

Забота о волонтерах

Методы оказания
психосоциальной
помощи



www.ifrc.org

Спасая жизни, меняя мышление.

Справочный центр психосоциальной поддержки



Международная Федерация обществ
Красного Креста и Красного Полумесяца

Справочный центр
психосоциальной поддержки МФОКК
для передачи Датскому Красному Кресту
Блегдамсвей 27
2100 Копенгаген
Дания
тел.: +45 35 25 92 00
psychosocial.centre@ifrc.org
www.ifrc.org/psychosocial



Первая страница
волонтер-психолог
Красного Креста Гаити
Десульме Лафорет, убитый
бандитами в октябре 2011 г.
Настоящие “Методы оказания
психосоциальной помощи”
посвящены ему, а также
другим волонтерам, любящим
человечество сердцем и
душой.

Фото: Джером Гримо/МФОКК

Дизайн и выпуск: Издательство KLS Grafisk Hus A/S
ISBN: 978-87-92490-10-0

Главный редактор: Нана Видеман
Автор: Лесли Снайдер
Руководитель: Лассе Норгаард
Корректор: Венди Агер
Доп. корректура: Бони Со, Красный Крест Гонконга, а
также Кристина Рассмуссен, Датский Красный Крест.

Сердечно благодарим всех тех волонтеров
национальных организаций, а также делегатов
МФОКК, которые предоставили информацию,
фотоматериалы и факты. Отчет 2009 г. об оказании
психосоциальной помощи 19-ю национальными
обществами, о котором говорится в настоящем
документе, составлен Аста Итре. Отчет доступен в
Интернете.

Благодарим за финансовую помощь:

Норвежский и Финский Красный Крест



Справочный центр психосоциальной поддержки
размещен в Датском Красном Кресте. 

Мы всегда рады вашим комментариям, пожеланиям
и вопросам, отправленным по адресу psychoso-
cial.centre@ifrc.org. Вы можете ознакомиться с
полным списком материалов Справочного центра
психосоциальной поддержки по адресу www.ifrc.org/
psychosocial

Забота о волонтерах

Методы оказания психосоциальной помощи



Монголия. Фото: Роб Фью/МФОКК-внештатный сотрудник



Кения. Фото: МФОКК



Тунис. Фото: Тунисский Красный Полумесяц



Афганистан. Фото: Аши Хайрми/МФОКК



Норвегия. Фото: Столе Виг

“Сначала наденьте кислородную маску, а потом...”

2011 г.: массовый расстрел людей в Норвегии, землетрясения в Новой Зеландии, беспорядки на Ближнем Востоке, цунами и угроза радиоактивного загрязнения в Японии. Вот только некоторые из тех событий, во время которых выжившим, а также родственникам погибших была необходима психологическая помощь сотрудников и волонтеров Красного Креста и Полумесяца. Отдельные национальные общества были подготовлены к ним. Однако некоторые, как оказалось, были к ним не готовы. Подобного рода происшествия заставляют задуматься о способах повышения своей готовности к ним все без исключения страны.

Сотрудники и волонтеры по всему миру оказывают ежедневную психологическую помощь. При этом такая помощь оказывается не только жертвам стихийных бедствий, вооруженных конфликтов и массовых убийств, но и жителям трущоб, жертвам насилия и несчастных случаев, пожилым и одиноким людям, тем, кто болеет различными заболеваниями, кто ощущает на себе действие предрассудков, беженцам и т.п.

Ясное послание

Во время семинара по оказанию психосоциальной помощи на Генеральной ассамблее МФОКК в Женеве (ноябрь 2011 г.) отдельные национальные общества поделились своим опытом. Идея их выступлений была достаточно ясной: нам необходимо значительно улучшить качество обучения и подготовки наших сотрудников и волонтеров к важной работе - помощи тем, кто ей нуждается. Вместе с этим мы должны помогать себе и друг другу.

Работа волонтеров при чрезвычайных ситуациях становится все более сложной. В беспокойное время сотрудники и волонтеры могут быть

серьезно травмированы физически и морально.

Им часто угрожает смерть. Может оказаться, что такие сотрудники и волонтеры будут теми немногими, кто выжил и может утешить других в самые первые часы после трагедии. В других случаях они могут помочь выжившим найти тех, кто может понять их и дать надежду на будущее.

Первой помощи недостаточно

Волонтеры часто работают в сложных условиях чрезвычайных ситуаций долгие часы, отодвигая свои собственные нужды на второй план. В конце дня они часто уже не могут оказывать помощь тем, кто в ней нуждается. Кроме того, будучи членами той общности людей, которая пострадала от стихийного бедствия, волонтеры часто работают недалеко от собственных домов, т.е. могут испытывать те же чувства, что и нуждающиеся в их помощи люди. Ни обучение основам предоставления первой помощи, ни членство в группах реагирования на чрезвычайные происшествия еще не достаточно для подготовки волонтеров к правильному восприятию потери или горя.

Естественно, что подготовить каждого волонтера к любому типу событий трудно. Однако вполне по силам подготовиться как к оказанию помощи по поддержанию здорового морального состояния сотрудников и волонтеров, так и к другим аспектам реагирования на чрезвычайную ситуацию. Отчет 2009 г. 19-ти национальных обществ показал, что уровень подготовленности к оказанию психосоциальной помощи волонтерам очень часто повышался УЖЕ ПОСЛЕ происшествия. При этом большинство оказывающих такую помощь хотело бы иметь методы ее предоставления ДО таких событий. Другими словами, фраза “сначала наденьте кислородную маску, а потом

“Только пережив происшествие, начинаешь полностью понимать необходимость в оказании психосоциальной помощи как пострадавшим, так и тем, кто оказывает помощь.”

Фреивот Ворку, Генеральный секретарь Красного Креста Эфиопии. На своем предыдущем месте работы в качестве руководителя группы “Авиалиний Эфиопии” она столкнулась с проблемами психологического характера при оказании помощи семьям погибших в авиакатастрофе.



Фот. Лассе Норпорт

оказывайте помощь другим”, которая часто звучит в самолетах, вполне подходит и к этой ситуации.

Скромный вклад - значительные изменения

Настоящие “Методы” помогут вам воплотить в жизнь этот принцип. Другие материалы, доступные в Справочном центре психосоциальной поддержки МФОКК (далее - Справочный центр), в основном касаются предоставления помощи пострадавшим.

Настоящий же документ составлен специально для тех, кто оказывает помощь волонтерам до, во время и после происшествия.

Несмотря на то, что настоящий текст призван научить оказывать помощь волонтерам, он будет ценен и постоянным сотрудникам. Информация, содержащаяся в документе, может быть использована в любых ситуациях, независимо от размера пострадавшего региона, а также независимо от характера вашей работы (постоянное оказание помощи при чрезвычайных ситуациях или участие в основном в социальных программах).

Настоящие “Методы оказания психосоциальной помощи” дополняют сведения, указанные в брошюре “Волонтеры и чрезвычайные ситуации” (планируемое время издания - конец 2012 г.). Документ поможет вам составить собственные руководства по оказанию психосоциальной помощи с учетом:

- конкретных особенностей вашего национального общества
- возможных обязанностей и рисков ваших волонтеров, а также
- принципа максимального использования ресурсов и возможностей вашего общества.

Национальные общества также могут получить брошюру “Волонтеры, будьте в безопасности!”, предоставляющую краткую информацию о волонтерах. Брошюра была издана в начале 2012 г. Секретариатом МФОКК.

Помните: даже небольшие по масштабам мероприятия могут привести к значительным результатам. Мы надеемся, что настоящие “Методы оказания психосоциальной помощи” помогут вам разработать эффективную стратегию по предоставлению психологической поддержки вашим волонтерам, а также смогут сохранить их здоровое психологическое состояние и готовность выполнять свою работу.

Матиас Шмале

заместитель
Генерального секретаря,
Международная
Федерация обществ
Красного Креста и
Красного Полумесяца

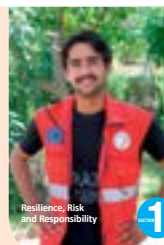
Стефан Зеебахер

Глава отдела здоровья,
Международная
Федерация обществ
Красного Креста и
Красного Полумесяца

Содержание

1. Стрессоустойчивость, риск и ответственность. 9

- 1.1. Понятие стрессоустойчивости. 10
- 1.2. Риски, представляющие угрозу для благополучия волонтера 11
- 1.3. Ответственность за моральное состояние волонтеров 14



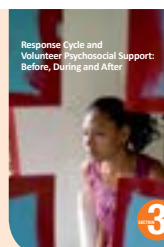
2. Предоставление информации 21

- 2.1. Понятие психосоциальной помощи 22
- 2.2. Подкрепление слов делом: разработка методов поддержки 24
- 2.3. Информирование волонтеров 29



3. Операция по оказанию помощи и психосоциальная поддержка волонтеров: до, во время и после кризисной ситуации. 31

- 3.1. Методы оказания поддержки на каждом этапе 32
- 3.2. Соотнесение ресурсов и нужд 32
- 3.3. Основные и дополнительные методы 33
- 3.4. Поддержка коллег 45



4. Первая психологическая помощь волонтерам 49

- 4.1. Что такое ППП? 50
- 4.2. Поддерживающее общение и практическая помощь. 52
- 4.3. Этика поведения 54
- 4.4. Время и методы направления нуждающегося в помощи волонтера. 55



5. Контроль и оценка результатов оказания волонтерам поддержки 59

- 5.1. Создание системы 60
- 5.2. Разработка индикаторов 66
- 5.3. Подходящее для контроля время 68
- 5.4. Оценка и обучение. 71



Следующие инструменты отмечены символом:



Они доступны в Интернете по адресу www.ifrc.org/psychosocial.

Вы можете их распечатать.



1. СТИМУЛИРОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ	10
2. ПРИЗНАКИ ВЫГОРАНИЯ	14
3. ВЛИЯНИЕ РУКОВОДСТВА НА СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ ВОЛОНТЕРОВ . . .	19
4. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ	28
5. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ПОДДЕРЖКИ ДО, ВО ВРЕМЯ И ПОСЛЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ	34
6. РАБОЧИЙ ПЛАН А: ОТБОР ВОЛОНТЕРОВ	35
7. РАБОЧИЙ ПЛАН В: ПРОФОРИЕНТИРОВАНИЕ	36
8. РАБОЧИЙ ПЛАН С: ИНСТРУКТАЖ И ОБУЧЕНИЕ.	36
9. РАБОЧИЙ ПЛАН D: РАЗРАБОТКА ПЛАНОВ ДЕЙСТВИЙ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ	37
10. ПРОСТЫЕ ВОПРОСЫ ОБ ЭМОЦИОНАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ ЧЕЛОВЕКА . . .	37
11. НАПОМИНАНИЯ ВОЛОНТЕРАМ О ВАЖНОСТИ САМОПОМОЩИ	40
12. РАБОЧИЙ ПЛАН E: ГРУППОВЫЕ ВСТРЕЧИ	41
13. РАБОЧИЙ ПЛАН F: КОНТРОЛЬ УРОВНЯ СТРЕССА ОТДЕЛЬНЫХ ЛЮДЕЙ И ГРУПП.	41
14. РАБОЧИЙ ПЛАН G: РУКОВОДСТВО И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ	42
15. РАБОЧИЙ ПЛАН H: ПОДДЕРЖКА КОЛЛЕГ И НАПРАВЛЕНИЕ К СПЕЦИАЛИСТОМ.	42
16. РАБОЧИЙ ПЛАН I: ОБСУЖДЕНИЕ В ГРУППЕ И ИНДИВИДУАЛЬНО	44
17. РАБОЧИЙ ПЛАН J: ПРИЗНАНИЕ ВАЖНОСТИ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ	44
18. РАБОЧИЙ ПЛАН K: ПОДДЕРЖКА ОТ КОЛЛЕГ И СПЕЦИАЛИСТОВ ВНЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПОСЛЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ.	46
19. МЕТОДЫ ОФОРМЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ, ОКАЗЫВАЕМОЙ КОЛЛЕГАМИ	47
20. СОВЕТЫ ТЕМ, КТО ОКАЗЫВАЕТ ПОМОЩЬ КОЛЛЕГАМ	48
21. ППП: ПОШАГОВОЕ РУКОВОДСТВО	51
22. 4 ОСНОВНЫХ ЭЛЕМЕНТА ППП	52
23. НОРМЫ ПОДДЕРЖИВАЮЩЕГО ОБЩЕНИЯ.	58
24. МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ, СВЯЗАННОЙ С КиО	61
25. ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С СОЗДАНИЕМ СИСТЕМЫ КиО	62
26. ПРИМЕР ОПРОСА, СВЯЗАННОГО С ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКОЙ ВОЛОНТЕРОВ	64
27. РАЗРАБОТКА ИНДИКАТОРОВ	66
28. СОВЕТЫ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ КОНТРОЛЯ ВО ВРЕМЯ МАСШТАБНЫХ ТРАГЕДИЙ.	69
29. СОВЕТЫ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ КОНТРОЛЯ ВО ВРЕМЯ НЕБОЛЬШИХ ПО МАСШТАБАМ ТРАГЕДИЙ	70



Стрессоустойчивость, риск и ответственность

РАЗДЕЛ

1

“Я просто не могу подобрать слова для того, чтобы наилучшим образом описать состояние этих людей. Все те слова, которые мы употребляли при обсуждении предыдущих трагедий, совершенно не подходят для описания этого события. Я просто старалась, причем старалась изо всех сил. Я была рядом с семьями, чувствуя к ним определенную привязанность. Я даже плакала. Напомню, что в соответствии с нашими психосоциальными учебниками те, кто оказывают помощь, плакать могут, но рыдать им запрещено.”

Акеми Нитта, психосоциальная медсестра Японского Красного Креста, о тройной трагедии марта 2011 г.



В этом разделе мы рассмотрим некоторые ключевые понятия, связанные с психологическим состоянием волонтеров, работающих в условиях чрезвычайной ситуации:

1. **Стрессоустойчивость** - способность человека справляться с трудностями при чрезвычайной ситуации.
2. **Риск** - тот риск, который присущ работе волонтера.
3. **Ответственность** - та ответственность различного рода, которая соответствует благополучию волонтера.

1.1 Понимание стрессоустойчивости

Стрессоустойчивость - способность человека справляться с трудностями, а

также способность восстанавливать и поддерживать душевное спокойствие сразу после его потери. Часто эту способность описывают как умение “амортизировать” психологический удар и быстро восстанавливаться.

Реакция человека на стресс (развитие психологических проблем или “амортизация” психологического удара) зависит от многих факторов, включая характер и серьезность события, личность человека, его биографию, а также наличие поддержки. Волонтеры, ощущающие непосредственное влияние события, жертвам которого они оказывают помощь, могут подвергаться еще большему стрессу. Вместе с тем, значительно облегчить их состояние (а также состояние всех волонтеров) могут обучение и поддержка, предоставляемая их коллегами и самой организацией.



1

СТИМУЛИРОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ

Национальные общества могут создавать такие условия, которые стимулируют стрессоустойчивость у волонтеров и групп реагирования. В качестве примера можно привести следующие шаги:

- Поддержка необходимых условий работы с помощью политики и стратегии.
- Предоставление консультаций и поддержки от коллег и руководителей.
- Создание такой корпоративной культуры, которая позволяет людям свободно обмениваться мнениями о проблемах, а также сохранять конфиденциальность полученных сведений.
- Регулярное проведение собраний участием всех волонтеров и/или сотрудников; стимулирование ощущения единения, командного духа.
- Развитие такой рабочей атмосферы, при которой собраться вместе после важного события считается нормой (например, создание системы оказания поддержки от коллег).
- Уважение труда волонтеров.

Взаимосвязанные социальные, психологические и физиологические факторы, обеспечивающие стрессоустойчивость человека, называют защитными факторами. Они уменьшают вероятность возникновения серьезных психологических последствий после каких-либо трагических событий. Наличие заботливых родственников или соседей, следование традициям и соблюдение требований культуры, а также глубокая вера в Бога или политическую идеологию - лишь несколько из возможных защитных факторов. У волонтеров, работающих в условиях трагедии, могут быть другие защитные факторы - стремление помочь людям, наличие хорошей системы социальной поддержки, возможность полноценно отдохнуть от работы, а также способность как предоставлять, так и получать помощь от членов команды.

Например, после взрыва и расстрелов людей в Норвегии в июле 2011 г. Красный Крест призвал волонтеров к активному

обсуждению их реакции. Была разработана специальная программа, которая была призвана обучить и помочь персоналу и волонтерам местных филиалов оказывать помощь пострадавшей молодежи и их родственникам сразу после трагедии.

Важно при этом предоставление ясной информации о поддержке, а также о ее доступности. Осознание доступности поддержки (в случае ее необходимости) позволяет волонтерам и членам групп реагирования обрести дополнительные силы тогда, когда в трудную минуту они помогают другим людям.

1.2 Риски, представляющие угрозу для благополучия волонтера

При оказании помощи другим волонтеры могут столкнуться со смертью, видом разрушенных зданий, а также с рассказами выживших о кризисной ситуации. Более

“Простой способ выражения поддержки и признания работы волонтера состоит в том, что каждый день руководитель группы, руководитель программы или делегат приветствуют волонтера рукопожатием, а также взглядом в глаза волонтера. Это позволяет нам судить о том, поступают ли волонтеры и сотрудники правильно. Мы, таким образом, осознаем, что мы помогаем им, и что они сделают чуть больше, чем могут. В Даду я каждое утро приветствовала волонтеров рукопожатием, называя их по имени. Они должны знать, что духовно я с ними, ведь они идут выполнять очень важное задание, а в течение дня я не смогу ободрить их, т.к. буду занята в офисе.”

Эа Сюзанна Акаша, руководитель группы волонтеров по оказанию психосоциальной помощи в округе Сват, Пакистан



Фото: Датский Красный Крест



того, в условиях чрезвычайных ситуаций под вопрос может быть поставлена безопасность самих волонтеров. Кроме того, традиционный имидж волонтеров и сотрудников Красного Креста заставляет других представлять их в качестве бескорыстных, неутомимых сверхлюдей, которые без боязни смотрят в лицо опасности. Однако, обстоятельства кризисной ситуации могут выходить далеко за пределы возможностей волонтеров и сотрудников. В конце рабочего дня очень часто они считают, что сделали слишком мало.

Следует сказать, что картины страданий и разрушений - это далеко не самая распространенная причина возникновения у волонтеров стресса. Те, кто помогают пострадавшим, часто видят смысл в том, что они делают. Именно это ощущение значимости их работы позволяет им справляться с возникающими проблемами.

Наиболее часто волонтеры и сотрудники Красного Креста подвергаются стрессу в связи с плохими условиями работы и проблемами организации работы.

Давайте подробнее рассмотрим основные риски, угрожающие благополучию волонтеров:

- Наблюдение трагических событий
- Несбыточные ожидания
- Излишний героизм
- Условия работы
- Проблемы организационного характера

Наблюдение трагических событий

Наблюдение трагических событий - разрушенных зданий, травм или смерти детей - особенно тяжело для волонтера.

Волонтеры могут испытывать чувство вины тогда, когда умирает пострадавший, помощь которому они оказывали. При оказании помощи другим людям волонтерам, кроме того, приходится испытывать страх за свою собственную жизнь. Некоторые волонтеры могут работать в непосредственной близости к месту трагедии, “на передовой”, помогая наиболее нуждающимся в помощи.

Волонтер может испытывать стресс, наблюдая трагические события и слыша истории о потерях и горе выживших. Кроме того, трагедия может непосредственно коснуться как волонтеров, так и их родственников, в случае если волонтеры принадлежат той общности людей, в которой произошла трагедия. Они могут потерять близких, а их имуществу может быть нанесен серьезный ущерб. Волонтерам, как и пострадавшим, которым те оказывают помощь, также может понадобиться поддержка.

