовиться к заботе о себе в трудные времена?

Вы знаете, что окажетесь под давлением, поэтому подготовьтесь, чтобы быть в состоянии продолжать действовать, когда ситуация усугубится.

- 1. Составьте план по расслаблению.** Составьте план, даже если он будет просто у вас в голове. Цель плана заключается в том, чтобы убедиться, что вы знаете, как управляться со стрессом на работе. Этот план может включать в себя ответы на следующие вопросы: «Как я могу быть уверен, что иду на работу сильным или что я остаюсь сильным на работе? Как я могу быть уверен, что оставляю работу на рабочем месте, а не забираю ее домой?».
- 2. Занимайтесь спортом или практикуйте йогу.** Кажется очевидным, что физические упражнения или йога могут помочь вам расслабиться, но реальность такова, что если давление нарастает, вы расслабляетесь меньше, чем должны. Поэтому есть принцип, которым вы можете воспользоваться в любой момент: чем сильнее давление, тем больше я должен заниматься спортом или практиковать йогу. Также спросите себя, кто может вдохновить вас, если вы не хотите выполнять упражнения или заниматься йогой, и попросите этого человека помочь, когда вам это будет необходимо.
- 3. Не забывайте про хобби.** Наслаждайтесь любимыми занятиями, не бросайте их, купите книгу, которую давно хотели прочитать, и дайте себе время сесть и прочитать ее. Помогите себе отключить свой ум от работы и расслабиться.

- 4. Составьте плейлист хорошей музыки или клипов,** которые помогут вам расслабиться. Чтение стихов также помогает. Вы можете пересмотреть фотографии, которые напоминают вам о приятных моментах в прошлом. Или сконцентрировать свое внимание на красивом цветке и наблюдать за тем, как он растет. Вы можете даже наблюдать и ухаживать за виртуальным растением в интернете/приложении, это тоже поможет вам расслабиться.

- 5. Запланируйте моменты тишины.** Просто ничегонеделание может быть очень полезным для вас. Существует опасность того, что вы будете постоянно проверять свой мобильный, когда вы заняты. Если вы находитесь под сильным давлением, важно периодически останавливаться, чтобы помедитировать и подышать, или выделить минутку, чтобы просто побыть в тишине.

- 6. Начните вести дневник.** Отражение своих мыслей на бумаге – старый хорошо проверенный способ избавиться от стресса. Попробуйте каждый день коротко описывать то, что вы переживаете, или о чем думаете.

- 7. В какой ситуации я окажусь потом?** Представьте себе, какие ситуации могут возникнуть у вас на работе. Какие из них вам знакомы, а какие непривычны для вас? Что вы готовы сделать с уверенностью, а чего боитесь? Как бы вы хотели реагировать? И знаете ли вы, как, скорее всего, отреагируете в этих ситуациях? Только будьте честны с самим собой. Представьте на минутку все это в красках и без осуждения. Подключите

любопытство. Подумайте о том, что бы вам пригодилось в таких ситуациях. Все, что вы переживаете в своем воображении, может вам помочь. Если такое действительно с вами произойдет в будущем, то вы уже «пережили» это в своем воображении. Это поможет вам лучше подготовиться к сложной ситуации, если она произойдет.

8. Создайте ритуал из своего прихода на работу.

Заведите себе привычку начинать день с визуализации того, с чем вы можете столкнуться на работе, и как бы вы хотели разрешить эту ситуацию.

9. Думайте о возвращении домой. Закончите свой день, выполнив ритуал, чтобы отметить окончание дня, например, перестаньте звонить по телефону, когда вы сели в машину, или выключите новости. Перед тем как пойти домой, спросите себя: «Как и в каком настроении я хочу вернуться домой?». Дайте себе время осознанно ответить на этот вопрос и будьте открыты со своим партнером, членами семьи и друзьями. Спросите себя: «Что мне нужно сделать, чтобы отпустить работу (насколько это возможно), прежде чем я вернусь домой?».

10. Социальные сети и давление со стороны. Помните, что в горячие периоды дезинформация также является болезнью. Не поддавайтесь страху других людей и не ведитесь на непроверенные новости.

11. Список желаний. Составьте планы на будущее. В какие рестораны вы снова пойдете, в каком баре выпьете коктейль или куда отправитесь в отпуск? С кем вы хотите встретиться и что теперь хотите делать по-

другому? Что вы всегда хотели сделать, но так никогда и не сделали?

12. Как вы хотите вспоминать об этом времени?

Подумайте, что вы расскажете о своих поступках в это время своим детям (внукам) через 10 лет. А потом проверьте себя: делаете ли вы сейчас то, что хотите? Вы тот, кем вы хотите быть сейчас? Насколько вы верны себе?

13. Что является высшей целью вашей жизни? Каков

ваш вклад, смысл вашего существования, ваша цель? Что вы должны сделать в этой жизни? И что вы должны сделать в данный момент? Ваша высшая цель не должна быть слишком грандиозной или масштабной. Подумайте, что важно именно для вас. Часто эта цель уже является частью вашей повседневной работы или поступков. Обычно она очевидна и находится прямо перед вами. Но бывает и так, что вы не замечаете ее и хватаетесь за красивые, но далекие цели, которых очень сложно достичь.

14. Почему я выбрал профессию в области

медицинского ухода? Спросите себя, почему вы вообще пошли в эту сферу и почему продолжаете здесь работать.

Как мне общаться с коллегами в эти сложные времена?

Полезно подготовиться к тому, как общаться с коллегами и поддерживать их. Вы все – в одной лодке, и вам действительно может понадобиться поддержка друг друга.

- 15. Используйте помощь напарника.** Попросите коллегу быть вашим напарником в этот непростой период. Объясните, какие трудности возникают у вас в стрессовых ситуациях, чтобы ваш напарник смог вернуть вас к выполнению ваших профессиональных обязанностей, если возникнет такая ситуация. При необходимости установите время, когда вы будете связываться со своим коллегой. Убедитесь, что никто из вас не поведется на фразу «все в порядке», а действительно уточнит, в чем нуждается его товарищ. Но, самое главное, знайте об отрицательных чертах характера друг друга, которые могут проявиться в моменты перенапряжения, и договоритесь, как вы будете помогать друг другу с ними справляться.
- 16. Делайте перерывы.** Планируйте проводить некоторое время в группе близких вам людей, пусть и виртуальной, за чашкой кофе или просто для того, чтобы отдохнуть.
- 17. Заботьтесь друг о друге.**

Как я могу подготовить своих домочадцев?

