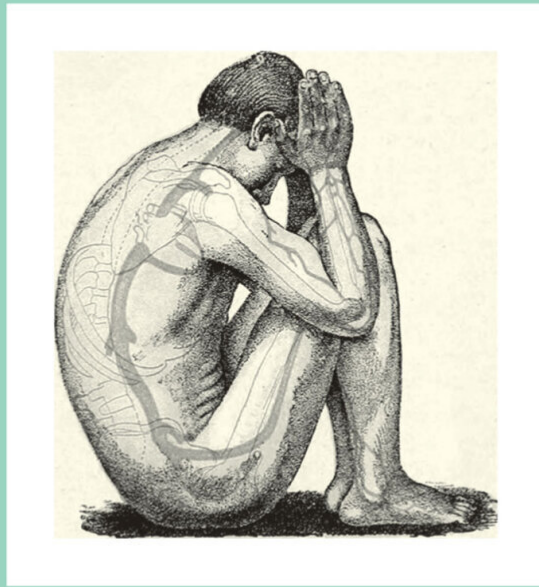


ТАК МОЖНО



не выгореть,
помогая
другим

практикум
по эмоциональной
самоподдержке

ольга сорина

Так можно

Ольга Сорина

**Так можно: не выгореть,
помогая другим**

«ВЕБКНИГА»

2023

Сорина О.

Так можно: не выгореть, помогая другим / О. Сорина —
«ВЕБКНИГА», 2023 — (Так можно)

ISBN 978-5-60-455985-7

Теми, кто помогает, не рождаются, а становятся. Эта книга о том, как помогать без ущерба для себя и максимально эффективно для тех, кому вы помогаете. Клинический психолог, специализирующаяся на эмоциональном выгорании, рассказывает о том, почему работники помогающих профессий находятся в группе риска и почему помощь другим – тяжелая эмоциональная работа; как распознать выгорание у себя и помочь себе в этой ситуации; чем выгорание отличается от депрессии; почему отдых не помогает справиться с выгоранием, как наладить рабочий процесс так, чтобы выгорание вас больше не коснулось. Она также делится рекомендациями по организации корпоративной культуры и правил, способствующих здоровому эмоциональному состоянию сотрудников. Публикуется впервые с разрешения автора.

ISBN 978-5-60-455985-7

© Сорина О., 2023
© ВЕБКНИГА, 2023

Содержание

оглавление	6
введение	7
Как устроена эта книга	10
глава первая	12
Почему мы помогаем близким	13
Почему мы помогаем знакомым	14
Почему мы помогаем незнакомцам	16
Что такое эмпатия	18
Конец ознакомительного фрагмента.	21

Ольга Сорина

Так можно: не выгореть, помогая другим

Дизайн и обложка студии *holystick*

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© Ольга Сорина, текст, 2022

© Оформление. БФ «Нужна помощь», 2023

* * *

оглавление

ольга сорина

Клинический психолог, основатель и руководитель центра «Вдох». «Вдох» занимается развитием психологических компетенций сотрудников и руководителей для профилактики выгорания и снижения рабочего стресса. За годы работы Ольга и ее коллеги создали систему профессиональной психологической поддержки для сотрудников, руководителей и волонтеров и помогают развивать профессиональные компетенции и навыки заботы о себе, поддерживать вовлеченность в работу.

Эта книга создана при поддержке наших партнеров Райффайзен Банка



**Райффайзен
Банк**

ВВЕДЕНИЕ

Помогать – естественная человеческая потребность. Нам важно чувствовать сопричастность и связь с другими людьми. И ощущаем мы это, помогая.

Я начала профессионально изучать желание помогать в 2017 году, когда придумала проект «Вдох». Я предложила своим коллегам-психологам выделить по одному бесплатному часу в неделю для того, чтобы консультировать волонтеров и других сотрудников фондов, которые чувствовали себя плохо в своей деятельности и собственной жизни.

Эта идея зрела два года, с того момента как я сама в 2015 году впервые оказалась внутри благотворительного фонда и начала встречать множество людей, которые искренне хотят помогать, но не знают, как уберечь при этом себя. Депрессии, тревожные расстройства, плохой сон, срывы – это то, с чем живут многие в российской благотворительности. Меня поразило, что люди, которые так хорошо знают, как помогать другим, не умеют помогать себе.

До «Вдоха» я пробовала по-разному подступаться к этому вопросу: вела лекции в разных фондах, разговаривала с коллегами. Но в какой-то момент поняла, что одной мне с такой махиной точно не справиться. Тогда и пришла идея объединить моих коллег и вместе делать то, что мы умеем, – оказывать психологическую помощь. Гипотеза была в том, что для сотрудников фондов и волонтеров такие услуги зачастую финансово неподъемны, а мы хотели сделать их доступными. Так начался «Вдох».