Несбыточные ожидания

Волонтеры часто плохо подготовлены к своей собственной реакции на происходящие вокруг события во время оказания помощи и поддержки другим. Сочувствуя тем, кто пострадал, волонтеры могут посчитать, что должны отказаться от своих собственных нужд и всецело посвятить себя работе. Их собственные проблемы отодвигаются на второй план. В частности, они могут считать, что не совсем правильно отдыхать у себя дома тогда, когда пострадавшие потеряли свои собственные жилища, что проводить время с семьей тогда, когда другие потеряли свои родственников, некорректно. Естественно, что такие цели заведомо недостижимы, т.е. волонтер сталкивается с еще более

“На часах было полшестого (а может семь). Мы начали обход улиц, криком призывая откликнуться тех, кто нуждался в помощи. Было очень темно. Было такое чувство, что ты - герой фильма. Это был точно не родной город. Возвращаясь назад на следующий день, мы обнаружили, что дела обстоят намного хуже, чем мы представляли.”

Пол Давенпорт, волонтер, о землетрясении в городе Крайстчерч, Новая Зеландия.



увеличившимся стрессом. В определенный момент все же необходимо обращать внимания и на нужды волонтеров.

Излишний героизм

Стоит добавить, что некоторым волонтерам импонирует идея “спасения мира”. В случае невозможности обеспечения нужд пострадавших такие волонтеры могут испытывать чувство неполноценности. Кроме того, некоторые пострадавшие могут требовать от них слишком многого. Волонтеры при этом могут быть совершенно неподготовленными к реакции потерпевших, неудовлетворенных отсутствием должной, по их мнению, реакции на их проблемы.

Условия работы

Причиной хронического стресса для волонтеров может быть сложный характер работы в условиях чрезвычайной ситуации. От них может потребоваться выполнение физически трудной работы, опасных и изматывающих заданий. От них могут ожидать непрерывной многочасовой работы в сложных для этого условиях (более того, сами волонтеры могут считать, что такая изнурительная работа является нормой). Волонтеры могут оказаться в условиях постоянной чрезвычайной ситуации, что приводит к постепенному отдалению от близких и родственников. В случае

непрекращающейся трагедии (например, в случае обширной природной катастрофы), а также в случае столкновения с проблемой морального выбора стрессовое состояние волонтеров значительно усугубляется. Они могут чувствовать себя негодными для этой работы, неспособными справиться с тем валом проблем людей, которым они пытаются помочь.

Проблемы организационного характера

Проблемы организационного характера очень сильно влияют на состояние волонтеров и сотрудников. Стресс могут вызвать следующие проблемы организационного характера:

- Отсутствие ясности в должностных обязанностях, а также отсутствие их самих; неясная роль в группе
- Нехватка информации о ситуации; плохая подготовка и инструктаж
- Отсутствие границы между работой и отдыхом
- Неправильное или недостаточное руководство
- Такая атмосфера на рабочем месте, при которой благополучие волонтера не ценится, а его достижения не замечают.



“В самом начале я сочувствовал пострадавшим детям. Постепенно ощущение опустошенности посещало меня все чаще и чаще. Я даже плакал, когда думал об этом. Это чувство начало влиять на мою учебу и отношения с друзьями. Мои коллеги посоветовали мне обратиться к психологу. Он помог мне понять ту ситуацию, в которой я оказался. После посещения психолога я понял, что мне нужно сделать, чтобы ситуация не повлияла на мою жизнь.”

Ахмад (24 года), волонтер Сирийского Арабского Красного Полумесяца.

В случае отсутствия какой-либо реакции на стресс от условий работы и проблем с ее организацией страдает моральное состояние и качество работы волонтеров.

Выгорание

Хронический стресс, связанный с работой и обусловленный указанными выше причинами, значительно повышает вероятность выгорания. Выгорание - вызванное постоянным стрессом эмоциональное состояние, характеризующееся эмоциональной опустошенностью, упадком сил, исчезновением энтузиазма, снижением эффективности работы, пессимизмом и цинизмом.

Вместе с Янгонским Университетом было проведено исследование морального состояния волонтеров, участвовавших в преодолении последствий циклона Нагрис в Мьянме в 2008 г. Оно показало, что практически каждый десятый волонтер ощущал серьезную подавленность или выгорание. Одной из причин было отсутствие должной оценки их работы.

Красный Крест Мьянмы предпринял радикальные меры и начал организовывать т.н. церемонии выражения волонтерам признательности. Кроме того, он призвал филиалы/отделения более внимательно относиться к моральному состоянию волонтеров, оказывая поддержку тем, кто в ней нуждается. Среди инициатив стоит отметить международную фотовыставку, посвященную труду и рассказам 25 волонтеров.

Факт профессионального выгорания говорит о том, что факторы стресса взяли верх. Человек настолько истощен, что уже не может дистанцироваться от ситуации. Такие люди могут забыть о необходимости отдыха и восстановления сил. У них может иссякнуть та энергия, которую они отдают пострадавшим. Часто именно такие волонтеры - последние, кто это замечает. Именно поэтому важно понимание причин стресса и выгорания всей группой. Важно также выявление признаков выгорания на ранних его стадиях.



2

ПРИЗНАКИ ВЫГОРАНИЯ

Ниже приведены симптомы, говорящие о возможном выгорании:

- Физиологические симптомы - головные боли, проблемы со сном
- Изменение обычного поведения - излишний риск, пьянство
- Проблемы с общением - приступы гнева, отказ от общения с коллегами
- Снижение эффективности работы, проблемы с концентрацией
- Негативное отношение к работе, организации или пострадавшим
- Эмоциональное расстройство (в частности, ощущение постоянной грусти).



1.3 Ответственность за благополучие волонтеров

При оказании помощи в чрезвычайных ситуациях волонтеры работают под эгидой национальных обществ. Такой характер работы может оказывать волонтерам существенную поддержку. Каждый член системы понимает риски работы и активно поддерживает психологическое благополучие волонтеров. Т.е. здоровая психика волонтера - общая задача всех без исключения (руководителей, сотрудников и других волонтеров). Вместе с тем, у каждой группы свой набор обязанностей (об этом - позднее).

Один из способов увеличить стрессоустойчивость волонтеров и групп реагирования - обеспечить такую ситуацию, когда каждый понимает, что его ждет во время чрезвычайных ситуаций и как это отразится на его моральном состоянии. В случае если, например, руководитель не понимает важности поддержки тех сотрудников и волонтеров, которые во время работы сталкиваются с опасностями, говорить о наличии комфортной и необходимой рабочей атмосферы для группы не приходится. Система оказания поддержки в результате исчезает, что негативно влияет

на всю группу. Для недопущения выгорания каждый человек, вовлеченный в работу, должен иметь представление о границах личного пространства других лиц, не нарушать их, а также с уважением относиться к коллегам. На атмосферу в группе и ее работу, а также на эмоциональное состояние членов группы влияет каждый сотрудник.

Национальные общества обязаны поддерживать благополучие своих волонтеров до, во время и после акции по оказанию помощи.

Именно в указанное время возможно принятие мероприятий, способных уменьшить вероятность развития у волонтеров проблем, связанных со стрессом. Получив информацию и помощь от своего национального общества, волонтеры могут более эффективно:

- справляться со стрессом
- работать в группе
- получать помощь (в случае необходимости)
- поддерживать собственное эмоциональное состояние независимо от характера работы.

ПЕРЕД началом операции по оказанию помощи основное задание - передача всеобъемлющей, точной информации о непосредственных задачах, о стрессе и о методах управления реакцией на возникшие сложности. Такая информация подготавливает тех, кто оказывает помощь, к собственной реакции, а также предоставляет выбор средств самопомощи и помощи коллег.

ВО ВРЕМЯ оказания помощи важно помнить о том, что нужды волонтеров и сотрудников часто сопоставимы с нуждами тех, кому оказывается помощь. Они также нуждаются в помощи, которая снижает вероятность возникновения проблем, связанных со стрессом. Атмосфера поддержки - один из нескольких ключевых факторов, способных уменьшить стресс.

ПОСЛЕ оказания помощи волонтерам необходима оценка важности их работы другими. Последующее обсуждение оказания помощи вместе с руководителем или коллегами может помочь волонтерам понять и принять свои ощущения.

Кроме того, волонтерам и сотрудникам Красного Креста может понадобиться какое-то время для “обработки” увиденного и услышанного во время оказания помощи. Определенное время необходимо также и для обдумывания того, что сделано и что не сделано для других.

Возможно также проведение в будущем повторных бесед с целью оценки необходимости в поддержке.

“На месте оказания помощи между психосоциальными работниками иногда возникали споры по поводу того, что нужно делать. Это происходило в основном из-за напряженного характера работы. Чтобы прекратить их, мы сидели и обсуждали свои чувства. Обычно это помогало.”

Нурмала Сати, волонтер Индонезийского Красного Креста, о наводнении и извержении вулкана Мерапи.





“Это действительно трудно - постоянно сталкиваешься с человеческим горем лицом к лицу.”

Розалин Мириам, Австралийский Красный Крест. Работала в Брисбене после наводнения 2011 г.



После вооруженного конфликта 2011 г. Ливийский Красный Полумесяц зафиксировал слова некоторых волонтеров. Национальное общество в этой стране осознало, что не было подготовлено к работе с реакцией молодых волонтеров, находящихся на передовой (в частности, водителей машин скорой помощи или тех, кто оказывал первую помощь). Полученные уроки позволили разработать в Ливии новую психосоциальную программу, которую поддерживали ряд партнерских обществ - в частности, Датский Красный Крест, Итальянский Красный Крест, а также Красный Полумесяц Палестины.

Во время продолжительных конфликтов или масштабных бедствий психологическое состояние волонтера может подвергаться “атакам” на протяжении длительного

времени. Иногда у волонтеров и постоянных сотрудников могут проявляться достаточно серьезные признаки стресса или других проблем с психическим здоровьем. Поэтому каждая программа должна обеспечивать наличие механизма обращения за поддержкой для тех сотрудников, которые нуждаются в профессиональной помощи.

Указанные мероприятия (до, во время и после предоставления помощи) не только способствуют сохранению здорового эмоционального состояния волонтеров, являющихся членами пострадавшей общности людей, но и помогают мотивировать их.