- 18. Подготовка.** Будет хорошо, если вы подготовите своего партнера или других членов семьи/домочадцев к тому, что, по вашему мнению, может произойти. Дайте им знать, как вы реагируете на стресс (если они этого еще не знают), и, в частности, расскажите им, что вам может понадобиться. Как-никак, во время кризиса вы будете работать и выполнять свои обязанности под сильным давлением, и когда вы возвращаетесь домой, вам может понадобиться больше внимания и поддержки от ваших домочадцев и вы можете попросить их об этом. Это может быть особенно важно, если другие ваши родственники также работают под давлением. Каковы бы ни были ваши обстоятельства, необходимо договориться, когда и как вы сможете поддерживать друг друга.
- 19. Общение.** Обсудите заранее, как и когда вы бы хотели, чтобы ваш партнер или члены семьи/домочадцы могли обсуждать с вами ваш день. Скажите им, что вы предпочитаете: вам нравится обсуждать свой рабочий день или же, наоборот, вы не хотите разговаривать о работе, когда возвращаетесь домой.
- 20. Что говорить, а чего не говорить?** Заранее продумайте, какими своими переживаниями вы будете делиться с вашим партнером или членами семьи/домочадцами. Как, по-вашему, они будут реагировать на ваши рассказы? С кем вы можете поделиться своей историей, если это невозможно сделать дома? Для тех, кто живет один, также важно найти способ поделиться своей историей с кем-нибудь.

- 21. Обозначьте, в чем вы действительно нуждаетесь.**
Четко озвучьте, в чем вы нуждаетесь. Если вы этого не знаете, просто проговорите вслух то, о чем сейчас думаете.
- 22. Но также спросите,** что им нужно от вас в это непростое время.
- 23. Мобильный телефон.** Важно объяснить, когда вы доступны, а когда вас нельзя беспокоить. Выберите собственный «код доступности» и расскажите о нем своим близким.
- 24. Социальные сети.** Разъясните членам вашей семьи/домочадцам, чем из того, что с вами происходит в больнице, они могут и не могут делиться в социальных сетях.
- 25. Как вы можете помочь тем, кто остается дома, пока вы работаете?** Скорее всего, они беспокоятся, и это понятно. Попробуйте донести это до них заранее и обсудите, какая помощь им может понадобиться. Например, вы бы могли договориться, что если из дома звонят три раза, это знак, что вы должны ответить на звонок. Другой вариант – придумать кодовое слово, которое означает, что сейчас вам неудобно говорить (и это должно быть что-то более емкое, чем «не сейчас!»).
- 26. Заботьтесь друг о друге.**

Часть 2

РЕКОМЕНДАЦИИ

О ТОМ,

ЧТО ДЕЛАТЬ

В САМЫЙ

РАЗГАР

КРИЗИСА



ВО ВРЕМЯ КРИЗИСА

Вы хорошо подготовились, вы знаете, как реагируете на стрессовые ситуации, понимаете, что вы можете делать лучше и в чем вы нуждаетесь. Но все равно ситуация может оказаться гораздо сложнее. Что еще вы можете предпринять, чтобы сделать ее более терпимой?

Что вы можете сделать, если вам становится (почти) невыносимо?

27. **Во-первых, позаботьтесь о себе.** Вы сможете заботиться о ком-то, только если заботитесь о себе. Наверное, это не требует дальнейших объяснений. В качестве примера можно привести аварийную ситуацию в самолете, когда вы сначала надеваете кислородную маску на себя, а потом уже начинаете помогать другим.
28. **Будьте внимательны друг к другу.** Это нормально – спросить коллегу, действительно ли у него/нее все хорошо или он/она нуждается в чем-нибудь.
29. **Просите поддержки и помощи.** Важно просить помощи в сложные времена. Вы ни для кого не будете полезны, если считаете себя незаменимым и в то же время полностью сгораете на работе. Также вы можете получать поддержку в том, во что вы верите: молитесь или просите о помощи бога, матушку-землю, вселенную или кого бы то ни было, чтобы получить защиту и наставления.
30. **Непосредственная близость.** Сейчас, когда следует избегать физических контактов, вы все равно можете

быть близки с людьми, просто находясь рядом и глядя друг другу в глаза. Взглядом вы можете показать другому человеку всю свою душевную близость и сострадание.

31. Шутите! Самое главное – продолжайте шутить над собой и над ситуацией. Юмор – мощное оружие в трудные времена, и он может помочь вам расслабиться.

32. Не поддавайтесь негативной энергии других людей. Эмоции тоже заразны. Почувствуйте, помогает ли вам энергия другого человека или полезна ли она в данной ситуации. Если нет, избегайте таких людей или говорите с ними об их отношении или поведении. Скептицизм («я это уже пробовал раньше»), цинизм («а я тебе говорил») или самооправдание («если бы я был в правительстве») забирают у нас надежду, а именно надежда нам сейчас очень нужна.

33. Взывайте к своим коллегам. Если коллеги попали в негативное окружение, много сплетничают или плохо влияют друг на друга, поговорите с ними об этом. Спросите их, помогают ли им сплетни, готовы ли они вернуться к работе и когда могут это сделать. Учтите, что вашему коллеге (коллегам) может понадобится помощь или поддержка, и посмотрите, сможете ли вы удовлетворить эту потребность. Конечно, сплетни также помогают расслабиться, но убедитесь, что вы не усугубляете ситуацию или негативные чувства. В целом мы все отвечаем только за собственное бесперебойное функционирование. Критика не всегда популярна, особенно в трудные времена, но она по-настоящему помогает.

