



*Kako pomagati
sodelavcu s težavami
v duševnem zdravju?*

Prepoznati težave v duševnem zdravju ni vedno lahko, saj jih lahko oseba, ki ima težave, zanika ali dlje časa prikriva, včasih celo tako dobro, da jih ne prepoznajo niti bližnji. Če opazite, da se je vaš sodelavec v zadnjem času spremenil in ima značilne znake in simptome težav v duševnem zdravju – npr. da je pri delu postal utrujen, da nalog ne dokonča, da je pozabljiv, da dela napake, da je neodločen, razdražljiv, da nima dovolj interesa za delo in druženje s sodelavci oziroma ga je izgubil ipd., potem je smiselno, da na primeren način pristopite k njemu in izrazite skrb za njegovo počutje. Ne predpostavljajte, kako se oseba počuti, ne postavljajte morebitne diagnoze, ne podajajte enostavnih rešitev. Če se ne počutite kompetentnega za pogovor, se obrnite na nadrejenega ali drugega sodelavca.



Znaki, na katere morate biti pozorni

Vedenje

- nedokončane delovne naloge in obveznosti;
- nepredvidljivo ali celo nenavadno vedenje;
- pretirano čustveno odzivanje, cinizem;
- pogoste pritožbe o pomanjkanju podpore s strani vodstva;
- pritožbe na račun neenakosti v obravnavi sodelavcev;
- pritožbe o pretiranih obremenitvah na delovnem mestu;
- občutek odmaknjenosti, pomanjkanje stikov s sodelavci;
- zmanjšano sodelovanje v skupinskih delovnih aktivnostih;
- povečana raba kofeina, alkohola, cigaret in/ali pomirjeval;
- nezmožnost ohranjanja pozornosti;
- neodločnost;
- težave s spominom;
- izguba zaupanja v sodelavce;
- nenačrtovane, pogoste odsotnosti;
- konflikti z člani delovne skupine/nadrejenim;
- povečanje napak v delovnem procesu, pogoste nezgode in poškodbe na delovnem mestu, povečano število pritožb, kadar dela s strankami.

Telesni znaki

- pogosta utrujenost;
- povečana obolevnost, občutek izčrpanosti;
- glavoboli, prebavne motnje;
- pogoste mišično skeletne bolečine;
- zmanjšan čas reagiranja;
- težave pri spanju (moteno spanje, nespečnost, povečana potreba po spanju);
- nenadna izguba/pridobivanje telesne teže;
- neurejen videz.

Preden pristopite

Pomembno je, da se zavedate, da posamezniki, ki trpijo zaradi težav v duševnem zdravju, težko sami prosijo za pomoč. Svoje težave pogosto občutijo kot šibkost, zaradi njih se počutijo stigmatizirani, neredko se jih celo sramujejo.

Imejte v mislih, da se pogovor z osebo, ki ima težave v duševnem zdravju, ne razlikuje bistveno od osebnega pogovora o občutkih s katerokoli drugo osebo. Le tema pogovora je nekoliko bolj občutljiva. Bodite spoštljivi in empatični.

Če vas skrbi za sodelavca, se mu približajte in začnite pogovor. Poskusite razumeti njegovo situacijo in ga spodbudite, naj poišče pomoč. Odprt pogovor zmanjšuje stigmo in lahko spodbudi posameznika s težavami, da si poišče pomoč.



Kako pristopite?