В течение пары дней на мою идею откликнулось около сотни специалистов. Оказалось, очень много людей готовы помогать. Мотивы у всех разные: кто-то хочет получить опыт работы с клиентами (те, кто только начинает практику), кому-то важно делать психотерапию доступной (на старте проекта одна сессия стоила клиенту 300 рублей, а в 2021 году – 500 рублей), кому-то интересна благотворительность, и он хочет познакомиться с ней изнутри.

Но главный мотив, объединивший нас, – помощь другим. Это то, ради чего мы учимся и переживаем много трудного опыта вместе с нашими клиентами. Сейчас я понимаю, что эта деятельность давала мне ощущение, что я могу что-то изменить. Помогала мне бороться с чувством беспомощности, с которым я сталкивалась из-за того, что живу в России со всеми ее бонусами и сложностями. А это большая привилегия – ощущать себя автором своей жизни, чувствовать связь с другими людьми. Эта работа занимала довольно много моих сил и времени, но окупалась той опорой, которую мне давали люди, с которыми и для которых я работала.

И до сих пор каждый день я встречаюсь с людьми, которые помогают другим. Кто-то делает посты в соцсетях и собирает пожертвования, чтобы пристроить животных, попавших в беду. Кто-то объединяет людей и по цепочке знакомых находит тех, кто может выполнить даже самую необычную просьбу: сходить в паспортный стол в далеком селе и получить нужные документы для того, кто находится на другом конце страны. Кто-то системно и давно помогает, работая в фонде помощи взрослым и детям с особенностями развития. Меня поражают в этих людях их бесконечная креативность (сколько способов помочь другим они придумывают!) и непоколебимая вера в то, что в итоге все получится.

Благодаря моим клиентам и друзьям, которые профессионально занимаются социальной и психологической помощью, я ощущаю: что бы ни случилось, мы найдем выход. Да, бывают очень трудные ситуации, и иногда кажется, что мы живем в одной затянувшейся трудной ситуации, но наша способность объединяться, чтобы помогать себе и другим, – поразительное умение, на которое можно опираться. Более того, согласно западным исследованиям, посвященным волонтерству, люди, которые по собственной воле работают на благо других, в большей

степени счастливы и довольны собой, чем те, кто волонтерством не занимается, они менее подвержены депрессиям¹.

Исследование², проведенное еще в 2007 году, подтвердило, что помощь другим значительно повышает уровень счастья. Студентов случайным образом распределили на контрольную и экспериментальную группы и попросили в течение шести недель совершать пять случайных добрых действий в неделю. Студенты, которые совершали действия доброты, к концу исследования чувствовали себя значительно счастливее, чем контрольная группа. Другими словами, один из способов повысить уровень счастья – протянуть руку помощи и внести свой вклад в жизни других людей.

Когда я сталкиваюсь с тем, как люди помогают другим, меня наполняет уверенность в том, что мы как сообщество (я имею в виду сообщество города, района или страны) не пропадем, что бы ни случилось.

Один из ярких примеров такой взаимопомощи мне особенно запомнился. Эта история произошла в феврале 2021 года, когда я пыталась вакцинироваться от COVID-19. В то время в Петербурге записаться на прививку было сложно, а в своем районе практически невозможно: сайты работали плохо, с ошибками, вакцин не хватало. Когда я начала искать информацию, то увидела целую сеть чатов в «Телеграме», где обычные люди, волонтеры, уже всё нашли и организовали для тех, кто только планировал сделать прививку. Кто-то написал программу, которая мониторила, в каких районах появляется вакцина. Другие собрали научные публикации об эффективности разработанных вакцин. Третьи отвечали на вопросы в чате, модерировали, успокаивали тех, кому было тревожно. Еще был чат, где люди искали пятого пациента для прививки (дозировки были рассчитаны на пять человек, поэтому требовалось набрать очередь из пятерых). Государственные системы не сравнились бы с этим уровнем самоорганизации.

Благодаря чату я смогла записаться на прививку. А потом задумалась: для чего они – программисты, активисты, ученые, медики, – для чего эти люди, у которых есть своя работа, решили помочь другим? С одной стороны, это никогда не получится до конца объяснить. Ответ может оказаться исчерпывающим: «Я просто хотел помочь». С другой стороны, в этой книге мы попробуем разобраться, что же движет нами, когда мы помогаем, и к каким последствиям это может приводить. Например, в кризис количество людей, которые готовы оказывать реальную помощь, растет. Это в том числе и способ почувствовать себя более устойчиво, и ощущение, что можно каким-то образом влиять на ситуацию, и борьба с тревогой.