Фото: Оливер Маттис/МФОКК

“Когда я начал работать в качестве волонтера по оказанию психосоциальной помощи, я был студентом медицинского университета. Сразу после окончания учебы я работал врачом в небольшой группе по оказанию непосредственной медицинской помощи в разрушенных наводнением 2010 г. населенных пунктах Пакистана. Самое ценное умение, которому я научился - умение выслушать человека. Сейчас я уже понимаю, насколько важно слушать других и уважать их чувства. Ведь уважая чувства других, мы вызываем уважение к себе. Кроме того, я научился принимать те чувства, которые возникают в столь жуткое время. Из-за того, что я - житель города, мне требовалась помощь коллег, которые объясняли мне различные ситуации и информацию, полученную от крестьян. Они помогли мне, потому что я относился к ним с уважением. Теперь, благодаря работе в группе по оказанию психосоциальной помощи, я понимаю, что стал более опытным врачом.”

Зишан Соланджи, волонтер Пакистанского Красного Полумесяца.



ВЛИЯНИЕ РУКОВОДСТВА НА СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ ВОЛОНТЕРОВ

Руководство очень сильно влияет на атмосферу взаимной поддержки членов группы, обращая (или не обращая) внимания на благополучие отдельных волонтеров и всей группы.

Руководство:

- может составить адекватное расписание работы, а также создать адекватные условия работы волонтеров
- может составить должностные обязанности, а также объяснить свои требования
- может подготовить и обучить волонтеров выполнению ими непосредственных задач
- может наблюдать за способностью волонтеров справляться с ситуацией во время оказания помощи
- во время чрезвычайной ситуации может проводить регулярные собрания членов группы для проверки состояния ее членов и оказания помощи
- может поощрять работу волонтеров в паре с другими волонтерами
- может создавать систему поддержки коллег, а также систему взаимопомощи
- может предоставлять информацию о стрессе и его последствиях
- может поощрять использование методов преодоления трудностей
- может оказывать помощь тем волонтерам, которые столкнулись с особыми сложностями
- может по достоинству оценивать работу волонтеров, а также давать понять им, что те являются ценными членами группы.

Предоставление информации



РАЗДЕЛ

2

“Я стал сотрудником Красного Полумесяца, потому что после наводнений 2010 г. мне было тяжело наблюдать страдания моего народа. Я хотел что-то делать. Причем я понятия не имел о психосоциальной помощи. Все, что я представлял - это раздача продуктовых пакетов. Уже на второй день я посетил пострадавшую деревню вместе с психосоциальным работником. Я видел, как она оказывает первую психологическую помощь женщине, которая, когда-то потеряв своего старшего сына в аварии, сейчас потерял большую часть своего имущества. Тогда я понял, что наводнение - это еще не самое страшное. Именно психосоциальная помощь является самым необходимым элементом поддержки любого человека. И именно тогда я научился тем многим вещам, которые я использую в своей семье и в кругу друзей. Проблем в нашей жизни хватает, а психосоциальная помощь помогает в любых ситуациях. Как по мне, волонтеру она помогает “освежить” душу. Я чувствую облегчение тогда, когда поделюсь своими мыслями с другими.”

Язир Квази, волонтер Пакистанского Красного Полумесяца.

Предоставление информации о доступности психосоциальной помощи и ее важности для волонтеров осуществляется с помощью следующих методов:

1. **Обеспечение понимания волонтерами самого понятия психосоциальной помощи**
2. **Разработка методов, позволяющих оказывать такую помощь**
3. **Информирование волонтеров о доступности помощи и способах ее получения.**

2.1 Понятие психосоциальной помощи

Разные люди понимают слово “психосоциальный” по-разному. На то, как волонтер поймет это слово, может повлиять его язык, культура, традиции, его знания, полученные при обучении психосоциальным программам и методам управления стрессом, а также собственный опыт и биография волонтера.

Некоторые под этим словом понимают консультацию психотерапевта, а другие могут считать, что психосоциальная помощь оказывается только душевнобольным.

Отдельные волонтеры (а иногда и их руководство, а также штатные сотрудники) могут считать, что такая помощь оказывается

только “слабакам”, которые не способны справиться со стрессом на работе. Термин “психосоциальная помощь” все еще окружен предрассудками и непониманием. С ними необходимо бороться, причем цель такой борьбы заключается в том, чтобы важность такой помощи понимали все без исключения.

Управление стрессовыми ситуациями

Как руководство, так и сотрудники национальных обществ должны информировать волонтеров, работающих

Что означает слово “психосоциальный”?

Термин “психосоциальный” отражает то, что присуще всем людям. Будучи людьми, мы все обладаем чувствами и мыслями, которые влияют на нашу реакцию в различных ситуациях, а также на наше отношение к другим людям (как негативное, так и положительное). Основа оказания психосоциальной помощи и благополучия - понимание того, что стресс может повлиять на наши чувства, физическое состояние и отношения с другими людьми. Находясь под воздействием стресса (в частности, при работе в условиях чрезвычайной ситуации), мы должны обращать повышенное внимание на наше эмоциональное состояние, а также на необходимость оказания психосоциальной поддержки как себе, так и другим.



в чрезвычайных ситуациях, о том, что их психосоциальное и эмоциональное здоровье стоят на самом первом месте. Это означает, что руководство и сотрудники, среди прочего, должны верить в то, что они говорят. Только те непосредственные руководители, которые осознают и признают важность поддержки волонтеров, в состоянии внедрять методы оказания психосоциальной помощи. Кроме того, важно, чтобы руководители и постоянные сотрудники осознавали, что сами могут стать жертвой стресса (в частности, во время работы в чрезвычайных ситуациях),

понимали возможные последствия таких стрессов для их психологического благополучия и поведения, а также знали, какая поддержка может быть оказана им в таких случаях. Если руководитель не в состоянии понять, что сам находится под влиянием стресса, а также не верит в возможности психосоциальной помощи, волонтерам такой руководитель подает очень плохой пример.

Из-за этого волонтеры могут отказаться от помощи тогда, когда она им действительно

“Считалось, что если сотрудники и волонтеры не могут справиться с проблемами, им просто не следует этим заниматься. Их эмоциональное состояние не обсуждалось. Даже некоторые из постоянных сотрудников вначале не хотели оказывать психосоциальную помощь. По их словам, они медработники, а не специалисты по социальным проблемам. Сейчас, конечно, все изменилось.”

Хаим Рафаловский, координатор борьбы со стихийными бедствиями, организация Magen David Adom



Фото: Карина Суренсен

необходима. Руководители, постоянные сотрудники и волонтеры, которые прошли общий курс обучения оказанию психосоциальной помощи (например, пострадавшим), часто лучше понимают реакцию на стресс, а также чаще замечают потребность других в такой помощи. Они лучше понимают себя - в частности, свою реакцию и то, что же помогает им справляться со стрессом. Такое понимание может помочь преодолеть последствия стресса не только им самим, но и их коллегам и пострадавшим.

Оно позволяет им постоянно доносить до волонтеров информацию о психосоциальной помощи таким образом, который позволяет последним понять и принять ее.

2.2 Подкрепление слов делом: разработка методов поддержки

Единого способа по разработке методов оказания психосоциальной поддержки волонтерам не существует. Некоторые

национальные общества поместили методы оказания такой помощи в общие принципы волонтерства или принципы оказания первой помощи. Другие составили отдельные документы, касающиеся только вопросов оказания психосоциальной помощи.

При разработке таких документов необходимо ответить на три вопроса:

- **КАКОЙ** вид помощи можно предоставить?
- **КТО** будет предоставлять помощь? Кто будет ее получать?
- **КАК ЧАСТО** и при каких обстоятельствах?

Принципы и методы на уровне Федерации могут послужить основой (см. ниже).

Какой тип помощи будет предоставлять ваше национальное общество?

Скорее всего, вы уже выполняете определенные действия, направленные на обучение и поддержку волонтеров и их психологического благополучия.

Отметим, что большое количество методов

Материалы Федерации

Политика оказания психосоциальной помощи (2003 г.)

Работа волонтеров в чрезвычайных ситуациях (2007 г.)

Стратегия-2020: выполнение действия 1

Руководящие указания или политика

”Международная Федерация и национальные общества предоставляют психологическую помощь в течение длительного времени с целью обеспечения правильной психологической направленности работы по оказанию помощи пострадавшим, а также с целью достижения максимального эффекта от такой помощи для пострадавшего населения, волонтеров и постоянных сотрудников.”

”Национальные общества должны предоставлять волонтерам возможность регулярного получения адекватной психологической помощи.”

“Национальные общества обязуются улучшать стандарты качества, наращивать ресурсы, а также привлекать волонтеров с помощью создания благоприятной атмосферы, способствующей вовлечению последних в общественную жизнь. Такая атмосфера предполагает обучение волонтеров, руководство их работой, регулярную оценку и признание их успехов, предоставление возможностей по улучшению методов той работы, которую выполняют волонтеры, наличие страховой защиты, оборудования, предоставление психосоциальной помощи, а также поддержание такой организационной структуры местных филиалов, которая бы способствовала выполнению поставленных перед волонтерами задач.”



“Подобного рода ситуации требуют большой командной работы, способной снизить вероятность ошибок до минимума. Командная работа - самое оно! На месте трагедии или происшествия я работаю в тесном контакте с моими руководителями и другими волонтерами. В случае если пострадавших необходимо вывести из разрушенных зданий, я делаю это. Просто стоять в стороне и наблюдать, как работают другие, не имеет никакого смысла. В Букото моей главной функцией было оказывать первую помощь. Я уверена, что сделал все, что было в моих силах.”

Набагала Фиона, волонтер Красного Креста Уганды

оказания помощи требует скромных вложений, т.е. может быть использовано при текущей подготовке волонтеров и управлении их работой в чрезвычайных ситуациях. В настоящем руководстве вы можете ознакомиться с другими методами, которые подойдут именно вашей ситуации (отметим, что такие методы могут потребовать дополнительных трудовых или иных ресурсов). Вне зависимости от выбранных вами методов для обеспечения эффективности работы важно обращение внимания на все аспекты операции по оказанию помощи - до, во время и после операции.

Для получения дополнительной информации о том, что в этой связи делают другие национальные общества, вы всегда можете связаться со Справочным центром

психосоциальной поддержки (по адресу psychosocial.centre@ifrc.org) или с руководителем отдела здоровья одной из зон или регион МФОКК.

Кто будет оказывать помощь? Кто будет ее получать?