- Ko se pripravljate, da se boste približali sodelavcu s težavami v duševnem zdravju, vam je lahko v veliko pomoč, če se prej pozanimате o virih pomoči v vaši organizaciji oz. vaši bližini.
- Poskrbite za ustrezen čas in kraj za pogovor, pazite na zaupnost, poskrbite, da se bo sodelavec počutil varno in udobno.
- Med pogovorom mu zagotovite osebni prostor, sedite na primerni razdalji, vzpostavite primeren očesni kontakt.
- V pogovoru nakažite, da ste opazili spremembo v njegovem vedenju.
- Predlagajte, da obišče svetovalca, psihologa, zdravnika.
- Ponudite mu pomoč pri iskanju ustrezne pomoči in dogovarjanju za srečanje (z zdravnikom, psihologom ...).
- Če si poišče pomoč, vprašajte, kako je bilo na srečanju z zdravnikom, psihologom.
- Vzemite si čas za pogovor.
- Odprto se pogovarjate o njegovih težavah.
- Usmerite ga k virom pomoči na delovnem mestu (npr. k sindikalnemu zaupniku, vodji kadrovske službe ...).
- Pomagajte mu, da si uredi razmere na delovnem mestu in doma, če je to v vaši moči in če je za drugega sprejemljivo.
- Spodbujajte ga, da poskrbi zase (je telesno dejaven, se zdravo prehranjuje, si vzame čas zase, se druží s prijatelji, se ukvarja s prijetnimi dejavnostmi, ki zanj niso preobremenjujoče), in ga pri tem spremljajte in opogumljajte. Pri tem upoštevajte tudi vaše zmožnosti in razpoložljiv čas.
- Če sodelavec trpi zaradi depresije oz. je samomorilen se seznanite s smernicami za **psihološko prvo pomoč ob depresiji in samomorilnem vedenju**.
- V pogovoru bodite jasni glede meja zaupnosti. Pojasnite, da je pogovor zaupen, da pa se boste ob sumu ogroženosti njegovega življenja oz. življenja drugih obrnili na druge vire pomoči.

Kako začeti in sodelovati v pogovoru s sodelavcem s težavami v duševnem zdravju?

- *Kako pričeti pogovor:* Ni pravega ali napačnega načina za pričetek pogovora, bistveno je, da ste prijazni, pozorni in uvidevni ter da izhajate iz resnične skrbi za sodelavca. Naj vas ne skrbi, če nimate pravega nasveta/rešitve zanj, bistvena je podpora, ki jo ponudite s pogovorom. Recite tisto, kar se vam zdi prav in ob čemer se vi počutite v redu. Tudi sodelavcu dovolite, da se razgovori in da se izraža po svoje.
- *Bodite sproščeni* med pogovorom, tudi če ne poteka tako, kot ste upali. Če se sodelavec z vami ne želi pogovarjati, spoštujte njegovo izbiro, vendar mu ponudite, da ste vedno na voljo za pogovor. Tudi če imate občutek, da stik s sodelavcem ni bil uspešen in boste potrebovali še nekaj poskusov, da boste odprli pogovor, lahko vaša dejanja vplivajo na sodelavca. Sodelavec lahko v vmesnem času razmisli, ali se bo pogovoril z vami ali raje s kom drugim.
- *Pozorno poslušajte in sprašujte na odprto, raziskovalen način.* Zapomnite si, da je to zgodba vašega sodelavca, zato ne predvidevajte, kako se počuti. Pozorni bodite na svojo nebesedno (telesno) govorico. Ko se pogovarjate o tako občutljivih temah, vzdržujte očesni kontakt, sproščeno sedite in se posvetite pogovoru. Z vprašanji se odzivajte na povedano in preverite, ali ste razumeli prav, če česa ne razumete.



- Poskrbite za primeren odziv:* Razmislite o tem, kakšen je najboljši način za vaš odziv. Njegovih težav ne morete rešiti, lahko pa pomagate po svojih najboljših močeh, da jih vaš sodelavec reši sam. Odločite se, da boste danes le poslušali in ponudili pomoč. Zagotovite sodelavcu zaupnost (vse, o čemer se pogovarjata, naj ostane med vama). Vprašajte ga, kaj oziroma kakšno vrsto podpore potrebuje, vprašajte ga, ali mu lahko kakorkoli pomagate. Morda ne bo zmožen razmišljati o rešitvah, zato v pogovoru skupaj raziskujta različne načine. Če ima težave z opravljanjem dela, ga spodbudite, da se z nadrejenim pogovori o možnih rešitvah.
- Spodbujajte ga k uporabi strategij, ki so mu pomagale kdaj v preteklosti:* če gre za ponavljajoče težave in ima navodila ob poslabšanju težav, ga spodbudite, da jim sledi.
- Če ste nadrejeni:* Poudarjajte njegove močne plati in vrednost, izražajte skrb za njegovo počutje, ne za njegovo delovno učinkovitost. Če je mogoče, ponudite možne začasne prilagoditve delovnega mesta oz. delovnega procesa.
- Zaključite pogovor z načrtom/pogovorom o naslednjih korakih,* dogovorom, da se ponovno srečata. S spoštovanjem se zahvalite sodelavcu, ker se je odprl in podelil svojo zgodbo z vami. Poskrbite tudi zase – če ste zaskrbljeni zaradi pogovora, razmislite o tem, kako bi se lahko sprostili oz. razbremenili. Pogovorite se z nekom o podpori in/ali nasvetu, vendar spoštujte sodelavčevo zaupnost.
- Če se sodelavec ne želi pogovoriti:* Vedno bodite pripravljeni na zavračanje pogovora in nesprejemanje pomoči. Ohranite mirnost, tudi če sodelavec odreagira na negativen način, npr. z jezo, zanikanjem, odklanjanjem. Ne bodite osebno prizadeti, če ne želi pogovora z vami. Zavedajte se, da lahko pogovor odklanja zaradi številnih razlogov (npr. se boji obrekovanja, ne želi izgubiti službe, ...). Spoštujte njegovo željo, če ne želi pogovora o temah, ki niso povezane z delovnim mestom.

