

the calm
Human well-being

Poradnik wsparcia
emocjonalnego
w miejscu pracy.



©Copyright by FKB / 2024



ZUS
ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO



Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności –
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego
w ramach Rządowego Programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich
NOWEFIO na lata 2021-2030

NOWE FIO
Rządowy Program
Fundusz Inicjatyw
Obywatelskich
na lata 2021-2030





Kim jesteśmy?

Projekt The Calm pod patronatem Fundacji Kultury Bezpieczeństwa z zapałem wspiera inicjatywy związane ze zdrowiem psychicznym w miejscu pracy. Rozumiejąc, jak trudne może być zarządzanie tym obszarem, z pełną świadomością i profesjonalizmem dzielimy się swoją wiedzą, doświadczeniem i wsparciem. Wprowadzamy skuteczne strategie oraz edukujemy zespoły w zakresie zdrowego i empatycznego środowiska pracy w holistycznym charakterze. Razem możemy zdziałać dużo więcej. Poprawiać nie tylko jakość środowiska pracy, ale także rozwijać świadomość w zakresie samorozwoju, tym samym skutecznie wpływać na jakość życia na każdej płaszczyźnie.



connect
with other people



active



learn



mindset

Dlaczego warto korzystać z tego poradnika?

W życiu zawodowym każde pytanie „Jak się czujesz?”, „Co u Ciebie słychać?” to wyraz troski, który może zmienić wszystko. Nasz przewodnik to klucz do budowania więzi i wzajemnego wspierania w każdym zespole. Stworzyliśmy go z myślą o Tobie - abyś mógł odważnie zapytać, ale także i bezpiecznie zareagować, gdy ktoś potrzebuje wsparcia. Razem możemy tworzyć miejsce pracy, w którym każdy może liczyć na zrozumienie i pomoc. Zapytaj osobę, która z Tobą pracuje: „Jak się dzisiaj czujesz?” i przekonaj się jak ogromne znaczenie może mieć to krótkie pytanie – to więcej niż tylko słowa, to krok w stronę silniejszej, bardziej wspierającej społeczności zawodowej.

Twoja reakcja i wsparcie są ważne. Ty też możesz udzielić wsparcia emocjonalnego osobie, która tego potrzebuje.

Co zawiera poradnik?

Proste i praktyczne narzędzia, które pomogą Ci:



Zidentyfikować, czy członek Twojego zespołu potrzebuje wsparcia emocjonalnego.



Podjąć oraz poprowadzić rozmowę z osobą, która potrzebuje wsparcia.



Zarządzać reakcjami emocjonalnymi podczas rozmowy.



Przekazać osobie w kryzysie informacje, gdzie może uzyskać fachowe wsparcie, jeżeli tylko uzna, że tego potrzebuje.



Pierwsze sygnały wskazujące, że Twój współpracownik może potrzebować wsparcia emocjonalnego:



1 Zmiany w obszarze fizycznym:

- Skarży się na uczucie ciągłego osłabienia.
- Mówi o problemach ze snem.
- Ma wyraźnie przyspieszony oddech.
- Wygląda na bardziej zmęczonego niż zwykle.
- Je znacznie więcej lub znacznie mniej niż zwykle.
- Wydaje się "wyczerpany" lub pozbawiony energii.
- Wydaje się być bardziej pobudzony ruchowo i niespokojny niż zwykle.
- Skarży się na problemy zdrowotne, takie jak bóle mięśni, bóle głowy/migreny.

2 Zmiany w obszarze nastroju:

- Szybko się złości.
- Reaguje bardziej emocjonalnie, niż sytuacja tego wymaga.
- Wydaje się być bardziej zaniepokojony i zmartwiony wszystkim, tj. życiem osobistym i pracą.
- Wydaje się być przytłoczony zadaniami, które wcześniej uważał za możliwe do zrealizowania.
- Wydaje się być bardziej drażliwy, porywczy lub traci panowanie nad sobą w sytuacjach, w których zazwyczaj tego nie robił.
- Wybucha płaczem bez wyraźnego powodu.
- Wygląda, jakby nie odczuwał żadnych emocji.

