

## Система підтримки за принципом «рівний-рівному» (buddy-система)

### Що таке «система підтримки за принципом «рівний-рівному» (buddy-система)?

**Системи підтримки** складаються як мінімум з двох осіб, які добровільно вирішили постійно підтримувати один одного. Працюючи на місцях або в організації, вони повинні стежити за безпекою один одного та протягом дня перевіряти один одного, щоб побачити, як справи у іншої людини. Товариш може, наприклад, запропонувати іншому зробити перерву, якщо він/вона хвилюється через подію або виказує ознаки сильного стресу або не справляється з ситуацією. Товариші також можуть підтримувати один одного після кризової ситуації та разом аналізувати отриманий досвід.

Персонал та волонтери часто неформально створюють власні пари. Створення системи та визначення товариша (buddy) також можуть бути ініційовані особами, відповідальними за стан та підтримку команди, такими як керівники груп та менеджери. Якщо ви створюєте пари, переконайтесь, що всі будуть частиною системи та отримують напарника, поряд з яким вони почуватимуться в безпеці.

### Як працює система?

Керівники груп (а саме менеджери національного ринку, регіональні менеджери, керівники департаментів та підрозділів, заступник директора з експлуатації) повинні попросити членів своєї команди визначити людину, з якою вони хотіли б утворити дружню пару. Члени групи повинні вільно обирати ту людину, яку вони забажають, тобто приятель не повинен нав'язуватися їм. Товариші погоджуються, що повідомлять своїм керівникам, з ким вони об'єдналися у пари. Вони також повинні домовитися про те, що все, чим вони ділитимуться в рамках такої підтримки, залишатиметься конфіденційним та не впливатиме на, наприклад, атестацію.

Керівники груп:

- Заохочуйте вашу групу обрати товариша. Кожен з групи може обрати товариша зі своєї місцевої команди (бажана опція через територіальну близькість) або товариша, який працює в іншій країні.
- Керівнику групи рекомендують подати приклад, тому Вам теж необхідно обрати товариша. Бажано, аби Ви уникали обрання у товариші людини, для якої Ви є лінійним керівником, оскільки це може сприйнятися іншими учасниками групи як прихильність. Вашим товаришем може стати інший діючий місцевий керівник групи або керівник групи з іншої країни.
- Якщо учасники групи не можуть обрати товариша, ви обговорюєте з ними шляхи вирішення питання; будьте креативним та обговоріть можливі рішення питання з Вашим товаришем.
- Система наставництва не працює, якщо учасники групи відчувають себе вимушеними об'єднатися у пари з кимось. Призначення товаришів повинно бути останнім з можливих варіантів рішень після декількох спроб заохотити учасників груп об'єднатися у пари будь-яким іншим чином.
- Якщо у Вашій групі непарна кількість учасників, ви можете також об'єднатися по троє, або як пропонується вище, учасники групи можуть об'єднуватися з будь-ким, хто не входить до складу їх місцевої групи.
- Переконайтесь, що у вас є механізми звернення за допомогою на місці та розподілу відповідної інформації, якщо у пар товаришів виникнуть труднощі, які необхідно буде обговорити з професіоналом анонімно.

### З чого почати бути товаришем

Щойно ви обрали собі товариша, вам необхідно обговорити та погодити наступне:

1. Як підтримувати конфіденційність як товаришів.
2. Як кожен з вас зазвичай реагує, коли у вас стрес та на що вашому товаришу необхідно звернути увагу.
3. Як саме кожен з вас бажає отримувати підтримку під час стресу.
4. Як ви бажаєте спілкуватися; віч-на-віч (якщо працюєте в одному офісі), по телефону, по skype, усно або письмово і т.д. Також обговоріть як часто ви плануєте провідувати один одного.

Примітка: В процесі розвитку товариських відносин ви можете виявити, що ваші уподобання щодо того, коли та як отримувати підтримку, можуть змінюватися. Це нормально, і ви повинні чітко пояснити будь-які зміни вашому товаришу, а також повідомити про момент, коли такі зміни виникли.

### **Коли взаємодіяти з товаришем**

Нижче поданий приклад того, як взаємодіяти з товаришем. Приклад пропонує здійснювати три щоденні контакти з товаришем; зранку, протягом дня та ввечері. Ви не повинні відповідати на всі питання або перевіряти товариша тричі на день. Частота залежить від того, про що саме ви домовилися, але рекомендується взаємодіяти принаймні один раз на день.

У деякі дні ви можете відчувати, що вам необхідно спілкуватися з товаришем тричі на день або частіше, тоді як в інші дні ви може спілкуватися лише ввечері. Важливо звертати увагу на зміну потреб.

З практикою процес спілкування та взаємної підтримки стає природнішим.

Якщо ви працюєте з дому або працюєте в різних офісах/країнах, повідомлення та дзвінки допоможуть досягти результату. Ви також можете обрати 10-хвилинну віртуальну перерву на каву з вашим товаришем, наприклад, через відео зустріч по skype, під час якої ви зможете випити справжньої кави та побалакати.

### **Вранці**

Питання повинні стосуватися стану «тут та зараз».

- Як твої справи? Ти добре спав?
- Чи є щось, про що ти постійно думаєш, що тобі необхідно зробити або перед з чим тим стикаєшся напочатку дня?
- Чим ти плануєш займатися сьогодні?
- Чи потрібна тобі сьогодні моя допомога?
- Коли ми наступного разу побачимося?

### **Протягом дня**

Будьте на зв'язку зі своїм товаришем протягом усього дня, оскільки він/вона може отримати як позитивний, так і негативний досвід протягом дня.

- Як твої справи?
- Як проходить твій день?
- Ти хочеш поговорити про це зараз чи пізніше - чи взагалі не хочеш говорити?
- Чи хочеш ти пити, чи ти їв, чи робив ти перерви під час роботи??

### **Ввечері**

- Як пройшов твій день?
- Яких успіхів ти досяг сьогодні?
- Чи бажаєш ти поговорити про щось особливе?
- Що ти бажаєш зараз зробити?