Primer pogovora

- *(Izrazite skrb.)* »Marija, zaskrbljen-a sem zate.«
- *(Pri pogovoru se osredotočite na vedenje, ki ga opazite.)* »V tem tednu si že štirikrat zamudila na delo in tvoja poročila imajo veliko napak ...«
- *(Priznajte, da ste opazili spremembo.)* »To ti ni podobno. Običajno si prva na delu ...«
- *(Ponudite pomoč.)* »Ne vem, kaj se dogaja v tvojem zasebnem življenju, vendar se lahko, če imaš težave, obrneš na ...«
- *(Bodite empatični.)* Če sodelavec omeni finančne težave, težave v družini itn., ga sočutno poslušajte, vendar ohranite pogovor na osnovni ravni. Ne predlagajte enostavnih rešitev.
- Usmerite ga k ustreznemu viru pomoči (*svetovalec, psiholog, zdravnik*).
- *(Podkrepite svojo skrb.)* »Želim ti pomagati, da bi spravila svoje življenje spet v običajno stanje. Lahko se obrneš name, če karkoli potrebuješ.«

Izogibajte se

- *Pričetku pogovora s svojo lastno zgodbo ali zgodbo nekoga drugega:* Ne omenjajte takoj vaših lastnih izkušenj (tudi če jih imate) ali izkušenj nekoga drugega ob podobnih težavah.
- Siljenju, prigovarjanju k razkrivanju težav, če oseba tega ne želi.
- *Ustvarjanju pritiska z načinom spraševanja, v smislu:* »Kaj je narobe s teboj?« »Ali si pod stresom?«
- *Hitenju s spraševanjem:* Ne postavljajte naslednjega vprašanja, preden ne dobite odgovora na prejšnje.
- *Podajanju diagnoz,* rabi medicinske terminologije.

- Podajanju nasvetov, ponujanju in svetovanju različnih zdravil ali oblik zdravljenja.
- *Podajanju nasvetov* v smislu naj se skuša zamotiti, naj se samo sprosti, naj hodi na sprehode, naj se zbere, naj že neha,...
- *Ravnanju z osebo, kot da je drugačna.* Nikakor ne pričnite pogovora z: »Vsi okrog tebe opažajo...«
- *Podcenjevanju*, podajanju krivde, obtoževanju, da je oseba za svoje težave kriva sama.
- Predvidevanju, da se bodo težave rešile same od sebe.
- Omalovaževanju, podcenjevanju problemov ali doživljanja osebe s težavami v duševnem zdravju.
- Obrekovanju.

Kako se z drugimi sodelavci pogovarjati o nekem, ki ima težave v duševnem zdravju?

Ko s drugimi sodelavci pogovarjate o osebi, ki ima težave v duševnem zdravju, izražajte skrb in vaša opažanja, izogibajte se kritičnim komentarjem. Osredotočite se na nudenje podpore in možne rešitve, ne samo na težave in morebitno moteče vedenje.