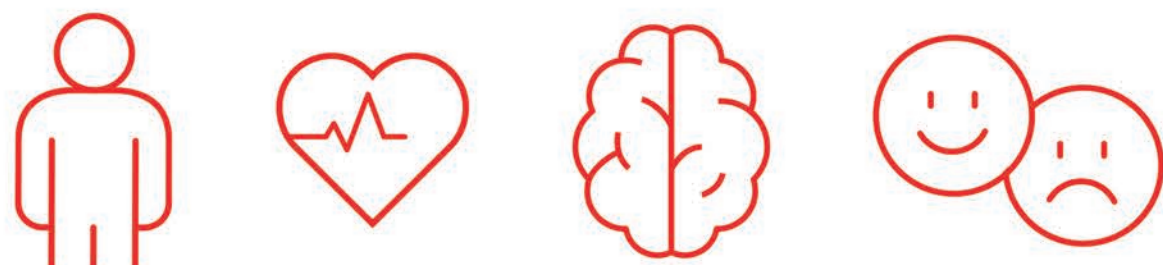
3 Zmiany w obszarze zachowania:

- Spożywa więcej alkoholu niż zazwyczaj.
- Unika kontaktów społecznych.
- Zaczyna częściej popełniać błędy w pracy.
- Często o czymś zapomina.
- Wydaje się być bardziej wycofany, roztargniony.
- Ma trudności z koncentracją lub wydaje się być ciągle rozproszony.
- Nie cieszy się z zainteresowań, które kiedyś sprawiały mu przyjemność i satysfakcję.

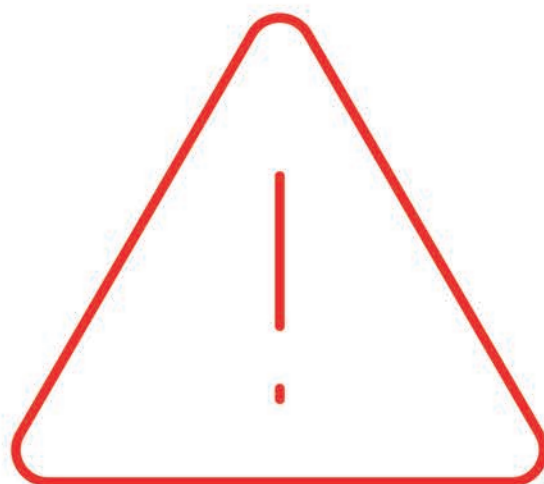
4 Zmiany w obszarze myśli:

- Sygnalizuje, że ma trudności z „wyłączeniem się”.
- Wypowiada zdania, które brzmią irracjonalnie.
- Skupia się na negatywnym odbiorze sytuacji, np. „Zawsze mam pod górkę...”, „Nic mi się nie udaje”.
- Osoba ta ma poczucie, że wszyscy wokół niej ją oceniają i traktują nieprzychylnie.
- Personalizuje sytuacje, np. „Wiedziałem, że dostanę najtrudniejszy grafik – nikt mnie nie lubi”.

Jeżeli zauważyłeś przynajmniej dwie z tych zmian u swojego współpracownika,



istnieje prawdopodobieństwo, że potrzebuje dodatkowego wsparcia emocjonalnego.



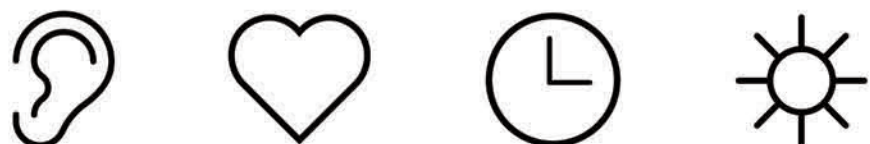
Uwaga! Jeśli chcesz być wsparciem dla innych, najpierw musisz zadbać o swoje zasoby. Dostosuj swoje działania do swoich możliwości.