- 34. Наблюдайте за ситуацией со стороны.** Подумайте, как бы выглядела ситуация, если бы вы были сторонним наблюдателем. Это поможет вам визуализировать свои действия в ситуации. Иногда дистанцирование – это единственное, что вам нужно, чтобы все встало на свои места.
- 35. Еда и питье.** Некоторые люди в стрессе начинают слишком много есть и пить, в то время как другие напрочь забывают про еду. Здесь сохраняйте для себя здоровый баланс.
- 36. Играйте в игры.** Игры очень расслабляют. Вы можете играть с другими людьми или даже с самим собой. Играть с кем-то, конечно, более интересно, так как это отвлекает ваши мысли от работы и забот.
- 37. Пишите.** Не забывайте писать о событиях дня в своем дневнике, если планируете его вести.
- 38. Сделайте свою жизнь терпимой.** В невыносимые моменты жизни вы можете усложнить или облегчить свою жизнь; стакан наполовину полон или наполовину пуст. Сделайте жизнь проще, чем она может быть. Поддержание позитивного настроения может вам очень помочь. Понятно, что мы не говорим об отрицании реальных трудностей, которые встают перед вами, и того, что с ними сопряжено. Наоборот, положительный настрой стимулирует вас к осознанному преодолению преград и усилению сотрудничества.
- 39. Дыхательные упражнения.** Хорошим способом расслабления является техника дыхания «3 x 5».

Вдохните и задержите дыхание, досчитайте до 5-ти, затем выдохните и снова задержите дыхание, досчитайте до 5-ти. Подышите таким образом в течение 5-ти минут. При выполнении этой техники вам могут помочь различные смарт-часы, кроме того, есть много приложений для дыхательных практик и расслабления.

40. Упражнение с отождествлением и

разотождествлением. Это упражнение перенаправляет контроль за тем, что вы делаете, чувствуете и думаете, обратно на вас самих. Выделите на упражнение 5 минут. Закройте глаза, сделайте несколько глубоких вдохов и сконцентрируйте внимание. Медленно просканируйте все свое тело от макушки до пяток. Задайте себе вопрос: «Как я себя чувствую?». Затем скажите себе: «У меня есть тело, и я больше, чем только тело». Отвлекитесь от тела, сфокусируйтесь на чувствах и спросите: «Какие чувства на переднем плане, а какие – на заднем?». Понаблюдайте за этими чувствами, но не осуждайте их. Затем скажите себе: «У меня есть чувства, и я больше, чем чувства». Сделайте то же самое с мыслями: наблюдайте за своими мыслями и скажите себе: «У меня есть мысли, и я больше, чем мысли». Затем побудьте в тишине, помните, что вы – часть вселенной и что вы не одиноки. Немного передохните. Сделайте несколько глубоких вдохов, откройте глаза и возвращайтесь к работе.

41. Звук. Если окружающие вас звуки слишком громкие, отвлекающие и, возможно, даже непереносимые, представьте, что вы внутри стеклянного колпака. Колпак двигается вместе с вами и обеспечивает вам постоянную защиту. Звуки не прекращаются, но они

снаружи колпака, а внутри тихо. Во внешнем мире происходит гонка, а внутри – покой и тишина.

- 42. Наши мысли определяют наше поведение.** Что делает нас несчастными? Можем ли мы повлиять на то, что делает нас несчастными? Делают ли вас счастливым (несчастливым) ваши мысли о происходящем, являются ли ваши чувства результатом мыслей или наоборот? Часто мы не можем повлиять на само событие, но у нас есть выбор, как реагировать на происходящее с нами. Это непросто, но советы в этой брошюре могут вам в этом помочь. Например, пробуйте останавливать мысли, которые не помогают. Отдайтесь событию или ситуации. Что есть – то есть. Переключите свой ум или убедитесь, что думаете о чем-то другом. Поймите, что беспокойство не помогает. Вспомните упражнение с отождествлением/разотождествлением, оно поможет вам отпустить свои мысли.
- 43. Образ мышления в формате обвинения или в формате поиска решения.** Вы можете рассматривать каждую проблему с двух сторон: первая – обвинять (почему все пошло не так?) и вторая – найти решение (как нам это решить?). В ситуациях, когда нужны немедленные практические решения, много времени может уйти на анализ ситуации и поиск таких решений. Однако есть способ, который поможет вам сделать это быстро. Вместо того, чтобы задавать вопрос «почему вы опоздали?», вы можете быть более конструктивным и задать другой вопрос: «Что нужно сделать, чтобы вы приезжали сюда вовремя?». Вы также можете осознанно сместить фокус своего внимания с проблемы (как вы могли такое сделать?) на решение (как вы

можете ограничить ущерб?). Реальным преимуществом использования такого формата мышления является то, что он позволяет забыть об обвинениях и сфокусироваться на поиске решения проблемы, что является конструктивным и полезным для всех вовлеченных сторон.

- 44. Напряжение, расслабление и сон.** Когда вы испытываете напряжение, вы обычно чувствуете его где-то в теле. Это может быть шея и плечи, живот или челюсти, или лицо, или руки. Напряжение может проявиться где угодно в вашем теле. Наше тело хорошо приспособлено к тому, чтобы справляться со стрессом, но лучше, чтобы оно не испытывало стресс постоянно. Не всегда есть необходимость (или возможность) полностью расслабиться, но расслабление помогает понять, где именно в вашем теле вы чувствуете напряжение, чтобы вы могли снять его.
- а) Просканируйте тело.** Когда вы на работе, можете сделать мини-сканирование своего тела. Представьте себе, как ваше дыхание наполняет все ваше тело. Дышите при этом быстро или медленно – это не важно. Главное, чтобы вы представляли, как ваше дыхание свободно проходит через все тело. Вы можете почувствовать, где дыхание течет свободно, а где оно затруднено. Вдохните немного больше в то место, где вашему дыханию что-то мешает. Не заставляйте себя. Если вы чувствуете блоки еще где-то в теле, просто скажите себе: « Все хорошо. Необязательно это правильно или неправильно; это так, потому что это так». И, обращая внимание на это и на сохраняющиеся в теле зажимы, вы принимаете такое свое состояние: как есть – так есть.