Npr. »Opazil sem, da je Jana razdražljiva. Z dvema sodelavcema se je prejšnji teden prerekala in tudi do strank je zadnje čase precej neprijazna.« In NE: » Zdi se mi, da se je Jani zmešalo.«

Ne stigmatizirajte. Uporabljajte ustrezne izraze, kot npr. »oseba s shizofrenijo« in ne »shizofrenik«, »oseba s težavami z zasvojenostjo« in ne »zasvojenec, alkoholik,...«. Bodite pozorni, da ne označujete težav v duševnem zdravju kot čudno vedenje.

Preprečite obrekovanje tudi s strani drugih sodelavcev oz. jih opomnite, da takšno ravnanje ni primerno.



Kako pomagati sodelavcu ob akutni stresni situaciji?

Če opazite, da vaš sodelavec doživlja močan stres, tega ne ignorirajte, ponudite mu oporo. Glede na vašo vlogo na delovnem mestu in vaše pristojnosti, lahko pomagate na sledeč način:

- Zagotovite mu ustrezen prostor, kjer lahko prosto izrazi svoja čustva in si opomore v zasebnosti.
- Prepoznajte in potrdite njegovo doživljanje, osredotočite se na stresorje – kaj ga spravlja v stres, ne da bi poskušali iskati rešitve.
- Če je sodelavec v hujši krizi, poiščite pomoč.
- Zagotovite mu, da je povsem sprejemljivo biti razburjen, izražajte občutja sprejemanja ne glede na to ali se počuti osramočenega ali v zadregi zaradi svojega vedenja.
- Pozorno poslušajte: morda se bo pomiril zgolj s tem, da ga nekdo posluša.
- Zagotovite mu podporo in pomoč, ponudite mu pomoč pri iskanju strokovne pomoči, če tako želi.
- Ne počutite se pod pritiskom zaradi iskanja takojšnjih rešitev, sploh če gre za dlje časa trajajočo težavo.
- Če si dovolj opomore, ga pospremite nazaj na delovno mesto, sicer mu predlagajte, da si zagotovi odmor ali uredi predčasen odhod domov.
- Imejte v mislih, da trenutno morda ne zmore jasno razmišljati ali sprejeti veliko informacij. Če se vam zdi preveč v stresu za pogovor, mu zagotovite nadaljevanje pogovora ob bolj primernem času.

Kje poiskati strokovno pomoč?

1

Osebni zdravnik ali dežurna služba v zdravstvenem domu.

2

Dežurne ambulante v okviru psihiatričnih bolnišnic, dispanzer za mentalno zdravje v zdravstvenem domu.

3

Psiholog ali kadrovnik v vašem podjetju.

4

V eni od desetih psiholoških svetovalnic:
031 704 707, e-naslov: info@posvet.org,
(naročanje vsak delovnik med 12. in 19. uro) – svetovalnice v Ljubljani, Kranju, Postojni, Novi Gorici, Murski Soboti, Slovenj Gradcu, Sevnici in Kopru;
031 778 772; e-naslov: svetovalnica@nijz.si
(naročanje vsak delovnik med 8. in 15. uro) – svetovalnici v Celju in Laškem.

5

Klic v duševni stiski
(med 19. in 7. uro zjutraj),
01 520 99 00

6

Psihološka svetovalnica
TU SMO ZATE, 031 778 772,
svetovalnica@zzv-ce.si

7

Zaupna telefona Samarijan in Sopotnik,
(skupna številka, 24 ur na dan),
116 123

Viri

Bajt, H.J. Klanšček, K. Britovšek, (2015). Duševno zdravje na delovnem mestu.

Nacionalni inštitut za javno zdravje. Dostopno na:

<http://www.nijz.si/sl/publikacije/dusevno-zdravje-na-delovnem-mestu>

Mental Health First Aid Australia. Providing mental health first aid to a co-worker.

Melbourne: Mental Health First Aid Australia: 2016. Dostopno na:

mhfa.com.au/resources/mental-health-first-aid-guidelines

<http://returntowork.workplace.mentalhealth.net.au/>



Avtorica: mag. Maja Bajt

Pregled: dr. Helena Jeriček Klanšček

Oblikovanje: Andreja Frič

Izdajatelj: Nacionalni inštitut za javno zdravje, Trubarjeva cesta 2, Ljubljana

Elektronski vir.

Spletni naslov: <http://www.nijz.si>

Kraj in leto izida: Ljubljana, 2017

Fotografije: Freepik

Besedilo ni lektorirano.