Prosta instrukcja udzielania wsparcia emocjonalnego.

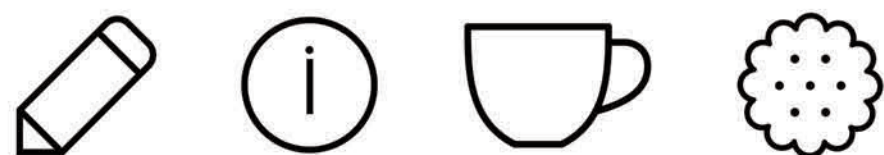


Krok 1 Zaplanuj rozmowę

Przygotuj się



Wybierz odpowiedni moment (czas i miejsce)



Zadbaj o intymność rozmowy



Krok 2 Rozpocznij rozmowę

Zadaj pytanie: Jak się czujesz?, Co u Ciebie słychać?



Aktywnie słuchaj



Zapytaj jak możesz pomóc

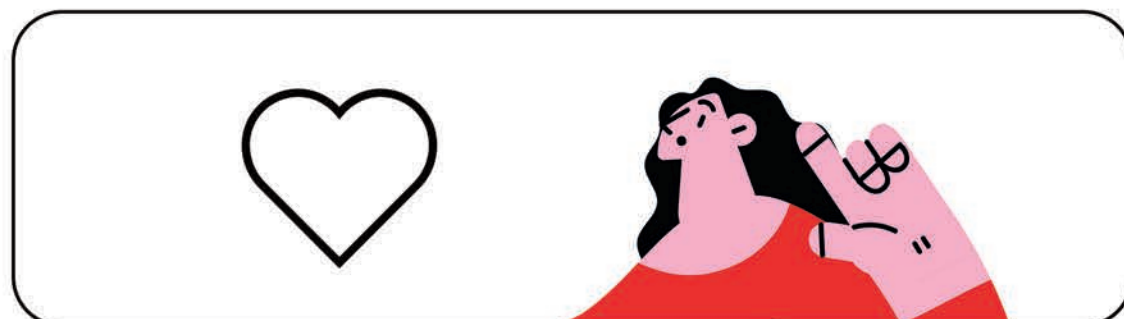


Pomóż opracować plan działania

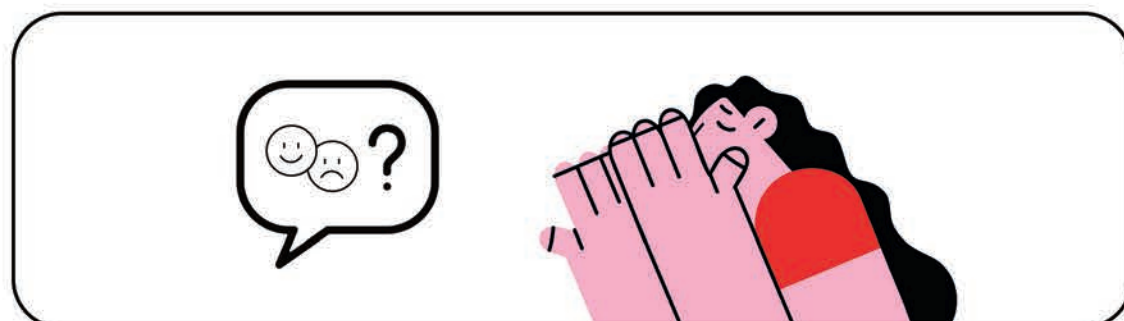


Krok 3 Sprawdzaj i działaj

Wykazuj zainteresowanie



Dopytuj o samopoczucie i sytuację

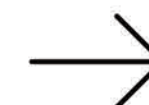


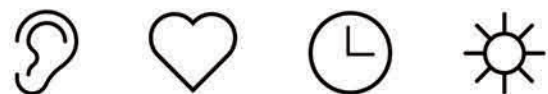
Wyrażaj gotowość do rozmowy i udzielania wsparcia