- б) Расслабьтесь в текущем моменте, где бы вы ни находились.** Спокойно остановитесь, буквально замедлите шаг, если вы куда-то шли. Почувствуйте свои стопы, как вы стоите на них. Некоторые люди переносят вес тела на внешнюю сторону стопы, другие – на внутреннюю; кто-то больше опирается на пятки, чем на подушечки под пальцами. Любая манера стоять – правильная. В течение нескольких секунд ощущайте свои стопы. Затем на несколько секунд встаньте на носки, потянитесь и медленно опуститесь на пол. Попробуйте равномерно распределить вес тела на всю поверхность стопы. Вы почувствуете приятное расслабление в ступнях ног, в коленях и в спине. Если вы немного сконцентрируетесь, вы можете даже почувствовать расслабляющий прилив энергии в области затылка. Теперь вы можете дальше идти по своим делам, но продолжайте следить за тем, чтобы ваши стопы полностью касались пола или земли. Выполнение этого упражнения займет у вас всего 15-20 секунд.
- в) Спите.** Вы не можете продолжать нормально функционировать без сна. Даже если вы будете спать немного, это все равно поможет. Сложно ли вам засыпать? Если да, делаете ли вы упражнения на расслабление? Для начала прилягте или присядьте, обопритесь спиной обо что-нибудь. Убедитесь, что вы сидите или лежите там, где сможете спокойно заснуть. Закройте глаза и сконцентрируйтесь на расслаблении век. Выдохните, подождите секунду и позвольте своему телу решить, когда делать вдох. Ваше тело все само организует. Теперь расслабьте лицо: лоб, нос, глаза. Вашим векам снова хочется открыться, откройте их и медленно прикройте. Расслабьте скулы

и щеки. Почувствуйте свой язык и расслабьте его. Обратите внимание на вашу челюсть, ваши губы и мышцы вокруг рта, расслабьте их. Когда ваш рот слегка приоткроется, поместите кончик языка между зубами и расслабьте язык, горло. Мягко покачайте головой вперед-назад и расслабьте шею. Если это не поможет сразу, сконцентрируйте свое внимание на лице, на шее и представьте, что все ваши мышцы расслаблены, или, по крайней мере, пытаются расслабиться, как могут. Теперь представьте, что вы на природе. Вы в качающейся на волнах лодке или в лесу, в гамаке. Вы там один. Лодка вас несет по волнам (гамак качает), и пока вы визуализируете эту картинку, опустите плечи. Затем отключите внимание от плеч и расслабьтесь. Вы чувствуете солнце на своей коже, вы слышите плеск воды вдалеке, вы чувствуете, как расслабляетесь, и что вам ничего сейчас не нужно делать. Плеск воды слышен все дальше и дальше...

- 45. Избегайте истощения эмпатии.** Для того чтобы заботиться о том, кто страдает, вам иногда приходится погружаться в его страдания. Мы – социальные существа, и сейчас вы тоже чувствуете чью-то боль. Это не ваши страдания, они вторичны, но они могут стать частью вас. Ведь вы их чувствуете. Будет невозможно полностью отключиться от чужих переживаний, но также и неразумно сливаться с ними. Это создает напряжение и чувство истощения, так называемое «истощение эмпатии». Для того чтобы продолжать работать и функционировать, вы должны быть стрессоустойчивы. Вот несколько советов, которые могут вам помочь. Поговорите с коллегой и при необходимости пожалуйтесь на то, как вы себя чувствуете, скажите, что вы разочарованы, что вы

устали, что вы шокированы, вам грустно, вы боитесь, вы злитесь. Помогает также просто поругать вместе с коллегой всю эту ситуацию. Но не переходите на личности и не заканчивайте общение негативными чувствами. Уточните, становится ли легче от этого вашему коллеге или вам, и поделитесь этим облегчением.

Приглядывайте друг за другом; пусть это будет просто поднятый вверх большой палец, визуальный контакт или кивок головы, когда вы проходите по коридору. Будет также полезно просто закрыть на минутку глаза и глубоко подышать. Подумайте о том, кто является для вас поддержкой вне работы. Это может быть ваш партнер или дети, друзья или даже бывшие одноклассники, или коллега-шутник из прошлого. Если у вас есть домашний питомец, вспомните о тех счастливых моментах, которые вы проводили вместе. Признайтесь себе, что вы переживаете вторичные страдания, ваша эмпатия истощается. И, самое главное, поймите, что вы нормально функционируете, и что есть предел тому, что вы можете себе позволить, когда подключаетесь к страданиям других. Не важно, какой предел у других людей, например, у ваших коллег; у вас есть свой предел.

Представьте границу, имеющую форму видимой линии, проходящей где-то в вашем теле и опоясывающей вас. Представьте, что вы оставляете все неприятные чувства относительно страданий других людей за этой линией. Если вы когда-нибудь проходили курс по осознанности или что-то аналогичное, разговаривали с коучем или психотерапевтом о своем напряжении, вспомните, на что это было похоже. Вспомните помогающие техники,

которые вы знаете, и позвольте себе использовать их на работе.

- 46. Знайте, что вы будете испытывать чувство вины и провала.** Существует предел того, что вы можете сделать как медицинский работник. Люди умирают, и вы можете помочь только определенному числу людей. Хотите вы этого или нет, в самых тяжелых случаях вы как медицинский работник должны оставить кого-то на произвол судьбы, хотя в «нормальной» ситуации этого бы не произошло. Имея то, что вы имеете, и зная, что можете сделать, вы предлагаете пациентам максимум. Вы просто не можете дать больше, чем этот максимум, и это может быть ужасно.

Потом возникает чувство несостоятельности, а иногда – чувство провала и вины. Вы ощущаете себя еще более виноватыми, когда должны осознанно выбирать между теми, кому помогать, и теми, кто не получит помощи; когда вы должны определять, для кого больше не осталось места, и когда необходимо принимать решения о распределении пациентов во время бедствия. Доводы и рационализация не помогают ослабить эти чувства. Помните, что вы можете испытывать психологические травмы. Правильно выполняемые договоренности и протоколы не излечат ваши собственные травмы. Важно понимать, что все, что вы делаете или чего не делаете, происходит в свете чего-то большего, чем вы сами. Это происходит в свете всей сферы здравоохранения или медицины, в свете философии жизни, Бога или самой жизни. И хотя это ощущение может быть разным у разных людей, важно помнить, что всегда есть что-то большее, чем вы – то, чему вы

служите. В этом смысле вы не виноваты и не несете ответственности. Вы не являетесь всей системой здравоохранения или медициной, вы – не жизнь и не Бог, вы – инструмент и часть происходящего, и вы дали все, что должны были дать. Остальное зависит от лекарств, от жизни, от вселенной, от Бога.