Во время пандемии психологи «Вдоха» участвовали в наборе волонтеров на акцию помощи пожилым людям, которые не могли из-за карантина покидать дом. Волонтеры доставляли продукты, гуляли с собаками, поддерживали своих подопечных эмоционально. Сотни тысяч людей по всей стране помогали абсолютно незнакомым людям. Многие хотели подключиться к акции, поэтому в задачу наших волонтеров дополнительно входил контроль за тем, чтобы помогающие пришли с благими намерениями и достаточным количеством собственного ресурса. Помимо этой акции, стартовали сборы на оборудование и помощь врачам. Сострадание тоже побуждает нас помогать³.

¹ Aknin L. B., Whillans A. V. *Helping and Happiness: A Review and Guide for Public Policy* (2021); Li Y., Ferraro K. F. *Volunteering and Depression in Later Life: Social Benefit or Selection Process?* (2005). *Здесь и далее примечания автора.*

² Post S. G., Neimark J. *Why Good Things Happen to Good People*. Portland: Broadway Books, 2008; *It's Good to be Good: 2014 Biennial Scientific Report on Health, Happiness, Longevity, and Helping Others* (2014).

³ Как показал опрос ВЦИОМ в 2020 году, уровень вовлеченности в волонтерство был следующим: находящимся в самоизоляции людям россияне готовы были помогать с доставкой лекарств/еды/продуктов – 50 % опрошенных; в решении бытовых проблем – 42 %; развозить тех, кто доставляет продукты/лекарства, – 38 %; информировать окружающих людей о путях передачи коронавируса, методах его профилактики и помогать правоохранительным органам в установлении цепочки контактов заразившихся коронавирусной инфекцией – по 37 % соответственно.

Но у такой спонтанной помощи есть и обратная сторона. Радость от нее может оказаться недолгой: большая нагрузка, бесконечное количество запросов на помощь, отсутствие благодарности, критика той работы, которая уже организована, – все это неизбежно ведет к фрустрации. Берешь на себя ответственность помогать – бери ответственность и за все недочеты в системе помощи. Усталость, усталость и еще раз усталость. Испорченные отношения с близкими, которые никак не могут понять, почему чужие люди теперь важнее, чем собственная семья. К сожалению, с теми или иными негативными последствиями помощи другим сталкивается почти каждый человек, который однажды решил помогать.

Прошедшие 2020–2021 годы запомнятся не только пандемией, но и политическими процессами, которые стали развиваться быстрее, а мнения активнее поляризоваться вместе с обострением противоречий. Мои коллеги искали новые пути помощи: открывали бесплатный прием для жертв насилия и репрессий, создавали группы поддержки, работали на горячих линиях. В 2022 году поиск способов помогать продолжается. С февраля этого года я вижу, как многие коллеги открывают бесплатный прием для тех, кто столкнулся с насилием. Мой главный вопрос остается прежним: как, находясь «на амбразуре», не выгореть через пару месяцев? Как помогать другим, сохраняя себя, и продолжать еще при этом жить свою жизнь: расти, развиваться, радоваться?

Выгорание – одна из самых частых проблем людей, которые работают или волонтерят в сфере помощи другим. Этот сложный синдром приводит в самых критических случаях к недееспособности человека, то есть к невозможности продолжать свою деятельность (сколько людей на моих глазах ушли из благотворительности!).

Меня само выгорание настигало несколько раз. Причиной всегда служила недооценка нагрузки: или я была психологом и руководителем одновременно, или, будучи беременной, работала на очень стрессовой позиции, – а еще я постоянно смешивала личные и рабочие отношения, не зная, что в этом кроется значительный риск выгорания. Проанализировав свой опыт и опыт сотен клиентов, с которыми мне довелось работать, я нашла ответ на свой вопрос, как помогать, не выгорая. И в этой книге мы будем разбираться, как не терять веру в людей и себя, как поддерживать неуловимый баланс между работой и личной жизнью, поговорим о последствиях выгорания и инструментах его предотвращения. Я верю, что это возможно как на уровне отдельного человека, так и на уровне организаций, если основатели и менеджмент стремятся создать человеческую корпоративную культуру.

Как устроена эта книга

Эта книга – пособие, призванное рассказать, как помогать другим и не погибать самим в процессе этой помощи. В первой ее части мы обсудим более подробно, как и почему у нас возникает мотивация помогать, почему это, с одной стороны, вознаграждающая, а с другой – очень ресурсозатратная деятельность, к какому стрессу она может вести и почему мы далеко не сразу замечаем тревожные звоночки.

Во второй части мы познакомимся с понятием выгорания, избавимся от вредных мифов об этой напасти, узнаем, чем выгорание отличается от депрессии и почему оно опасно, подробно обсудим факторы риска для разных помогающих профессий. Замечу здесь, что мы будем говорить не только о волонтерах и работниках из сферы благотворительности, но и о психологах, социальных работниках, журналистах, педагогах – обо всех профессионалах, ведущей мотивацией которых является помощь другим. У вас появится понимание, что делать, чтобы не столкнуться с выгоранием, и что делать, если оно все-таки коснулось вас; как, оправившись от выгорания, снова не обнаружить себя в этом состоянии спустя месяцы.