Начальники и руководители групп играют важную роль в подготовке волонтеров к их работе. Они следят за их моральным здоровьем, поддерживая и стимулируя их деятельность. При этом этим занимается не только руководство. В этом им должны помогать руководители высшего звена. Кроме того, для поддержки волонтеров им необходимы ресурсы и время. Это подразумевает обучение руководителей не только навыкам поддержки волонтеров, но и навыкам поддержки собственного психологического благополучия.



Помните, что волонтеры также являются ресурсом системы оказания психосоциальной помощи. У них есть свои собственные методы борьбы со стрессом, а также идеи по поводу того, какой тип поддержки им необходим и какой тип помощи будет наиболее эффективен как для них, так и для группы в целом. Для обеспечения предоставления помощи могут быть созданы механизмы поддержки коллег, работа которых основывается на поддержании стрессоустойчивости волонтеров и группы реагирования в целом.

Другой ключевой вопрос - определение круга тех лиц, которые получают помощь. В соответствии с принципами и нормами Федерации все волонтеры должны иметь регулярный доступ к адекватной психологической помощи, предоставляемой национальными обществами в течение длительного времени.

Несмотря на то, что далеко не всем волонтерам понадобится одинаковый тип помощи, в случае необходимости они все должны иметь возможность воспользоваться ею. Некоторые могут почувствовать себя лучше после регулярно проводимых собраний

членов группы, а также чувствовать себя в норме благодаря всего лишь здоровой рабочей атмосфере. Другим может понадобиться регулярная поддержка от руководства, а иногда и помощь специалиста. Оценивая свои ресурсы, сопоставляйте ваши методы оказания психосоциальной поддержки с нуждами ваших волонтеров и обстановкой, в которой они работают.

Когда будет оказываться помощь?

Рассмотрите вопрос частоты предоставления психосоциальной помощи, а также обстоятельств предоставления такой помощи. Некоторые виды поддержки требуют подготовки и обучения волонтеров для того, чтобы они понимали риски, осознавали наличие поддержки и знали способы максимально эффективного использования собственных сил.

Рассмотрите возможность и выгоды предоставления профилактической помощи задолго до чрезвычайной ситуации. Если возможности по оказанию помощи вновь поступившим волонтерам в условиях чрезвычайной ситуации нет, вы вполне можете обойтись предоставлением психосоциальной информации на собраниях, а также

“Работа эта очень напряженная. И все же Красному Кресту удастся обучать нас, а также предоставлять возможности по поддержанию друг друга. Для меня встречи с обратившимися за помощью позволяют ощутить облегчение (особенно встречи с детьми), ведь я многому у них учусь. Они даже способны рассмешить меня! Иногда, конечно, я встречаюсь и с тяжелобольными людьми. В таких случаях я себя чувствую не очень хорошо. То, что я делаю в такой ситуации, - иду домой, пою там и делюсь своей болью с детьми, молюсь за них. Мне сразу же становится легче.”

Бусисве Флора Ндлову, помощник Южноафриканского Красного Креста, работающий с ВИЧ-инфицированными людьми и заболевшими СПИДом.



письменными материалами.

В определенных ситуациях, возможно, будет нелишне запланировать предоставление дополнительной психосоциальной помощи, оказываемой волонтерам. Например, волонтерам, сталкивающимся лицом к лицу с глубоко подавленными пострадавшими, со смертью, а также тем волонтерам, которые работают в охваченном серьезной кризисной ситуацией регионе в течение долгого времени, могут пригодиться обязательные регулярные собрания группы, а также проведение заключительного собрания после окончания операции по оказанию помощи. Кроме того, полезным может оказаться присутствие специалиста по оказанию психосоциальной поддержки на каждом таком собрании, с целью оказать поддержку как членам группы, так и ее руководителю.

Изменение статуса некоторых мероприятий

по оказанию психосоциальной помощи на обязательные (а не те, что посещаются по желанию) также облегчит доступ волонтеров к помощи.

Важно помнить, что во время работы в чрезвычайных ситуациях, а также после них далеко не всем волонтерам может понадобиться помощь профессионалов. Однако, для тех, кому такая помощь необходима, постарайтесь обеспечить наличие механизмов оценки их потребности в помощи, а также максимально упростите к ней доступ. В определенных условиях, после получения информации и необходимых ресурсов от национальных обществ, волонтеры могут самостоятельно обращаться за помощью к профессионалам.

В Сирии волонтеры, которые работали во время беспорядков, каждую пятницу, вечером, посещали т.н. собрания разрядки.

“Некоторые дети стали плохо ко мне относиться. Временами они “дулись” на меня, отказываясь со мной общаться. Я разговаривал с психологом, и он сказал мне, что они могут ревновать меня к другим детям, т.к. я трачу на некоторых из них больше времени. Психолог посоветовал мне изменить способ проведения моих встреч с детьми и начать обращать внимание на эту возрастную группу.”

Муханнад, (23 года), волонтер Сирийского Арабского Полумесяца.

“У нас есть буклет о том, как справляться с личностным кризисом. Он великолепен! Я всегда стараюсь раздать их как можно больше. Это может иметь далеко идущие последствия. При этом я говорю людям следующее: “Положи его там, куда ты постоянно заглядываешь. Тебе придется читать его постоянно”. Прочитав брошюру раз, они будут поражены, но уже через пять минут информация “выветрится” из их головы. После каждого прочтения буклета их способности по оказанию помощи самому себе и другим людям будут повышаться. Наиболее важна именно долгосрочная эффективность.”

Розалин Мириам, Австралийский Красный Крест.



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ

Вы можете включить следующую информацию в свои месседжи:

- Важность для национального общества здорового психологического благополучия волонтеров
- Возможные стресс-факторы и типы стрессов, а также методы борьбы с ними
- Доступные типы поддержки, а также четкие указания о том, как получить к ним доступ (процедуры, контакты)
- Ожидания волонтеров во время управления стрессом. Посещение мероприятий по подготовке, руководству и обсуждению. Оказание поддержки в группе.

По возможности предоставляйте информацию в различные периоды времени, для того чтобы месседжи звучали на протяжении всего цикла операции по оказанию помощи пострадавшим. Такие месседжи должны служить напоминанием волонтерам.

Ключевые моменты, а также места для передачи информации о стрессе и психосоциальной помощи:

- Во время набора волонтеров
- Указание информации в документах общества - политике, кодексах поведения, положениях, которые волонтеры получают при начале работы с национальным обществом
- Во время обучения
- Во время инструктажа по вопросам определенной чрезвычайной ситуации
- В составе “карманных справочников”, которые можно взять с собой на место оказания помощи (например, инструмент 11 на стр. 40)
- Во время индивидуальных встреч и собраний групп
- Во время обсуждений в конце дня или в конце операции
- Во время контрольного общения (письменного и устного) после устранения чрезвычайной ситуации.



“Некоторые из проблем, с которыми мы сталкиваемся, связаны с культурными различиями. Однажды, оказывая помощь группе женщин из Ирака, я спросил их на сирийском диалекте, счастливы ли они. Ответ был очень резким. Оказывается, сказанная мною фраза на диалекте Ирака означала “Вас били?”

Раша, (27 лет), волонтер Сирийского Арабского Красного Полумесяца.

Собрания проводились для волонтеров с участием профессиональных психологов, которые предлагали индивидуальные консультации тем, кто нуждался в помощи.

2.3 Предоставление волонтерам информации

Все меседжи, принципы и методики, связанные с предоставлением психосоциальной помощи, работают только тогда, когда волонтеры знают и понимают их. При предоставлении информации о психосоциальной поддержке обращайтесь на язык общения волонтеров, на их грамотность, культуру и традиции. Старайтесь сохранять меседж четким и простым, а также предоставляйте информацию о доступе к поддержке (например, телефонные номера, другие

контактные данные). Кроме того, помогает подготовка информации к передаче до появления чрезвычайной ситуации.

Обеспечивайте доступность информации с помощью различных форматов - в виде плакатов, брошюр, карманных справочников, для того чтобы увеличить осведомленность работников национального общества о психосоциальной помощи волонтерам.

Информация о психосоциальной помощи наиболее эффективно распространяется сотрудниками на различных структурных уровнях национального общества (штаб-квартира, руководство, начальники групп, работающих на месте трагедии). Стоит отметить при этом, что очень часто полезным оказывается назначение лица, ответственного за информирование волонтеров о психосоциальной помощи и связанными

“Что мне помогло при ежедневной работе, так это ежедневные собрания всех членов группы и делегата. Мы обсуждали трудности, с которыми каждый день сталкивались, а также пути борьбы с ними. Ежедневные встречи с волонтерами и общение с ними очень помогли мне, т.к. я понял, что не одинок со своими проблемами. Мы поддерживали друг друга. Мы были сильной командой.”

Фран Дорилас, волонтер по оказанию психосоциальной помощи Красного Креста Гаити.



с ней принципами и процедурами. Решать вам, кто в вашем национальном обществе наиболее подходит для выполнения соответствующих задач. В частности, такими людьми могут стать работники отдела кадров, а также сотрудники,

которые руководят работой волонтеров. Обеспечьте также назначение определенных лиц, ответственных за предоставление информации местными отделениями общества.

“Руководитель держит психологическое состояние группы в своего рода эмоциональных объятиях. Благодаря созданному положительному климату сотрудники могут чувствовать себя в большей безопасности. Он помогает им раскрыться, признать, что они не всемогущи, а также задать все те вопросы, которые волонтеры стеснялись задать. Помните, что свои вопросы озвучивает только один из четырех волонтеров. При наличии благотворного климата легче снять напряжение и понять друг друга. Более того, значительно легче становится обсуждать эмоциональные трудности. Волонтеры и сотрудники будут приходить к нам со своими проблемами, которые они будут хотеть решить. Им может понадобиться как профессионал, так и простая возможность высказаться. Ко мне еще никто не приходил с малозначительными проблемами или меркантильными просьбами.”

Эа Сюзанна Акаша, руководитель группы волонтеров по оказанию психосоциальной помощи в округе Сват, Пакистан.

Операция по оказанию помощи и психосоциальная поддержка волонтеров до, во время и после чрезвычайных ситуаций



РАЗДЕЛ

3



Обладая информацией, а также получая необходимую поддержку, волонтеры и группы по оказанию помощи могут действовать с повышенной эффективностью. Независимо от того, насколько проста (или сложна) та помощь, которую вы оказываете волонтерам, она должна включать в себя предоставление информации и определенные мероприятия на всех трех этапах операции по оказанию помощи пострадавшим: до, во время и после кризисной ситуации.