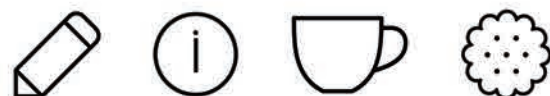
Przygotuj się do udzielania wsparcia: usiądź wygodnie, poświęć chwilę na zastanowienie się nad poniższymi, kolejnymi etapami udzielania wsparcia emocjonalnego.

Jakość Twojej pomocy i skuteczność zależą od solidnego przygotowania.



Etap 1**Oceń swoją gotowość do udzielania wsparcia**

- Czy jesteś w dobrym stanie emocjonalnym i fizycznym?
- Czy możesz poświęcić tyle czasu, ile będzie potrzebne?
- Czy jesteś gotów naprawdę aktywnie wysłuchać osoby potrzebującej wsparcia?

Etc**Przygotuj się do rozmowy**

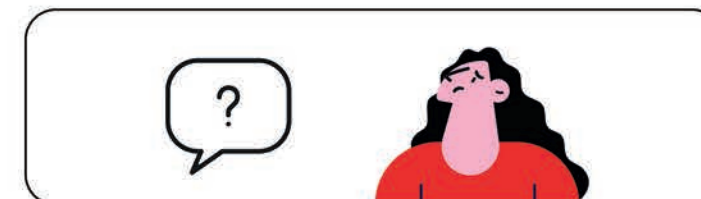
- Zastanów się, dlaczego chcesz porozmawiać ze współpracownikiem, co martwi Cię w jego zachowaniu, emocjach.
- Nastaw się na słuchanie. Słuchanie to jedna z najważniejszych rzeczy, jaką możesz zrobić.
- Pamiętaj, że nie musisz wszystkiego wiedzieć i znać odpowiedzi na każde pytanie (to jest OK).
- Przygotuj się na reakcje emocjonalne. Jeśli ktoś mówi o osobistych problemach, jest to dla niego bardzo trudne, a osoba ta może być zawstydzona i/lub zaniepokojona oraz reagować emocjonalnie.



Bądź przygotowany na bogaty wachlarz emocji.

Etap 3**Wybierz odpowiedni moment**

- Czy na rozmowę wybrałeś miejsce intymne (bez świadków) i bezpieczne?
- Jeżeli Twój współpracownik nie może rozmawiać w danym momencie, zapytaj o lepszy czas.
- Zaplanujcie spotkanie, wpisując konkretny termin i czas.
- Zarezerwuj przynajmniej godzinę, abyście mieli wystarczająco dużo czasu na wartościową rozmowę.
- Jeśli z jakiś powodów nie mogliście dokończyć rozmowy, zadбай o jej kontynuację w najbliższym dogodnym czasie.

Etap 4**Rozpocznij rozmowę****Zachowaj spokój**

- Mów spokojnie, powoli i utrzymuj kontakt wzrokowy z rozmówcą.
- Zadaj pytanie: „Jak się czujesz?”, „Co u Ciebie słychać?”.
- Wyjaśnij, dlaczego chcesz porozmawiać, np. „Martwię się, ponieważ ...”, „Zauważyłem, że ostatnio...”.
- Zastosuj pytania dodatkowe. Pytaj o samopoczucie, radzenie sobie z obowiązkami w pracy, trudności, zmartwienia. Stosuj więcej pytań otwartych, które zachęcają do dłuższej odpowiedzi, np. „Co Cię martwi?”, „Dlaczego jesteś zdenerwowany/smutny?”, „Co sprawia Ci trudność?”