47. Страх и смелость. Чувство страха означает, что ваш мозг хочет защитить вас от опасности, неопределенности, агрессии, вины или неудачи. Страх также очень практичен, так как он защищает вас и тех, кого вы любите, от заражения бактериями или вирусами. Вы также можете испытывать страх перед конфронтацией с пациентами и/или их семьями. Или страх перед принятием решений, которые могут выглядеть невыполнимыми. Если вы продолжаете действовать, испытывая страх, это называется – смелость. Вы храбры, если позволили себе признать свой страх и все равно делаете следующий шаг. Существуют разные методы, помогающие разобраться со страхом, и то, что эффективно для вас, зависит от вашего опыта, взглядов или характера. Но то, что всегда помогает и имеет огромную психологическую важность – это возможность делиться своим страхом и своей смелостью. Вы можете поделиться ими со своим коллегой или с близкими (но только со взрослыми; с детьми можно поделиться, только если вы справились со своим страхом), или даже с вашим домашним питомцем. Если вы – активный член религиозной или духовной общины, позвоните кому-нибудь из общины и поговорите. Знакомый из церкви, священник или проповедник, брамин или имам с готовностью выслушают вас, если вы захотите поделиться своими чувствами. Но важно знать, что вам обязательно нужно делиться. Даже если вы не нашли

решения – вы получили внимание и, самое главное, вы смогли выразить то, что чувствуете. И хотя на самом деле вы можете находиться в одиночестве, это поможет вам снова почувствовать поддержку и связь. Если вы когда-то общались с психотерапевтом или коучем, или с коллегой, которому доверяете, о более глубоких ментальных или психологических проблемах из прошлого и если вы хорошо помните этот опыт, просто позвоните им, они с любовью поговорят с вами. Даже если это было давно и они уже не помнят точно, кто вы, они вас выслушают и поговорят с вами. Ваша смелость заслуживает похвалы других людей и вашей собственной. Позвольте себе в полной мере получить комплименты за свою храбрость и усердную работу. Наградите себя тем, что лично для вас является наградой. Сделайте перерыв, выкурите сигарету (бросать курить будете потом), съешьте пирожное (диеты подождут), но помните, что алкоголь и наркотики в конечном итоге окажут обратный эффект. Знайте, что у вас есть коллеги, которые тоже проявляют сейчас смелость. Покажите им, что вы видите и цените это.

48. Ваш момент остановиться. Понимайте, когда нужно дать знать коллеге/другим людям, что вам пора остановиться. Не продолжайте, если вы достигли своего предела. Если вы знаете свой предел, то вам нужно будет четко обозначить момент, когда это действительно наступит. Выгоревшие люди, которые не могут вернуться к выполнению своих задач, бесполезны. И все мы периодически нуждаемся в отдыхе.

49. Молитесь. Даже если вы никогда не делали этого раньше.

50. Заботьтесь о себе.

Как вы обращаетесь с коллегами, когда находитесь под большим давлением?

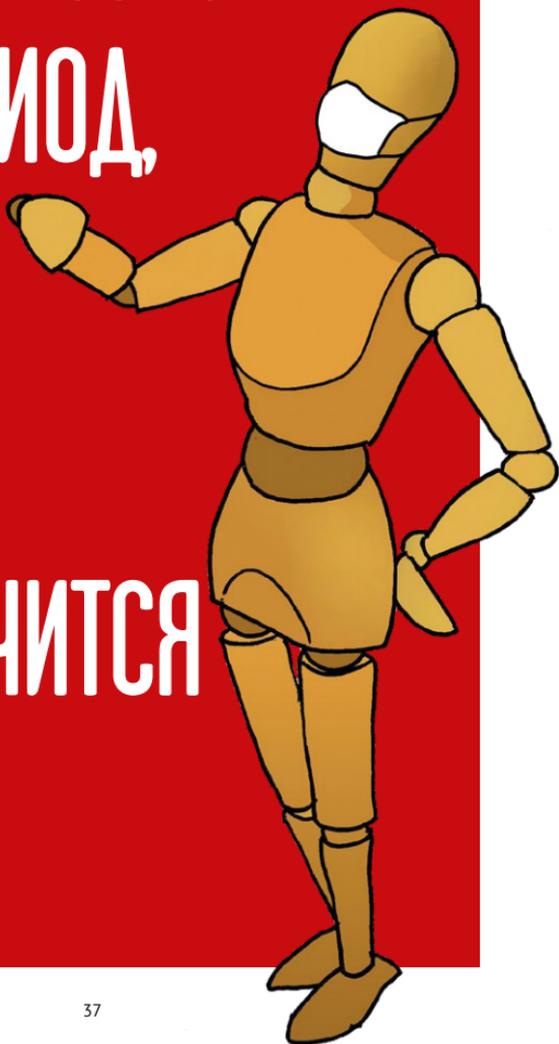
- 51. Ваш коллега тоже испытывает давление и может потерять самоконтроль.** Это факт, и вы также должны его учитывать. Как и вы, ваш коллега иногда выходит из себя. Будьте сострадательны, окажите ему поддержку или используйте другие рекомендации из этой брошюры. И помните, что иногда лучше просто пожать плечами, и самое главное – не реагировать.
- 52. Просите прощения.** Что делать, если вы вышли из себя? Просто извинитесь и скажите, что для вас это слишком.
- 53. Что вы можете сделать, чтобы помочь коллеге, который находится на пределе?** Во-первых, убедитесь, что у вас самого достаточно энергии, и что именно вы – тот человек, который может помочь вашему коллеге. Самое главное, спросите коллегу о том, что ему нужно, и просто слушайте, не торопитесь с советами. Иногда полезно просто тихо посидеть рядом с говорящим. Рекомендовать кого-то, с кем ваш коллега может связаться, чтобы получить помощь, может быть лучшим советом, который вы можете дать. Это особенно важно, если он становится или уже стал более зависимым, агрессивным, тревожным, апатичным, обеспокоенным, злым, одиноким, неуверенным в себе, пассивным, мрачным, разочарованным, отстраненным, грустным, запутавшимся или отчаявшимся. В этом случае пора обращаться за помощью извне.

- 54. Относительность.** Помните, вы – всего лишь маленькая сошка в более глобальной проблеме, которую вам не решить в одиночку. Вы не один оказались в этой ситуации. Вам нужно только выполнять свою задачу, не больше и не меньше. Это совместная работа.
- 55. Удобные изречения.** Может быть, не стоит забывать о том, что «те, кто дают, будут вознаграждены». И если это не работает, вы всегда можете прибегнуть к фразе: «Не делай другим того, чего не хочешь, чтобы случилось с тобой».
- 56. Заботьтесь друг о друге.** Мы все нуждаемся в помощи и вместе можем сделать гораздо больше.