Этот раздел посвящен следующим вопросам:

1. Методы оказания поддержки на каждой стадии операции
2. Методы соотнесения нужд ваших волонтеров с типами работы, которую они выполняют, а также с ресурсами вашего национального общества
3. Основные и дополнительные методы, которые можно адаптировать в вашей организации
4. Поддержка коллег (“равный равного”)

3.1 Методы оказания поддержки на каждом этапе

Время до начала чрезвычайной ситуации позволяет подготовиться и запланировать мероприятия. Во время кризисной ситуации важна постоянность в оказании поддержки. И, наконец, после кризисной ситуации можно восстановить силы, обсудить произошедшее и внести необходимые изменения в использованные методы оказания помощи.

Возможные мероприятия по оказанию помощи на каждой из указанных стадий приведены ниже.

3.2 Соотнесение ресурсов и нужд

Для того, чтобы обеспечить предоставление адекватной психосоциальной помощи волонтерам, необходимо учесть разную

степень их подверженности опасностям. Некоторые волонтеры могут выполнять рутинную работу или помогать устранять последствия небольшого события (например, оказывать поддержку семье, у которой сгорело жилье). При этом другие волонтеры могут работать в условиях непрекращающейся чрезвычайной ситуации, а также в особо опасных условиях. Следующие кризисные ситуации могут быть особенно трудными для волонтеров:

- Работа на протяжении многих часов в условиях масштабной катастрофы (например, в условиях стихийного бедствия)
- Оказание помощи жертвам вооруженных конфликтов или беспорядков
- Оказание помощи при нарушении прав человека (например, во время конфликтов на национальной почве)
- Работа с трупами, либо наблюдение картин массовой гибели людей
- Работа в условиях смерти или травмирования детей

Никто не может предугадать момент наступления чрезвычайной ситуации. Именно поэтому старайтесь разрабатывать планы действий в чрезвычайных обстоятельствах и мероприятия, могущие помочь волонтерам, до момента их наступления (насколько это, конечно, возможно). Отметим, что наличие определенного минимального набора мероприятий по оказанию психосоциальной поддержки волонтеров позволяет им (и вам) иметь определенный фундамент для поддержки психологического благополучия волонтеров в тот момент, когда от них потребуются выполнение трудных задач (см. рабочий план D).

В некоторых ситуациях полезным будет рассмотреть вопрос о дополнительном обучении/подготовке волонтеров, обращении дополнительного внимания на контроль над их психологическим благополучием, а также внедрении новых типов обсуждений и мероприятий по пост-кризисной помощи.



фото: Оррис Меша

“В Ньянга каждую пятницу собирается группа из 10 постоянных волонтеров. Мы поддерживаем друг друга в деле преодоления трудностей, с которыми мы столкнулись в течение недели. Психологическую помощь нельзя взвесить. Результаты ее предоставления видны везде. Когда я начала работать в Южноафриканском Красном Кресте в 2005 г., названия для такой работы просто не существовало. Мы выполняли такую работу интуитивно. И только в 2007 г. мы стали говорить о формализации оказания такой помощи. Процесс еще не закончен.”

Линда Нкапаи, директор отдела выполнения работ Южноафриканского Красного Креста в Западной Капской провинции.

Это может стать хорошим примером молодым волонтерам, у которых жизненного опыта пока совсем мало. Во время крупного международного музыкального фестиваля в Дании из-за возникшей сутолоки умерло 9 молодых людей. Сотни других были травмированы. Немедленно были вызваны волонтеры Красного Креста, оказавшие первую помощь. Не смотря на то, что они были подготовлены к лечению травм, они оказались абсолютно неподготовленными к сценам масштабной трагедии и вызванной суматохи. Сотни людей искали родных и друзей, пытаясь получить какую-либо информацию о том, что же случилось с близкими.

Датский Красный Крест оказал профессиональную помощь как пострадавшим, так и волонтерам. Были организованы последующие встречи и обсуждения пережитого. При этом у

некоторых юных волонтеров возникли проблемы с психикой. Они вынуждены были пройти курс более продолжительного лечения.

“В этом случае было понятно, что самые молодые волонтеры были наиболее безоружны перед лицом трагедии и ее последствий” - сказала Нана Видеман, директор Справочного центра психосоциальной поддержки, которая координировала оказание психосоциальной помощи и впоследствии организовала повторные встречи волонтеров.

После трагедии Датский Красный Крест решил повысить уровень своей подготовки путем обучения всех руководителей работ по оказанию первой помощи методам оказания первой психологической помощи, а также предоставить бесплатных психологов профессионалов тем волонтерам, которые в этом нуждались.

3.3 Основные и дополнительные методы

Разделы ниже посвящены методам оказания психосоциальной поддержки на всех этапах операции по оказанию помощи пострадавшим. Они включают в себя информацию о методах, которые будут полезны всем национальным обществам, а также сведения о дополнительных

мероприятиях, которые могут быть приняты в зависимости от ваших ресурсов и ситуации.



МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ПОДДЕРЖКИ ДО, ВО ВРЕМЯ И ПОСЛЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

Рассмотрите возможность приема следующих мер до, во время и после кризисной ситуации:

ДО

ИНФОРМИРОВАНИЕ И ПОДГОТОВКА

- до чрезвычайных ситуаций или до отправки волонтеров:
- Набор и отбор волонтеров
- Профориентация
- Обучение
- Разработка планов действий в чрезвычайных обстоятельствах

ВО ВРЕМЯ

КОНТРОЛЬ И ПОДДЕРЖКА

- во время активного оказания помощи пострадавшим при однократном событии или в случае затяжного кризиса:
- Групповые встречи
- Контроль уровня стресса отдельных людей и группы
- Руководство и дополнительное обучение
- Поддержка от коллег (“равный равного”) и направление к специалисту

ПОСЛЕ

ОБСУЖДЕНИЕ

- после чрезвычайной ситуации, либо после завершения волонтерами своей работы:
- Обсуждение в группе и индивидуально
- Признание важности работы волонтеров
- Поддержка от коллег (“равный равного”) и направление к специалисту

Используйте рабочие планы, указанные ниже, для того, чтобы проверить наличие основных и дополнительных мер именно в вашей организации, а также (в случае необходимости) чтобы внедрить необходимые из указанных мер на стадии до, во время и после чрезвычайных ситуаций. Подойдите к вопросу об использовании имеющихся у вас ресурсов творчески, с целью адаптации оказываемой волонтерам помощи в соответствии с их нуждами. Помните, что лучше делать что-то, чем не делать ничего. Даже небольшие дела могут иметь большие последствия для создания в вашем национальном обществе атмосферы поддержки.

ДО: информирование и подготовка

Отчет психосоциального центра 2009 г. об оказании психосоциальной помощи 19-ю национальными обществами указал на то, что в большинстве обществ планы по оказанию поддержки волонтерам до наступления кризисных ситуаций отсутствуют. Методики не только помогают волонтерам получить “оружие” против рисков, с которыми они сталкиваются, но и подготавливают саму организацию и непосредственное руководство волонтеров к обращению внимания на моральное состояние волонтеров, обучая их оказанию максимально эффективной поддержки группы.

Оцените качество принятых вашим национальным обществом методик и процедур на предмет наличия информации о:

- A. Наборе и выборе волонтеров
- B. Ориентировании волонтеров на вопросы организации и работы
- C. Обучении волонтеров оказанию помощи в кризисных ситуациях
- D. Разработке планов действий в чрезвычайных обстоятельствах (см. рабочие планы A-D).



Что касается набора и выбора волонтеров (см. рабочий план А), следует отметить, что некоторые волонтеры уже имеют опыт работы в условиях чрезвычайных ситуаций, причем многие из них сами родом из пострадавших регионов. Именно в случае масштабных катастроф вероятность травмирования большого кол-ва волонтеров наиболее высока. Их участие в процессе оказания помощи может благотворно влиять на их состояние.

Оказание помощи в качестве волонтера может повысить самооценку человека, дать ему смысл жизни, помочь почувствовать себя частью более крупной общности людей, испытать ощущение выполнения важного дела. Но одинаково важен и тщательный подбор волонтеров, ведь нужно быть уверенным в том, что отобранные люди смогут выполнять поставленные задачи по оказанию помощи в условиях чрезвычайных ситуаций. Несмотря на то, что некоторые национальные общества имеют возможность и ресурсы для отбора волонтеров непосредственно на месте оказания помощи, в условиях кризиса сделать это, скорее всего,

невозможно.

Возможно, сделать это будет легче спустя неделю после трагедии, тогда, когда волонтеры и постоянные сотрудники находятся вместе, когда организация функционирует в более организованном режиме.

При отборе волонтеров важно оценивать понимание волонтером своего предыдущего опыта, а также его мнение по поводу такого опыта. Они должны находиться от своего опыта на определенном психологическом расстоянии. Они, кроме того, должны понимать, что повторное попадание в условия трагедии может спровоцировать возникновение неприятных ощущений из прошлого. Отбор волонтеров может помочь обнаружить тех, кто в условиях трагедии может полностью “утонуть” в эмоциях (см. инструмент 10 для получения информации о примерных вопросах, которые задают кандидатам в волонтеры). После выбора волонтеров следует учесть важность профориентации и обучения кандидатов (см. рабочие планы В и С).

РАБОЧИЙ ПЛАН А: ОТБОР ВОЛОНТЕРОВ

Основное

При отборе кандидатов:

- ☐ Обсуждаете ли вы в данный момент задачи, которые они будут выполнять в случае чрезвычайной ситуации?
- ☐ Подчеркиваете ли вы важность их психологического благополучия?
- ☐ Спрашиваете ли вы их об их способности к преодолению стресса?
- ☐ Спрашиваете ли вы их в обычном порядке об их опыте работы в стрессовых или кризисных условиях, а также о том, как они справлялись трудностями и каковы их нынешние ощущения?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Подчеркиваете ли вы факт общей ответственности волонтера и национального общества за его психологическое благополучие?
- ☐ Предоставляете ли вы информацию о доступной волонтерам психосоциальной помощи?
- ☐ Имеете ли вы методики отбора и обучения сотрудников?
- ☐ Отбираете ли вы сотрудников с помощью психосоциальных работников или специалистов по реагированию в кризисных ситуациях?