Obserwuj

- Wspomnij o konkretnych rzeczach, które sprawiły, że martwisz się o swojego współpracownika, np. „Zauważyłem, że ostatnio wyglądasz na bardzo zmęczonego” lub „Wydajesz się mniej rozmowny niż zwykle. Co jest tego przyczyną?”

Aktywnie słuchaj

- Nie odwracaj uwagi od trudnych emocji i myśli – daj przestrzeń na ich wyrażanie, zaakceptuj je.
- Nie zmieniaj tematu, nawet jeśli to, o czym mówi Twój rozmówca, jest dla Ciebie trudne.
- Traktuj wypowiedzi rozmówcy poważnie, nie neguj ich.
- Nie przerywaj ani nie przyspieszaj rozmowy.
- Nie dawaj rad.
- Jeśli osoba potrzebuje czasu na zastanowienie się, zastosuj metodę CISZY (tzn. cierpliwie poczekaj w ciszy).
- Zachęcaj rozmówcę do wyjaśnienia, rozwinięcia myśli.
- Jeśli osoba wspierana zdenerwuje się lub zasmuci, czy zacznie płakać, zachowaj spokój i nie bierz tego do siebie.
- Wykaż szczerą zaniepokojenie oraz gotowość do udzielenia wsparcia/pomocy.

Pomocne komunikaty i pytania, podczas rozmowy:

- Powiedz mi proszę, jak się czujesz?
- Rozmowa może być początkiem rozwiązania kłopotów.
- Nie wiem, co czujesz, ale bardzo chcę to zrozumieć.
- Warto porozmawiać, tym bardziej, że nie jesteś sam. Jestem tutaj, bo chcę Ci pomóc.
- Nie ma problemów małych i dużych, każda osoba przeżywa je na swój sposób.
- Masz prawo czuć to, co teraz czujesz.
- Jakie działania pomagały Ci wcześniej?
- Kto mógłby być dla Ciebie wsparciem?
- Czy rozmawiałeś o swoich trudnościach z osobami bliskimi?
- Czego potrzebujesz?
- Jak ja mogę Ci pomóc?
- Jak to ma dla Ciebie znaczenie?
- Czy sądzisz, że byłoby przydatne, gdybyśmy sprawdzili możliwość skorzystania z pomocy profesjonalnej lub innej formy wsparcia?