Часть 3

РЕКОМЕНДАЦИИ
НА ПЕРИОД,
КОГДА
ВСЕ
ЗАКОНЧИТСЯ



ОЦЕНКА: КАК РАЗОБРАТЬСЯ С ТЕМ, ЧТО ПРОИЗОШЛО

Только после того как кризис, наконец, завершится и осядет пыль, мы сможем по-настоящему увидеть, что произошло, когда мы работали, не покладая рук. Вы можете не захотеть оглядываться назад, а вместо этого смотреть вперед. Может быть, вам слишком больно и досадно и вы уже просто пресытились всем этим. Но тем не менее для вас, вашего окружения и организации станет целительным то время, которое вы выделите для проведения оценки.

Нужна смелость, для того чтобы оглянуться на произошедшее. Что на самом деле случилось? Кем вы были для себя и для окружающих? Насколько были честны с собой? Кем еще вы могли быть? Что вы сделали, а чего вам не удалось сделать? Оценка – это оплакивание, признание и празднование того, что произошло или могло бы произойти. Это получение признания за то, кем вы были и что сделали. Когда вы выделите время на проведение оценки, вы создадите переломный момент между прошлым и будущим в вашем настоящем. Это даст вам более четкое представление о том, ради чего вы хотите вернуться в строй.

Как вы и ваши коллеги можете извлечь из кризиса урок?

- 57. Подведение итогов.** Организуйте встречи для подведения итогов и совместной коллегиальной оценки. Такие встречи состоят из трех этапов:
- а) Обзор.** Просто действуя осознанно и общаясь друг с другом, мы успокаиваемся и начинаем излечиваться и узнавать новое. На этапе обзора каждому участнику выделяется время, чтобы он поделился своей историей. Факты здесь не столь важны, как то, чем в настоящий момент озабочен человек и что он испытывает. На этом этапе «поделиться, сравнить и узнать» у вас есть шанс выслушать других и узнать, что вы не одиноки и что другие люди переживают то же самое. Кроме того, вы узнаете, как обстоят дела у ваших коллег. Иногда вы даже сможете найти какие-то решения для себя.
 - б) Анализ.** После того как вы сделали обзор, можно начинать анализировать эту информацию, делиться с коллегами и узнавать от других о стрессе, который они пережили, и о сложностях, с которыми столкнулись. Важно дать говорящему время, которое ему нужно, чтобы он мог спокойно высказаться. Просто уделите этому время и сохраняйте тишину, если это необходимо.
 - в) Завершение встречи.** Проанализируйте, как прошла встреча. По окончании каждой встречи уделите несколько минут тому, чтобы понять: как мы это сделали? Что мы вынесли для себя? С какими чувствами мы сейчас расходимся? Скажите «до свидания» друг другу тепло и с уважением и

поблагодарите за поддержку и выводы, которыми все поделились.

- 58. Проведите оценку.** Всем хорошо известны вопросы для проведения оценки: что я/вы/мы сделали хорошо и что я/вы/мы можем сделать лучше в следующий раз? Эти же вопросы можно задать более безопасным образом: «Вы заметили, что можно было бы улучшить?». Оценку можно делать без упоминания имен и цифр.
- 59. Полученные уроки.** Особенно важно обратить внимание на полученные уроки. Что я почерпнул для себя, что я узнал, как член команды и как член организации, из этого опыта. Подумайте о том, что бы вы могли сделать лучше, если бы это произошло еще раз. Всегда полезно адаптировать или придумывать новые сценарии, исходя из полученных уроков.
- 60. Благодарите и поощряйте.** Пусть руководство поблагодарит всех и особенно выделит отдельных сотрудников за их вклад. Не забывайте поблагодарить ваших коллег и/или любимых.
- 61. Дальнейшая забота.** Для многих людей обычная работа может быстро вытеснить последствия катастрофических и стрессовых событий. Они считают, что все осталось в прошлом, и двигаются дальше. Но для других людей такие события часто продолжают «вариться» на заднем плане на протяжении еще долгого времени после того, как все произошло. Из-за стигмы и стыда за то, что ситуация повлияла на них таким образом, люди могут еще сильнее уйти в себя. Разные люди справляются со стрессовыми ситуациями по-

разному. Некоторые раны заживают медленно, помните об этом и заботьтесь друг о друге. Не стесняйтесь обращаться за помощью, если вам это необходимо.

- 62. Отмечайте.** Для организации полезно отмечать важные моменты, анализировать, что произошло и как это было пережито.

- 63. Также проводите оценку у себя дома.** Вы можете использовать эти рекомендации в немного измененном виде дома со своим партнером или другими членами семьи/домочадцами. Выделите время на то, чтобы оглянуться, проанализировать, сделать выводы и отпраздновать.

- 64. Составляйте планы на будущее.** И...

- 65. Заботьтесь друг о друге.**



Часть 4

КАК ОБЩАТЬСЯ С ДЕТЬМИ В ЭТИ НЕОБЫЧНЫЕ ВРЕМЕНА

КАК ОБЩАТЬСЯ С ДЕТЬМИ В ЭТИ НЕОБЫЧНЫЕ ВРЕМЕНА

В этом заключительном разделе мы рассматриваем вопрос, как лучше всего общаться со своими детьми. Вы устали, вы много работали, но ваши дети тоже нуждаются во внимании. Из разных источников они знают или чувствуют сами, что у вас гораздо больше, чем просто трудный день. В сложные времена как родители, так и дети требуют особого внимания.