7

РАБОЧИЙ ПЛАН В: ПРОФОРИЕНТИРОВАНИЕ

Основное

В настоящий момент, при нацеливании волонтеров на работу в кризисных ситуациях:

- ☐ Предоставляете ли вы сведения о типах стрессов, связанных с работой в условиях чрезвычайной ситуации, а также о том, какой вред они могут нанести моральному состоянию человека?
- ☐ Сообщаете ли вы информацию об эффективных методиках самопомощи и помощи в группе?
- ☐ Спрашиваете ли вы волонтеров о том, какие методики и помощь от своих коллег по группе и руководителей будут для них наиболее эффективными?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Предоставляете ли вы (в устной и письменной формах во время разговоров о профориентации) информацию о стрессе и методах борьбы с ним?
- ☐ Предоставляете ли вы устную и письменную информацию о ресурсах по оказанию психосоциальной помощи, доступных волонтерам от национального общества (включая контактные данные для получения справочной информации)?



8

РАБОЧИЙ ПЛАН С: ИНСТРУКТАЖ И ОБУЧЕНИЕ

Основное

При инструктировании и обучении волонтеров методам реагирования на определенные виды чрезвычайных ситуаций:

- ☐ Предоставляете ли вы информацию о конкретных видах стресса, связанных с кризисной ситуацией (например, наблюдение смерти или серьезных травм)?
- ☐ Подчеркиваете ли вы важность самостоятельного восстановления и помощи от других?
- ☐ Оцениваете ли вы вместе с волонтерами их уровень подготовки к выполнению поставленных задач?
- ☐ Объясняете ли вы волонтерам методы получения помощи от своих руководителей и коллег?
- ☐ Включаете ли вы первую психологическую помощь в курс обучения волонтеров и сотрудников первой помощи?
- ☐ Обучаете ли вы всех руководителей оказанию первой психологической помощи отдельным лицам и группе в целом?
- ☐ Делятся ли специалисты по работе с кризисными ситуациями своим опытом (во время обучения реагированию на стрессовые ситуации); подчеркивают ли они важность принятия помощи?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Объясняете ли вы волонтерам методы получения помощи от своих руководителей и коллег?
- ☐ Подчеркиваете ли вы важность посещения встреч группы и отдельных волонтеров для оказания поддержки и успешного руководства?
- ☐ Даете ли вы волонтерам контактные данные и инструкции по получению личной психосоциальной поддержки (например, от специалиста в области психического здоровья)?
- ☐ Обучаете ли вы волонтеров навыкам распознавания симптомов стресса, а также простейшим навыкам самостоятельной помощи и помощи в группе?
- ☐ Предоставляете ли вы всем руководителям инструменты по личностной и групповой поддержке в кризисных ситуациях?
- ☐ Обучаете ли вы всех руководителей вопросам подходящих методов и времени обращения волонтеров за профессиональной психологической поддержкой?

Ситуация уникальна. Я никогда до этого не работала в таких условиях, когда люди вынуждены были переехать из-за ядерной угрозы. Заметьте, они не знали, смогут ли они вернуться обратно. Некоторых это злило, а других - нет.

Г-жа Кейко, психолог Японского Красного Креста, о тройной трагедии марта 2011 г.



Фото: Японский Красный Крест



9

РАБОЧИЙ ПЛАН D: РАЗРАБОТКА ПЛАНОВ ДЕЙСТВИЙ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ

Основное

Планируя свои действия на случай непредвиденных чрезвычайных ситуаций:

- ☐ Разрабатываете ли вы план по оказанию поддержки волонтерам, работающим в особо опасных условиях (в частности, в самой организации, а также путем привлечения специалистов извне)?
- ☐ Обладаете ли вы информацией о таких специалистах и механизмах оказания помощи вне организации в вашем регионе?
- ☐ Имеете ли вы средства, предусмотренные в вашем ежегодном бюджете на покрытие расходов по оказанию волонтерам психосоциальной помощи в трудных ситуациях?
- ☐ Знаете ли вы, кто обладает полномочиями по согласованию расходов на такие нужды?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Существует ли у вас система оказания помощи полупрофессиональными волонтерами под руководством специалистов?
- ☐ Существует ли у вас система направления волонтеров к специалистам по оказанию профессиональной психосоциальной помощи?
- ☐ Существует ли у вас система руководства или поддержки непосредственных руководителей волонтеров, оказывающих последним поддержку?



10

ПРОСТЫЕ ВОПРОСЫ ОБ ЭМОЦИОНАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ ЧЕЛОВЕКА

Ниже приведены простые вопросы, позволяющие получить информацию об эмоциональном состоянии волонтера:

- “Как ты себя чувствуешь в данный момент?”
- “Ты кого-нибудь потерял в результате кризисных ситуаций?”
- “Каковы твои чувства сейчас, после того, что случилось с тобой/твоей семьей?”
- “Сколько времени есть у тебя для того, чтобы помочь?”
- “Как, по твоему мнению, ты можешь помочь? Есть ли такие задачи, которые, по твоему мнению, для тебя сложно выполнить?”

Помните: даже если волонтеры шокированы увиденным, они могут продолжать выполнять простейшие задания, и даже получать пользу от них.



“Мой дом рухнул во время землетрясения. Ту ночь я провела на улицах города. Я не знала, куда мне пойти и что делать. Спустя несколько дней я подошла к группе по оказанию психосоциальной помощи Красного Креста, чтобы записаться в волонтеры. Уже в первый день обучения мне стало легче. Тренер выслушал меня. Таким образом, я поняла, что могу так же слушать других людей. До этого я не могла понять, с чего начать, что “перезапустить” в моей жизни. После обучения я вернула себе надежду.”

Эрлин Франсуа, Гаитянский Красный Крест

волонтерам, так и другим сотрудникам общества, а также его руководителям получить простейшие навыки оказания поддержки (первой психологической помощи, поддержки по принципу “равный равного”). Первая психологическая помощь описана в разделе 4. Вопросы поддержки “равный равного” от коллег рассмотрены в конце этой главы. Обучение непосредственных руководителей волонтеров особенно важно для того, чтобы обеспечить адекватность их знаний и наличие у них

навыков оказания помощи (в случае необходимости).

Еще одно мероприятие до начала чрезвычайных ситуаций - разработка планов действий в чрезвычайных обстоятельствах для вашего национального общества (см. рабочий план D). Разработка таких планов заранее может помочь национальному обществу подготовиться к особенно тяжелым или масштабным событиям. После разработки планов волонтеры и

”Скажу так: это было нелегко. Для меня это совершенно новый опыт. Я стала членом группы волонтеров Красного Креста пару лет назад, но это первая чрезвычайная ситуация, с которой я столкнулась. Мне пришлось вспомнить некоторые навыки работы в школе. Я думаю, что люди справились с ситуацией достойно - и все благодаря поддержке других. Группы КК, с которыми я работала, сработали великолепно. Мне кажется, важным оказалось то, что волонтеры были местными. Именно поэтому мне удалось продержаться здесь все это время.”

Гейл Хогг, волонтер Австралийского Красного Креста во время наводнения 2011 г. в штате Виктория



Фото: Роши Деккер

руководство должны быть ознакомлены со своими функциями. Например, обучение и обязанностями, связанными с оказанием помощи как себе, так и другим членам группы. Они, кроме того, должны иметь доступ к дополнительной поддержке (в случае необходимости). Необходимо, среди прочего, включение планов действий в чрезвычайных обстоятельствах в бюджеты организации. Процедура финансирования должна быть простой и ясной. Только так в условиях чрезвычайных ситуаций волонтерам можно оказать немедленную помощь.

ВО ВРЕМЯ: контроль и поддержка

Одно из важнейших мероприятий по оказанию поддержки, доступных для вас как руководителя во время чрезвычайных ситуаций, является создание для волонтеров атмосферы открытости и поддержки, которая позволяет им в случае необходимости свободно обращаться за помощью. Непосредственный руководитель волонтеров должен активно создавать атмосферу взаимной поддержки членов группы путем:

- Свободного обсуждения стрессов и психосоциальной поддержки, когда волонтеры могут высказывать свои чувства и беспокойство без боязни последствий.
- Стимулирования ощущения причастности к общему делу с помощью регулярного проведения собраний группы.
- Выделения личного времени на общение с отдельными волонтерами, а также на руководство их работой.
- Работы с теми волонтерами, которые, по

вашему мнению, могут нуждаться в помощи.

- Уважения конфиденциальности полученной информации (это станет дополнительным стимулом для обращения волонтеров за помощью).

Стимулируйте использование волонтерами полезных методик самопомощи для поддержания здорового эмоционального состояния. Есть много вещей, связанных с самопомощью при работе в условиях чрезвычайной ситуации, которые волонтеры могут делать самостоятельно. Активность в деле оказания самопомощи не только позволяет им противостоять трудностям работы по оказанию помощи, но и повышает эффективность оказываемой ими помощи потерпевшим. См. инструмент 11 для получения информации о напоминаниях о самопомощи, которые вы можете включить в свои месседжи волонтерам, а также использовать в качестве раздаточного материала.

Руководители (т.е. вы) должны обращать особое внимание на тех волонтеров, которые работают в особо травмирующих их психику условиях. В случае наличия у вас системы оказания поддержки и направления к специалистам удостоверьтесь, что такая система работает. К примеру, в случае необходимости оказания поддержки мобилизуйте волонтеров и сотрудников, обученных оказанию первой психологической помощи и поддержки по принципу “равный равному.” В случае необходимости, кроме того, вы можете



“После 10 лет оказания помощи пострадавшим я начала понимать, что моя реакция на важные проблемы становится очень медленной, особенно тогда, когда нужно принять быстрое решение. Мне казалось, что я - актриса замедленного кино. Я еще думала - а не это ли признак выгорания? Честно говоря, желания проверять это у меня не было. Я просто решила отдохнуть. Я видела столько коллег, которые ломались и выгорали. Им требовались годы на восстановление.”