В каждой главе я предложу вам упражнения, чтобы вы смогли проанализировать собственную ситуацию и риски, выработать индивидуальный путь борьбы с выгоранием. Вы будете работать со своим стрессом, искать способы его уменьшить или амортизировать (то есть сделать так, чтобы он влиял на вас не так сильно). Если вы решите делать какие-то из упражнений по ходу книги, то сильно снизите риск собственного выгорания в будущем или разберетесь в причинах текущего положения вещей. В идеале задания на рефлекссию лучше выполнять письменно.

В главе, связанной со специфическим стрессом, я буду рассказывать о разных профессиях и конкретных сложностях, с которыми сталкиваются в них специалисты. Углубиться в частности мне пришлось для того, чтобы разобрать максимально конкретные проблемы. Выгорание тесно связано с насущными трудностями, с которыми сталкиваются люди в своих профессиях и на своих должностях. Если вы не связаны ни с одной из описываемых специальностей, прочитать о каждой из них может быть полезно, чтобы лучше понять принцип выделения стресса и прицельной работы с ним, а также почерпнуть практики, которые используют другие профессионалы, чтобы делать свою рабочую жизнь лучше.

Я буду приводить в пример реальные, но обобщенные кейсы, которые происходили с разными специалистами в их помогающей работе. Это собирательные образы, по этическим соображениям я не отсылаю к конкретным людям. Мы увидим, что подопечные могут вести себя неприятно, агрессивно, странно и, вопреки нашим ожиданиям, изо всех сил сопротивляться помощи. Есть несколько важных моментов, которые я хочу оговорить и о которых попрошу вас помнить.

1. Каждый из нас хоть раз был сложным клиентом для какого-то специалиста.

Про себя я точно могу сказать, что я сложный клиент. Я злюсь, когда то, что мне нужно, не происходит быстро. И иногда мне действительно бывает сложно помочь, когда я уже на взводе. Я злюсь, когда мне не объясняют подробностей, могу начать расспрашивать специалиста детально обо всем на свете – и не всегда делаю это доброжелательно.

2. Когда мы говорим о трудных клиентах – наша задача понять, в чем именно с этим клиентом у нас есть трудность, как сделать работу с ним максимально эффективной и безопасной для нас обоих.

Культура разговора о сложных кейсах очень важна, но плохо развита в нашей стране. Я однозначно против уничижительных и саркастичных оценок в адрес клиентов. Слова, которые

мы используем, позволяют выстраивать с ними определенные отношения и поддерживать себя в рабочем состоянии.

3. Все сложные случаи в работе или поведении клиентов, которые бывают неприятны специалисту, описаны для того, чтобы лучше понять, как работает процесс помощи и почему сопереживать – это отдельный труд.

Я надеюсь, вы станете лучше понимать стресс, с которым сталкиваетесь в своей помогающей практике, и научитесь эффективнее оберегать себя от него. В наших реалиях это все еще зачастую личная ответственность, а не забота работодателя. Но я уверена, что в наших силах изменить собственную личную жизнь, работу и волонтерство так, чтобы мы жили хорошо и с пользой для себя и других.

Желаю вам успехов на пути к более бережному отношению к себе!

глава первая

почему мы помогаем

Когда мы помогаем, мы чувствуем себя нужными и ценными. А когда получаем благодарность – испытываем прилив сил, чтобы жить и помогать дальше. Именно так работают человеческие отношения.

Письменное упражнение

Давайте для начала поймем, что мотивирует вас помогать. Ответьте письменно на вопросы:

1. Вы помогли другим людям в пандемию, помогаете ли сейчас?
2. Что вы чувствуете при этом?
3. Как вам кажется, что было важно получить вам самим от этой помощи?

Что это вам дало?

Это важные вопросы для рефлексии. Часто бывает такое, что импульс помогать возникает, но мы не анализируем его, а просто бросаемся в бой. Хотя постфактум хорошо бы разобраться, что толкает нас помогать другим, в чем наша потребность и как мы можем дальше реализовывать ее (сделать это можно, например, когда кризис закончится).



Желание помогать – базовая ценность, которая нас объединяет. Зато частные сопутствующие причины бывают разными. Например, три человека, которые помогают бездомным, могут иметь разные мотивы. Одному жаль этого человека, а другой просто не хочет, чтобы тот находился у него в подъезде, потому что он его опасается и знает теплое место, куда можно посоветовать перейти. Третий же решит помочь бездомному, потому что знает, что его девушке важно видеть в нем сострадательность, а ему очень хочется ей нравиться. Мотивы разные, а результат один – оказанная помощь.