- 66. Безусловность.** Поймите, какое влияние это событие может оказать на ребенка и какую неопределенность оно может ему принести. В этой ситуации безусловная любовь должна быть крепким фундаментом отношений между родителями и ребенком. Могут ли я доверять своим родителям в это трудное время? Могут ли я зависеть от них? Убедите своего ребенка в том, что он может на вас рассчитывать.
- 67. Принимайте как себя, так и своего ребенка.** Конечно же, родители также должны уметь показывать свою неуверенность и уязвимость. Вам не стоит отрицать своих переживаний, страхов и грусти. Ни перед собой, ни перед своим окружением. Но важно думать о том, как ваша работа отразится на ваших домочадцах и детях.
- 68. Возвращение домой.** Когда вы несете с собой в дом тревоги, страхи и печали (частично), пожалуйста, помните, что:

- а) вы можете раздражаться, начинать грубить или становиться рассеянным гораздо быстрее, чем обычно;
 - б) ваши дети чувствуют, как вы себя чувствуете;
 - в) ваши дети могут реагировать на то, как вы себя чувствуете, своим поведением и эмоциями.
- 69. Делиться проблемами.** Важно, чтобы ваш ребенок мог делиться с вами своими проблемами. Слушайте своего ребенка. Какие вопросы есть у него или у нее о вашей работе? Может быть, их беспокоит что-то, что они услышали в новостях?
- 70. Когда делиться своими чувствами с детьми?** Не прячьте своих тревог и эмоций, но желательно делиться ими со взрослыми, например, с вашим партнером, другом, коллегами и т.д. Лучше, если вы будете делать это, когда маленьких детей нет рядом. Они часто слышат больше, чем вы думаете. Если у вас есть дети, делитесь, но делайте это умеренно. Не позволяйте им заменить ваши переживания собственной историей или фантазией и убеждайтесь, что они вас правильно поняли.
- 71. Будьте честны и выражайтесь предельно ясно.** При общении с детьми важно быть честным и изъясняться предельно ясно, чтобы они знали о происходящем. Это не позволит им усугубить ситуацию в своем воображении.
- 72. В каком возрасте и что можно говорить детям?** В качестве ориентира можно условно разделить детей на младше и старше 12-ти лет. С детьми младше

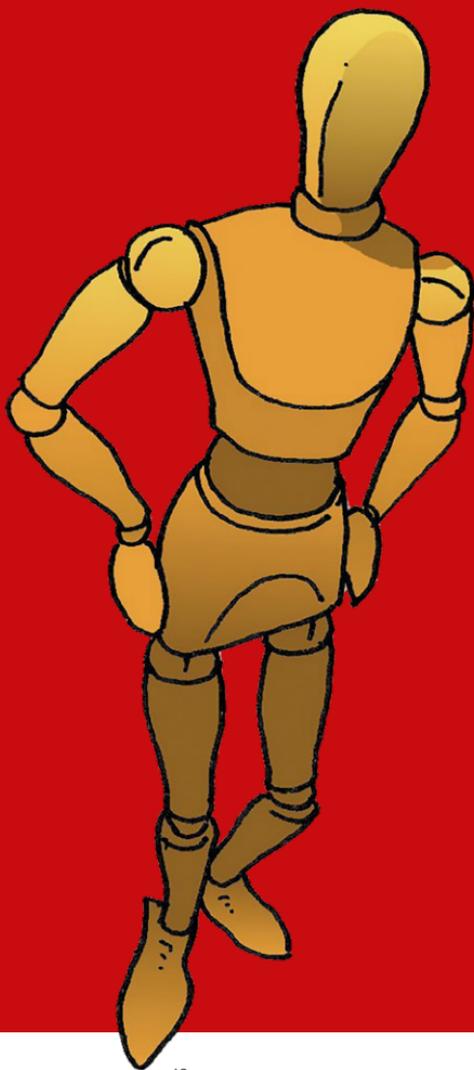
12-ти лет говорите о тех вещах, которые ребенок понимает и которые присутствуют в его собственном мире. Рассказывайте им о серьезных вещах, если это проверенные факты, а не предположения. Дети более старшего возраста могут делать определенные сравнения, сопереживать, обсуждать проблемы или тревоги других и сами искать информацию. Это означает, что вы можете более подробно рассказывать им о том, что происходит.

- 73. Друзья, знакомые и социальные сети.** Убедитесь, что ваши дети не приходят в ужас из-за друзей, которые не понимают происходящего, и не морочат себе голову идеями других людей и информацией, публикуемой в социальных сетях. Помните, что из-за того, что школы сейчас закрыты, дети, скорее всего, будут больше времени проводить в интернете.
- 74. Внимание.** Лучше полноценно посвятить ребенку 15 минут своего времени и безраздельного внимания, чем провести с ним час, в течение которого вы параллельно будете разговаривать по телефону и отвлекаться.
- 75. Комфорт и уверенность.** Успокойте своего ребенка, если он переживает, и убедите его, что вы прикладываете максимум усилий для того, чтобы исправить ситуацию.
- 76. Обнадеживающие мысли.** Помогите своему ребенку начать мыслить с позиции помощи и надежды, а не беспокоиться из-за страшных мыслей.

- 77. Рутинa.** Во время кризиса ежедневная рутина ваших детей также претерпевает множество изменений. Дома придерживайтесь своей обычной рутины, насколько это возможно, и не забывайте о трех древних аксиомах: отдых, чистота и постоянство. Хорошо спланированный день дает четкий план и, следовательно, помогает во времена неопределенности.
- 78. Хобби, развлечения и отдых важны.** Попытайтесь творчески подойти к созданию возможностей для развлечений и отдыха, когда закрыты спортивные клубы и кружки и больше нет возможности развлекаться вне дома.
- 79. Понимание.** Также покажите своим детям, что вы понимаете их разочарование из-за потери возможности тренироваться, играть или устраивать вечеринки с друзьями, и найдите альтернативы, например, запланируйте совместное приготовление ужина, работу в саду или начните многодневный проект по изготовлению чего-то своими руками.
- 80. Чувства.** Подумайте, что могут испытывать ваши дети. Распознавание и обозначение таких эмоций поможет им понять и принять их. Вашим чувствам также разрешено при этом присутствовать. Более того, позвольте детям выражать свои эмоции; это нормально – показывать, что вам грустно или что вы боитесь, или озлоблены, или счастливы. Вместе выясните, что им помогает: может быть, это разговоры, пробежка, танцы, слезы или рисование. Вы можете показать им пример и правильным образом выразить свои чувства.