Etap 5



Okazuj zainteresowanie i sprawdzaj efekty Waszej rozmowy

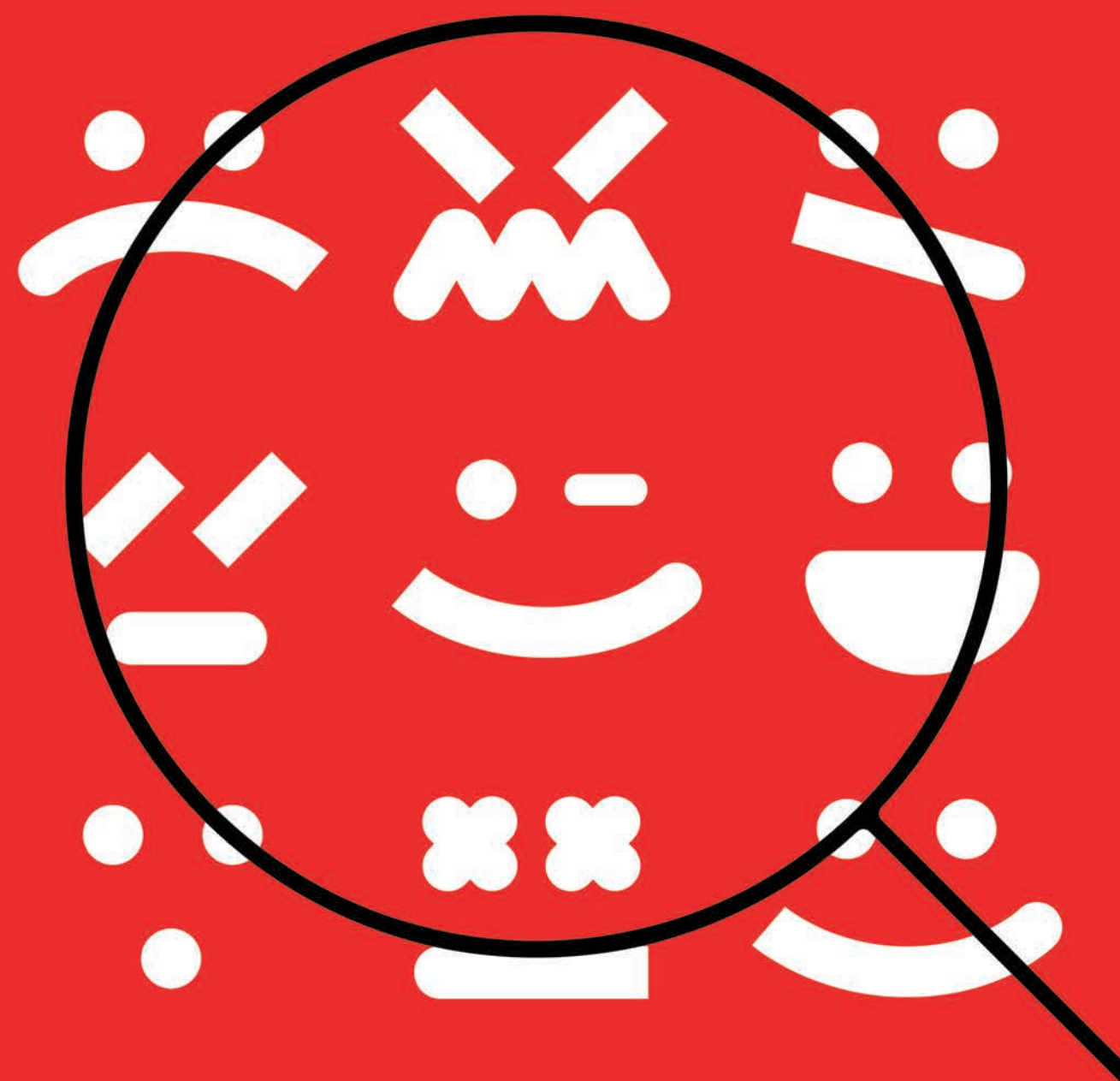
- Zapytaj, czy udało się znaleźć sposób na poradzenie sobie z trudną sytuacją.
- Jeśli osoba nie podjęła żadnych kroków, nadal zachęcaj ją do działania i przypominaj, że zawsze jesteś dostępny i gotowy do rozmowy.
- Sugeruj, aby rozmówca porozmawiał z zaufaną, bliską osobą, np. członkiem rodziny lub przyjacielem, mówiąc: "Zawsze możesz dzwonić do mnie, a może jest też ktoś inny, z kim wolałbyś podzielić się swoją sytuacją?"

Radzenie sobie z emocjonalnymi reakcjami w rozmowie jest dla każdego wyzwaniem, pamiętaj jednak, że jesteś w stanie skutecznie wspierać innych w trudnych chwilach. Przygotuj się starannie do rozmowy i miej na uwadze fakt, że reakcje ludzi mogą wynikać z różnych okoliczności, zarówno osobistych, jak i związanych z pracą. Pozwól rozmówcy swobodnie wyrażać emocje i pokaż swoje zaangażowanie poprzez aktywne słuchanie, cierpliwość i zrozumienie.

Jak radzić sobie z trudnymi emocjami podczas rozmowy?

Bądź cierpliwy, zarządzaj swoimi emocjami i nie bierz do siebie emocji i słów wyrażanych przez osobę wspieraną. Oddzielaj swoje emocje od emocji innych ludzi. Skupiaj się na znaczeniu emocji, a nie na ich ekspresji i sile. Koncentruj się na wsparciu.