На то, поможем мы или нет и кому именно, влияет очень много факторов: установки, ценности, благосостояние, самочувствие в настоящий момент, способность к сопереживанию и многое другое. Нет и закономерностей, которые позволяют предположить, кому из нуждающихся захочет помочь тот или иной человек. Если бы такие связи обнаружили, то фандрайзинг (сбор средств) в социальных проектах стал бы гораздо более простым делом.

Давайте рассмотрим основные виды помощи и исследуем установки, которые побуждают нас помогать разным категориям людей.

Почему мы помогаем близким

Самая интуитивно понятная история – помощь близким людям. С точки зрения эволюции помощь сородичам – залог того, что наши гены не исчезнут, а будут передаваться дальше. Привязанность и чувства, которые формируются у нас по отношению к значимым взрослым, велят нам помогать им. Чаще всего установки, связанные с помощью семье, звучат в наших головах довольно категорично:

- в семье необходимо помогать друг другу, что бы ни случилось;
- если родственник в беде – сделай все, что в твоих силах, чтобы помочь;
- неважно, какие у нас отношения, я обязан помогать семье.

Эволюционные механизмы и высокая социальная значимость семьи приводят к тому, что чаще всего мы все-таки предложим помощь, если у кого-то из нашей семьи возникнут сложности. Даже если мы не горим желанием включаться.

Если заболел кто-то из близких, то многие из нас не раздумывая перекроют свой рабочий график, отменят встречи с друзьями и найдут время провести родного человека. Если остро встанет вопрос финансов, то мы возьмемся за дополнительную работу или расстанемся с чем-то ценным, потому что здоровье близкого важнее всего. В таких ситуациях мы зачастую не думаем и не взвешиваем наши ресурсы, а просто начинаем действовать. Наше желание помочь очень сильное, мы делаем все, что в наших силах, и даже немного больше. В такие моменты собственная жизнь отступает на второй план, мы будем полностью сосредоточены на нашем близком.

Обычно, помогая семье, мы знаем, что с большой вероятностью и нам помогут в трудный момент, – это называется «взаимный альтруизм». Но иногда бывает так, что, получив помощь, мы начинаем чувствовать себя обязанными помочь в следующий раз. В сложных отношениях это может доводиться до максимума: «Я столько в тебя вложила, а ты не хочешь мне помочь!»

В семьях, где отношения напряженные, натянутые, старая травма или обида может перевесить базовое человеческое желание помощи. Чем слабее эмоциональная связь с человеком, тем с большей вероятностью включатся рефлексия и сомнения в необходимости спешить на помощь.

Почему мы помогаем знакомым

Зачем нам помогать людям, которые мало влияют на нашу жизнь: коллегам, знакомым, школьным друзьям и так далее? Зачем нужно вкладывать время и ресурсы в благополучие других? В отличие от родных, знакомым мы уже не бросаемся помогать со всех ног. Сначала мы задаемся вопросом: чем я сейчас могу помочь и что у меня для этого есть: какие ресурсы, силы, время? Если ресурсов будет достаточно, то помощь возможна.

В одном исследовании⁴ выяснили, что для собственного выживания наиболее перспективным является принцип «ты – мне, я – тебе», то есть принцип взаимности или взаимного альтруизма, о котором мы говорили выше. Взаимный альтруизм или похожие стратегии поддержания сотрудничества являются наиболее мощной мотивацией человека в небольших и стабильных группах. Экспериментальные данные однозначно показывают, что испытуемые сотрудничают со своими визави тем охотнее, чем более вероятны будущие взаимодействия с этими же людьми.

Мы с большей вероятностью сделаем что-то хорошее для человека, если знаем, что он тоже склонен помогать другим. Например, если мы что-то знаем о жизни человека, слышали о нем как о хорошем и добром, то, скорее всего, посочувствуем и поможем ему в беде. А еще мы более склонны помогать, если знаем или предполагаем, что другие члены нашей группы тоже поступили бы или поступят так же. И наоборот, если мы перестаем ожидать помощи в ответ (например, знаем человека как неблагонадежного и эгоистичного), то и наша готовность помочь снижается.

Наши возможности сочувствовать ограничены нашими установками. Рассмотрим пример. С детства родители твердят ребенку о том, что мужчина должен быть опорой для семьи, а если он не зарабатывает, значит, просто ленится и уходит от ответственности. Когда такой мальчик вырастет и станет социальным работником, ему будет сложно сопереживать мужчинам, которые придут к нему за помощью и у которых будут проблемы с работой. Внутри него будет звучать: ты сам виноват, потому что плохо постарался, иди и работай. С такими установками сопереживать клиенту очень сложно, и у него как у специалиста должны быть инструменты для работы со своими чувствами. Установок относительно того, кому надо помогать, а кто «сам виноват», очень много. Мы все с ними живем, и они, хотим мы того или нет, влияют на нас, когда мы видим, что кто-то просит о помощи.