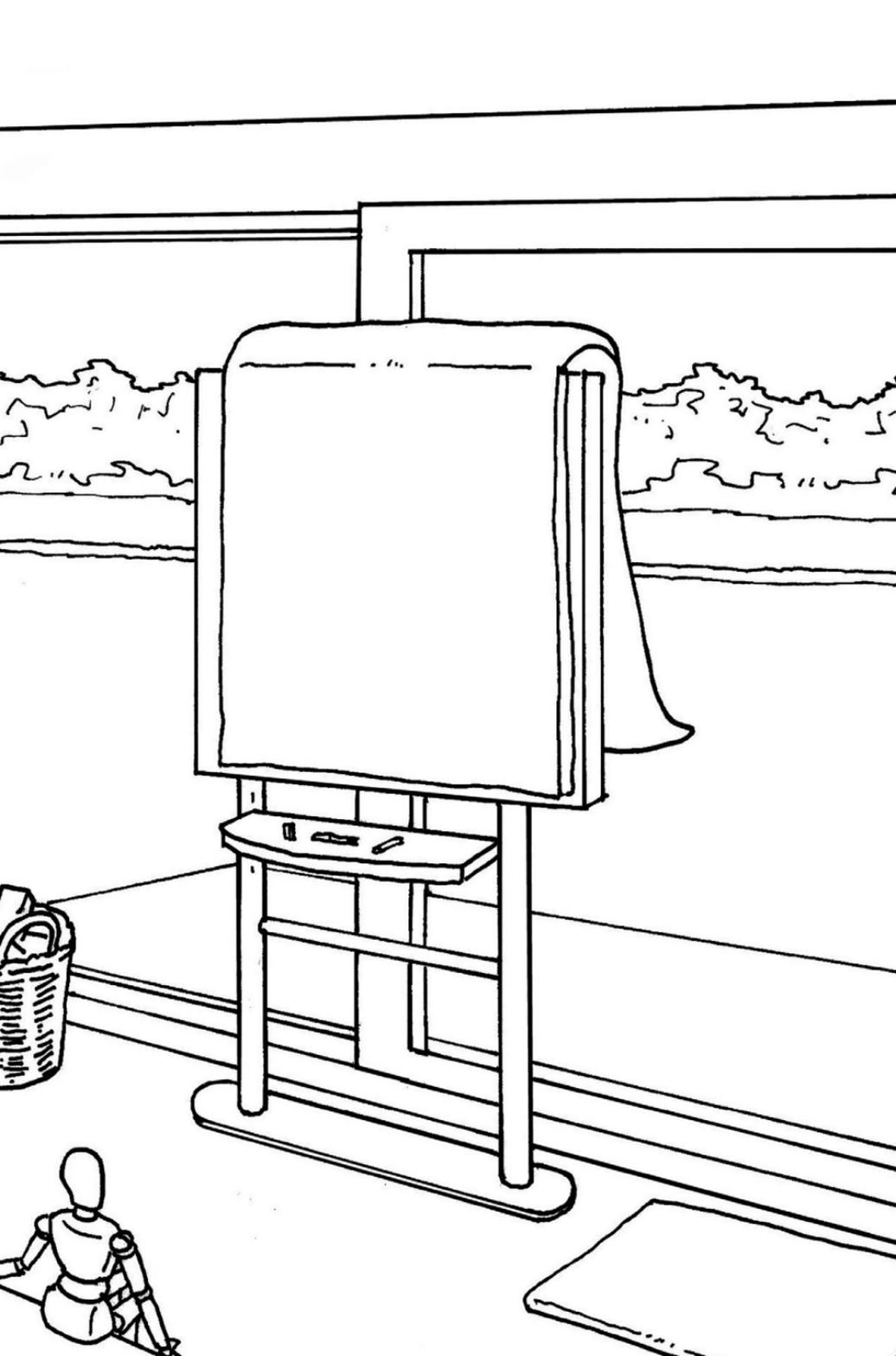
- 81. Расслабление.** Как ваши дети могут расслабиться? Подумайте, например, о том, чтобы обсудить произошедшее за день, поиграйте в игру, прогуляйтесь, сделайте массаж или почитайте им книгу.
- 82. Время.** Так же, как и вам, вашим детям нужно время, чтобы расслабиться и оправиться от своих тревог и эмоций.
- 83. Инициатива.** Подумайте о том, чтобы поддержать своих детей в проявлении ими инициативы. Например, они могут периодически звонить своим бабушкам и дедушкам по видеочату, ходить за продуктами для соседа или ухаживать за его садом. Это отличный способ научить их близости и поддержке другим людям.
- 84. И, наконец, заботьтесь о себе и о других.**

БЛАГОДАРНОСТИ





2020
ОПРЕДЕЛЕНИЕ
ПРОЦЕНКИ
АВАН
100%



Благодарности:

Иллюстрации: Эрик Кулен

Корректурa: Пивс тен Хеар

Дизайн: Хэнк Тийбош

Издательство: 2020 Apple pie for Managers Publishing

Контактное лицо: Донатус Туан

Перевод на английский: Майя Пассшир и Энди Стоддарт

Редактор английского языка: Джейн Пиллингер,

независимый исследователь

info@caringforprofessionals.com

www.caringforprofessionals.com

Nur: 243

ISBN/EAN: 978-90-824349-4-1



IZZ. Zorg voor mensen in de zorg.

Проектная команда

Роланд Топпен, Кателин Пассшир,
Донатус Туан и Николин Хайзинга
(эксперт по социальным сетям)



Спасибо:

PGGM&Co, IZZ en PFZW

Франку Керстенсу

Ребмту Сикинге

Мириам Спилманс

Pensioenfonds

Zorg & Welzijn

© Copyright 2020 Донатус Туан. Все права защищены.

Никакая часть этой публикации не может быть воспроизведена, сохранена или введена в поисковую систему или передана в любой форме или любым способом (электронным, механическим, фотокопированием, записью или иным образом) без предварительного разрешения издателя.

Запрос на разрешение должен быть направлен на info@caringforprofessionals.com

Над проектом работали:

Перевод с английского на казахский язык: Назгуль Кожабек

Перевод с английского на русский язык: Надежда Кулагина

Корректор: Екатерина Баркова

Верстка: Константин Барков



Перевод брошюры реализован при финансовой поддержке Фонда Сорос-Казахстан. Точка зрения авторов, отраженная в данной брошюре, может не совпадать с точкой зрения Фонда Сорос-Казахстан. Ответственность за факты, сведения, суждения и выводы, содержащиеся в публикации, несут авторы.

Авторы:

Донатус Туан, Магистр наук, коуч

Станс Рийпме, Магистр наук, коуч

Профессор Ян де Вуйст

Профессор Эрик де Хаан

Хосе Наннинга-Верхолт

Магистр права, детский

и молодежный коуч