Jak rozumieć emocje?





GNIEW, wynika z frustracji, z poczucia bycia bezradnym, skrzywdzonym, odrzuconym. Możesz powiedzieć: „Wiem, że czujesz się bezradny, skrzywdzony, jestem tu, bo jesteś dla mnie ważny i chcę Ci pomóc”.



SMUTEK, związany jest ze stratą (może to być strata relacji, osoby, zdrowia/ rzeczy materialnych, poczucia bezpieczeństwa). Możesz powiedzieć: „Rozumiem, że ta osoba/rzecz/... jest dla Ciebie ważna i jest Ci teraz ciężko, pamiętaj, że jestem tutaj dla Ciebie i chcę Cię wspierać w tych trudnych chwilach”.



NAPOTYKASZ OPÓR, nie naciskaj na zwierzenia, ale też nie zniechęcaj się. Skoncentruj się na obszarach, w których osoba wspierana czuje się podczas rozmowy komfortowo, i zaoferuj swoje wsparcie. Pamiętaj, że jesteś przy tej osobie tu i teraz, aby pomóc, i daj jej czas na przetworzenie informacji. Wspieraj bezwarunkowo, unikaj brania do siebie jej reakcji i skup się na budowaniu zaufania.



LĘK, pojawia się, kiedy obawiamy się, że stanie się coś złego lub, że nie poradzimy sobie z jakąś sytuacją. Możesz powiedzieć: „Rozumiem, że obawiasz się, że stanie się coś złego, że sobie nie poradzisz, zastanówmy się co zrobić, żeby to się nie stało”.

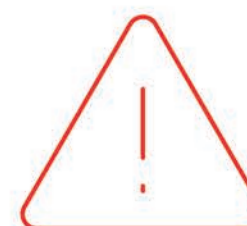


APATIA, czyli brak ekspresji jakichkolwiek emocji oznacza, że przeżywane emocje są zbyt trudne, żeby się z nimi konfrontować.



STRACH, odczuwamy, kiedy czujemy autentyczne zagrożenie, jesteśmy w bardzo trudnej sytuacji, która zagraża naszemu zdrowiu, bezpieczeństwu, funkcjonowaniu. Możesz powiedzieć: „Wiem, że ta sytuacja jest dla Ciebie trudna i rozumiem, że się boisz, dlatego jestem przy Tobie i chcę Ci pomóc, nie jesteś sam”.

Wartość Twojego wsparcia może być kluczowa w trudnych momentach. W niektórych sytuacjach może nawet uratować czyjeś życie.



Uwaga! Jeśli osoba, którą wspierasz, wyraża myśli samobójcze, należy niezwłocznie poinformować o tym dział personalny lub pracodawcę.



thecalm.pl

Szkolenia
Kursy
Mentoring
Interaktywne warsztaty
Ambasadorzy The Calm



Autorki poradnika

Justyna Wachnicka

Socjolog, pedagog, coach, konsultantka DISC D3, specjalistka ds. psychologii społecznej, komunikacji oraz kryzysów. Autorka nowatorskiego podejścia do coachingowych programów szkoleniowych, integrując w nich wiedzę z zakresu BHP z technikami rozwoju osobistego i kompetencji miękkich. Autorka i specjalistka The Calm.



Agnieszka Warchał

Psycholożka, psychoterapeutka, trenerka mentalna, specjalizuje się w tematach związanych z wypaleniem zawodowym, radzeniem sobie ze stresem, budowaniem odporności psychicznej. Swoją wiedzę praktykowała m.in. z takimi grupami zawodowymi jak strażacy, policjanci, lekarze i pielęgniarki oddziałów intensywnej terapii, aktorzy, prawnicy, menedżerowie. Specjalistka The Calm.