Конечно, сложности с сопереживанием могут возникать и с близкими. Например, ваш партнер надолго остается без работы и найти новую не может. Даже приступить к поиску ему тяжело. Хотелось бы думать, что раз это близкий вам человек, то и сопереживание включится автоматически. Но если внутри вас живет представление о мужчинах как в предыдущем примере (он должен быть опорой, а иначе попросту слабак), то и сопереживать будет непросто. На месте сочувствия возникнут безразличие и даже раздражение. Правда, в случае с неблизкими знакомыми наше сочувствие и желание помочь более избирательны, и мы больше ориентируемся на свои ресурсы, чем в ситуации с близкими людьми.

Тут мне важно сделать уточнение: я не говорю о том, в каких случаях должно или не должно проявляться сочувствие. Нет таких правил. Я, наоборот, хочу подчеркнуть, что многообразие ситуаций, характер, личный опыт, культурные особенности будут влиять на то, испытаете ли вы сочувствие и желание помочь в конкретный момент или нет. И если нет – это не плохо и не неправильно, у этого есть свои причины. И то, как вы будете поступать в ситуации, когда хочется, чтобы сочувствие было, но его нет, – тоже ваш выбор. Порой наши установки, наоборот, не дают нам отказывать в помощи, и это, в свою очередь, приводит к выгора-

⁴ Fischbacher U., Gächter S., Fehr E. Are people conditionally cooperative? Evidence from a public goods experiment (2001).

нию. Зная, что помогать хорошо, мы упускаем момент, когда еще можно оценить свои ресурсы, и впоследствии оказываемся без сил.

Письменное упражнение

Подумайте об установках, которые побуждают вас помогать знакомым. Отметьте те, которые вам близки, и добавьте свои.

- «Хороший человек всегда поможет тому, кто в беде».
- «Если попросили – нужно помочь».
- «Если у тебя есть ресурсы, обязательно нужно помогать тем, у кого их нет».
- «Только эгоист не будет помогать ближнему».
- «Помогая другим, ты становишься настоящим человеком».
- «Спаси товарища – спаси себя».
- «Друг познается в беде; если не помогаешь, то ты плохой друг».
- «Сам погибай, но товарища выручай».



Вспомните последнюю ситуацию, когда вы помогли знакомому или знакомой. Что вас мотивировало? Достаточно ли у вас было на это времени и ресурсов? Запишите свои размышления.



Почему мы помогаем незнакомцам

Если со знакомыми людьми еще более-менее понятно, то что мотивирует нас помогать незнакомцам?

Обычно цепляет то, с чем мы уже сталкивались в своей жизни. Например, если ваша семья столкнулась с репрессиями (даже до вашего появления на свет), то вы можете очень резко реагировать на политическую несправедливость. Если вы оказывались в ситуации насилия, с большей долей вероятности вы будете поддерживать проекты, защищающие и поддерживающие в схожей ситуации других людей. Нам понятнее то, что мы испытали на себе (или то, что пережили самые близкие люди). А сторонимся мы того, что находится за гранью нашего опыта.

Может получиться так, что беда чужого нам человека и он сам будут раздражать или даже злить нас. Ни о каком сочувствии здесь не может быть речи. Если у нас не получается поставить себя на место другого человека, то сопереживание вряд ли сработает.

Все это можно проследить, когда, например, человек выбирает фонд, которому он хочет помочь. Кому-то ближе помощь детям, кто-то захочет заботиться о животных или пожилых людях. Другие же будут равнодушны к этим сферам, и им сложно будет понять, как вообще можно хотеть помогать в такой ситуации. С таким феноменом часто встречается «Ночлежка», благотворительная организация, которая помогает бездомным. У многих людей есть предрасудки и установки, связанные с бездомностью, которые мешают испытывать эмпатию к людям, столкнувшимся с такой проблемой. В данном случае организация делает большую работу, чтобы люди лучше понимали феномен бездомности и имели возможность сопереживать и сочувствовать.

Поделюсь с вами тем, как изменилось за последние пять лет мое собственное отношение к бездомным людям. Я переживала разные этапы в своем отношении к бездомным. До начала работы с некоммерческими организациями я ничего не знала об этой сфере жизни и, когда встречала бездомных людей, испытывала смесь опасения, пренебрежения и даже отвращения. Это было связано с тем, как выглядели эти люди. Бездомные мужчины, которые просили милостыню на улицах, раздражали меня. В моей голове была довольно жесткая установка: «Если ты мужчина и у тебя есть руки и ноги, то ты всегда можешь найти работу, а не попрошайничать на улице. Если не нашел – значит, сам виноват, твои проблемы». С этим я жила довольно долго. Потом я познакомилась с деятельностью «Ночлежки». И из моего лексикона ушло слово «бомж» (по мнению работников организации, еще с советских времен это слово имеет ярко негативную окраску, стигматизирует, ставит клеймо на человеке в трудном положении), я поняла, что очень разные люди по разным причинам оказываются на улице. Параллельно мои установки насчет мужчин тоже менялись. И в какой-то момент я осознала, что отношусь к бездомным на улице нейтрально. А со временем я даже стала сопереживать им и за зиму несколько раз покупала еду для группы людей, которая толпилась у вокзала, а другому человеку возле метро дала памятку «Ночлежки».

В обычной жизни механизмы сострадания и помощи работают без особых сбоев. Мы помогаем и поддерживаем близких, иногда включаемся в ситуации более далеких для нас людей: коллег, приятелей. Обычная жизнь, если она течет своим чередом без потрясений, не требует от нас серьезных ресурсов на то, чтобы помогать другим. Все это бытовые задачи для нашего сострадания.

Необязательно мы страдаем только людям со схожим опытом. Некоторые люди, например, никогда не сталкивались с насилием, но их все равно беспокоит эта тема, и они помогают жертвам насилия. Что же движет такими людьми? Все то же чувство сострадания, эмпатия,

умение ставить себя на место другого, а еще окружение и воспитание. Достаточно вспомнить историю Чулпан Хаматовой о том, как она пришла в благотворительность, хотя прежде с онкологией и гематологией никогда не сталкивалась: «Вся моя история в благотворительности началась со встречи с врачами. Я увидела необыкновенных людей, чутких врачей с неокоченевшими сердцами, и поняла, что им нужна помощь. Если есть такие светлячки на этой планете, которые борются за жизнь детей, то оставлять их одних в этой борьбе я не имею права. Увидела, как работают волонтеры, эти люди с большими, добрыми сердцами. Меня поразила их самоотверженность. И конечно, я познакомилась с детьми. Для меня отдельное счастье приходило к ним, играть, болтать... Нашей первой акцией стал благотворительный концерт “Подари жизнь”, состоявшийся в День защиты детей 1 июня 2005 года в театре “Современник”. Этот концерт объединил артистов, волонтеров, благотворителей. А потом начались акция за акцией. Стало понятно, что нужно создавать фонд, как-то систематизировать помощь»⁵.

Письменное упражнение

Подумайте о том, каким людям вам хочется помогать больше других. Какие темы вас цепляют, на что вы откликаетесь внутренне? Есть ли темы, настолько болезненные, что вы не пойдете туда, потому что слишком больно? Кому вам трудно сопереживать, какие темы вам безразличны? Подумайте о причинах таких откликов. Какие жизненные ситуации и установки приводят к таким реакциям? Запишите свои ответы.



В тот момент, когда мы делаем помощь своей работой, ситуация сильно меняется. Помимо бытового сопереживания близким, у нас появляются рабочие задачи, в которые входит помощь другим людям. И эти люди просят помощи не раз в год, а все время, пять дней в неделю, а то и больше. Эти люди разные, с разным опытом, более или менее приятные нам лично. И всем им мы должны помогать, хотим мы того или нет. Вот тут-то и начинаются сложности. Если при этом у нас нет знаний о том, как помогать другим без ущерба себе, то нас будет ждать выгорание. И чем больше мы знаем о себе, о том, на что и почему мы реагируем, где мы не можем пройти, не оказав помощь, а где, наоборот, остаемся бесчувственными, – тем больше мы защищены от выгорания.

⁵ Из интервью, опубликованного на сайте фонда «Подари жизнь»: <https://podari-zhizn.ru/ru/who-we/istoriya/khamatova>.

Что такое эмпатия

Однажды в дороге попутчик, узнав о моей профессии психолога, предложил мне угадать, что он чувствует прямо сейчас. Когда я сказала, что не могу этого знать, а могу лишь предположить, он был очень удивлен и даже, пожалуй, недоволен. «Где же ваша эмпатия? Полная профнепригодность!»

Письменное упражнение

Поразмышляйте над следующими вопросами:

1. Считаете ли вы себя эмпатичным человеком?
2. Как вы понимаете, что такое эмпатия?

Ответы запишите.



Сотрудники, уставшие и измученные нагрузкой, требуют от своего работодателя эмпатии, а точнее, чтобы он сам понял тяжесть их положения и облегчил им жизнь. В этом примере, как и в первом, эмпатию приравнивают к чтению мыслей. С одной стороны, и правда хорошо, если руководитель сам все понимает. С другой стороны, эффективнее донести свои сложности до начальства и предложить те изменения, которые вам подойдут. И тогда эмпатия руководителя будет выражаться в готовности принять эти изменения или предложить альтернативу.

Как вы поняли, я пытаюсь показать, что понятие эмпатии прочно вошло в наш словарный запас. Мы говорим друг другу: «будь эмпатичнее», «да ты настоящий эмпат». Эмпатии требуют от коллег, родителей, волонтеров – от всех подряд. Но чаще всего, когда говорят об эмпатии в бытовом контексте, подразумевают сопереживание или сочувствие, то есть умение поставить себя на место другого и ощутить то, что вы чувствовали бы на месте этого человека в такой же ситуации (вы никогда не сможете испытать чужие чувства – только представить, как вы бы отреагировали).

Мы же будем говорить об эмпатии как о профессиональной компетенции. Ее нужно развивать всем, кто занимается помогающей деятельностью. А чтобы ее развивать, для начала нужно понять, как она устроена и почему не всегда включается как по волшебству.

Механизм эмпатии строится на трех составляющих, рассмотрим каждую из них.

● Сопереживание⁶.

Это то самое состояние, о котором мы говорили выше. Мы как бы присоединяемся к чувствам другого, в какой-то мере ставя себя на его место, – это естественный процесс. У помогающих специалистов он работает так же, как у других людей.

Пример: нам жаль женщину, которая осталась одна с ребенком и без средств к существованию, мы злимся на то, что с ней произошло такое. Нам очень горько, что ее ребенка

⁶ В этой книге я использую слова «сопереживание» и «сострадание» как синонимы. Сопереживание – менее интенсивное по ощущениям чувство, тогда как сострадание – более глубокое присоединение к чувствам другого человека. Чем больше сложность, с которой сталкивается другой, тем сильнее мы можем в нее включаться и тем более интенсивные чувства переживать. Кроме того, обычно мы реагируем острее, если сложность близка нам или мы переживали подобный опыт сами.

могут с большой вероятностью забрать и он будет жить в детском доме. Социальный работник, как и любой сторонний человек, если он не выгорел, будет сопереживать в такой ситуации.

● Осознание собственных чувств, концентрация на моменте.

Мы чувствуем то, что происходит с нами, когда другой человек говорит о своих ощущениях, то есть мы остаемся в себе, не присоединяемся полностью к чувствам другого. Наши реакции на его рассказ тоже важны и нужны для работы. С собственным отношением к ситуации или к человеку нам бывает непросто: «ко мне пришли за помощью, а я злюсь – нехорошо как-то». Но если мы продолжаем работать в помогающей сфере, мы не должны сливаться с чужими переживаниями: если так происходит, то это быстро становится невыносимым.

Продолжим предыдущий пример. У нас могут возникнуть чувства беспомощности и злости, когда мы увидим, что женщина и сама не против, чтобы ребенка забрали, потому что с ним на руках ей сложно строить личную жизнь. И это уже не будет присоединением к чувствам клиентки, это наш собственный эмоциональный отклик на ее ситуацию. В данном случае нам важно его осознавать, потому что этот отклик придает ситуации объем, мы начинаем глубже понимать случай и, возможно, способы помощи.

● Понимание психики, поведения людей, социальной ситуации, другие профессиональные знания.

Работая со сторонним человеком, мы не забываем о наших профессиональных задачах, о том, какие факторы могут влиять на возникновение проблемы у подопечного. У нас рождаются профессиональные гипотезы относительно того, какая именно помощь требуется в той или иной ситуации. Таким образом, в понятие эмпатии входят не только чувства, но и мыслительные процессы.

Вернемся к примеру. Чтобы помочь женщине, нужно хорошо понимать, в каком состоянии она находится, действительно ли не может ухаживать за ребенком или просто напугана, растеряна и ей нужна поддержка. Мы должны понимать, какие цели в помощи этой подопечной реалистичны, а какие нет. Мы не сможем найти ей партнера, который будет заботиться о ней и ребенке, но можем предоставить временное жилье, помочь с трудоустройством и так далее. Кроме этого, нам нужно будет учитывать интересы ребенка. Конечной целью станет то, чтобы ребенок, если мама сможет хорошо заботиться о нем, остался в семье, не попал в государственное учреждение. Не менее важно понять мотивацию мамы, к какой помощи она готова и чего хочет сама.

Этот мыслительный процесс дополняют сопереживание клиентке и наши собственные эмоциональные реакции, которые возникают в ответ на рассказанную историю или на столкновение с подопечным.

Письменное упражнение

Соберите элементы эмпатии в пазл. Потренируйте навыки осознанности и деятельного участия в реальной жизни.

1. В следующий раз, когда будете с кем-то общаться и с вами начнут делиться проблемами, попробуйте обратить внимание на свои чувства. Испытываете ли вы что-нибудь помимо сопереживания? Как вы себя ощущаете в процессе разговора? Запишите ваши наблюдения.

Это может не получиться с первого раза, потребуются время и практика, чтобы ощущать себя отдельно от другого человека, которому сложно. Но это важно делать всякий раз, потому что в дальнейшем это позволит вам лучше

беречь себя, поможет вовремя прервать неприятный вам разговор или, наоборот, даст силы принять в нем участие.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.