Гортензия



11

НАПОМИНАНИЯ ВОЛОНТЕРАМ О ВАЖНОСТИ САМОПОМОЩИ

- Если вы чувствуете себя полностью опустошенными трагедией или выполняемой вами работой, попробуйте сосредоточиться на простых рутинных задачах. Сообщите руководству и коллегам о своих ощущениях. Не торопите себя.
- В случае критического события помочь преодолеть его последствия и восстановиться может простой разговор о ваших чувствах и мыслях.
- Некоторые виды реакции нормальны и неизбежны при работе в трудных условиях.
- Бережно относитесь к своему телу и психологическому состоянию.
- Спите и отдыхайте в необходимых количествах.
- Ограничьте употребление табака и алкоголя.
- В случае расстройства сна или тревожных ощущений прекратите употребление кофеина (особенно перед сном).
- Для снятия напряжения делайте зарядку.
- Регулярно питайтесь здоровой пищей.
- Не теряйте связи с близкими вам людьми.
- Обсуждайте ваши чувства и мысли (даже те, что пугают или выглядят странными) с коллегами или теми, кому вы доверяете.
- Слушайте слова других о том, как событие повлияло на их состояние, и как они справились с ним. Их слова могут оказаться полезными и для вас.
- Выражайте ваши чувства с помощью творчества - рисования, исполнения музыки, сочинения прозы/стихов.
- Играйте и выделяйте время для развлечений.
- Заставляйте себя расслабляться, делая то, что приносит вам радость, медитируя или занимаясь йогой.



РАБОЧИЙ ПЛАН Е: ГРУППОВЫЕ ВСТРЕЧИ

Основное

В настоящий момент при проведении групповых встреч:

- ☐ Проводите ли вы инструктаж, а также ободряете ли вы волонтеров перед началом рабочего дня?
- ☐ Выслушиваете ли вы волонтеров в конце каждого дня, расспрашивая их о произошедших событиях и их реакции?
- ☐ Поддерживаете ли вы атмосферу взаимной поддержки членов группы и доступности помощи в необходимых для этого случаях?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Проводите ли вы регулярные встречи членов группы во время работы в условиях масштабных чрезвычайных ситуаций?
- ☐ Проводите ли вы специальные встречи членов группы тогда, когда волонтеры ощущают на себе влияние трагических событий? Предоставляете ли вы на таких встречах информацию, оцениваете ли вы нужды волонтеров, предлагаете ли вы дополнительную помощь?



РАБОЧИЙ ПЛАН F: КОНТРОЛЬ УРОВНЯ СТРЕССА ОТДЕЛЬНЫХ ЛЮДЕЙ И ГРУППЫ

Основное

В настоящий момент, при мониторинге уровня стресса отдельных людей и группы в целом:

- ☐ Обеспечиваете ли вы наличие перерывов в работе волонтеров, а также отпусков для того, чтобы те посетили родные дома?
- ☐ Контролируете ли вы реакцию отдельных волонтеров и группы в целом, а также процесс их “притирки” друг к другу?
- ☐ Стимулируете ли вы использование эффективных методик самопомощи и помощи в группе?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Меняете ли вы волонтеров, которые выполняли особо трудные задачи, поручая им более легкую работу?
- ☐ Формируете ли вы смены волонтеров в случае необходимости многочасовой работы в условиях масштабной трагедии, с целью недопущения продолжительной работы одного волонтера?
- ☐ Предоставляете ли вы в случае необходимости первую психологическую помощь отдельным волонтерам и группе в целом?
- ☐ Проводите ли вы регулярные встречи сотрудников и волонтеров, работающих в особо трудных условиях, со полупрофессионалами по оказанию психологической поддержки?



14

РАБОЧИЙ ПЛАН G: РУКОВОДСТВО И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ

Основное

В настоящее время при руководстве работой волонтеров и их обучении:

- ☐ Обеспечиваете ли вы доступ волонтеров, нуждающихся в помощи, к руководителям?
- ☐ Предоставляете ли вы волонтерам возможности по регулярному непосредственному контролю над их работой во время операции по оказанию помощи пострадавшим?
- ☐ Контролируете ли вы работу волонтеров непосредственно на месте предоставления помощи?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Обеспечиваете ли вы доступ руководителей к поддерживающему контролю профессионалов?
- ☐ Обучаете ли вы волонтеров (в случае необходимости) реагированию на особо тяжелые события?
- ☐ Обучаете ли вы руководителей (в случае необходимости) навыкам поддержки волонтеров (включая повторный инструктаж оказанию первой психологической помощи, а также помощи коллег)?



15

РАБОЧИЙ ПЛАН H: ПОДДЕРЖКА КОЛЛЕГ И НАПРАВЛЕНИЕ К СПЕЦИАЛИСТОМ

Основы

В настоящий момент при оказании поддержки от коллег и специалистов:

- ☐ Поддерживаете ли вы политику наблюдения коллег друг за другом?
- ☐ Обеспечиваете ли вы работу волонтеров в паре (в случае с тяжелыми условиями работы)?
- ☐ Внедряете ли вы систему взаимопомощи для взаимной поддержки членов группы?
- ☐ Развиваете ли вы систему оказания волонтерам поддержки специалистами как в самой организации,

так и вне ее, с помощью профессионалов, доступных в регионе (включая тех, кто является членом религиозных групп)?

- ☐ Информируете ли вы волонтеров о том, как получить конфиденциальную поддержку?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Развиваете ли вы системы оказания помощи от коллег?
- ☐ Руководят ли сотрудниками, оказывающими помощь, специально обученные сотрудники или полупрофессиональные специалисты?
- ☐ Имеется ли у вас свежий список полупрофессиональных и профессиональных ресурсов по оказанию в случае необходимости помощи волонтерам?
- ☐ Предоставляете ли вы нуждающимся волонтерам своевременную возможность по обращению за конфиденциальной помощью профессионала в случае работы первых в особо трудных условиях?

”Это было ужасно. Повсюду были журналисты, а нас самих окружали отряды полиции. Само событие казалось изолированным, произошедшим где-то далеко. Я помню 10-12 катафалков, ставших в ряд. Мало кто готов к такому. Ты просто включаешь “автопилот” и делаешь свою работу. Мы не могли изменить того, что произошло. Я, однако, пытался как-то подготовиться к последствиям в моральном плане, используя информацию из СМИ. Слава Богу, у меня получилось. Было бы очень тяжело сидеть дома. Я рад, что смог сделать что-то. После у нас было обсуждение событий. Никому из нас не разрешили уйти без личной беседы с психологом. Мне повезло, ведь в дальнейшем проблем у меня не возникло.”

Андреас Бросо, волонтер Норвежского Красного Креста, помогавший преодолеть последствия массового убийства в Утёйя в июле 2011 г.



Фото из собственного архива

уведомить сторонних специалистов, оказывающих психосоциальную помощь, о том, что им необходимо быть в состоянии повышенной готовности. Помните, что руководителям волонтеров также может понадобиться дополнительная поддержка, т.к. такие руководители управляют действиями психологически пострадавших людей. Оцените качество принятых вашим национальным обществом процедур и стратегии на предмет наличия информации о:

- Е. встречах членов группы
- Г. контроле уровня стресса отдельных людей и группы
- Г. руководстве и дополнительном обучении.
- Н. поддержке коллег и сторонних специалистов (см. рабочие планы Е-Н).

После воздействия на сотрудника, волонтера или группу трагического события рассмотрите возможность предоставления информации и поддержки не только таким лицам, но и другим людям, оказывающим помощь пострадавшим. Друзья и коллеги таких пострадавших лиц могут также нуждаться в соответствующей информации и ободрении. Кроме того, распространение фактов о ситуации поможет рассеять слухи.

ПОСЛЕ: обсуждение и выводы

После наблюдения трагических событий и работы в чрезвычайных ситуациях волонтеры не должны считать, что могут немедленно вернуться к нормальной жизни. Предлагайте им отдых, а также давайте им время на встречу с родными. По возможности обеспечьте их возврат к рутинной работе.

Многие переживают случившееся на протяжении длительного времени, обдумывая произошедшее, размышляя об этических и моральных проблемах, с которыми они столкнулись, а также прокручивая в уме увиденные картины человеческих страданий. В связи с этим помогайте волонтерам понять и “переварить” случившееся, предоставляя им для этого соответствующие место и время.

Во время личных встреч и встреч группы волонтеры могут делиться своими переживаниями, выслушивать мнение других и высказывать свои мысли по поводу работы и их роли, а также получать оценку своей работы. Время, потраченное на выслушивание волонтеров, является мерилем оценки их мнения. Оно помогает стимулировать их к дальнейшей плодотворной работе. Именно в это время волонтеры и представители организации могут обсудить полученный опыт, помощь, которую они получили, а также



16

РАБОЧИЙ ПЛАН I: ОБСУЖДЕНИЕ В ГРУППЕ И ИНДИВИДУАЛЬНО

Основное

В настоящий момент, оказывая волонтерам помощь в их попытках проанализировать события:

- ☐ Собираете ли вы вместе членов группы после чрезвычайных ситуаций для того, чтобы проанализировать ситуацию и по достоинству оценить их работу?
- ☐ Проводите ли вы индивидуальные встречи с волонтерами после кризисной ситуации с целью проанализировать и оценить необходимость в оказании им дополнительной поддержки?
- ☐ Предоставляете ли вы на личных или групповых встречах информацию об общем настроении после проведения кризисной работы, а также о том, как справиться с негативными эмоциями?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Проводите ли вы личные или групповые встречи со специалистами по оказанию психосоциальной поддержки (как в организации, так и за ее пределами) с целью предоставления информации о стрессах и методах борьбы с ними?
- ☐ Проверяют ли руководители (другие уполномоченные сотрудники) эмоциональное состояние волонтеров (как по телефону, так и лично) спустя 1 месяц после проведения операции по оказанию помощи?
- ☐ Интересуетесь ли вы реакцией волонтеров на ту поддержку, которая была оказана им до, во время и после операции по оказанию помощи пострадавшим с целью внесения изменений в нее в будущем?



17

РАБОЧИЙ ПЛАН J: ПРИЗНАНИЕ ВАЖНОСТИ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ

Основное

В настоящее время для признания важности работы волонтеров во время чрезвычайных ситуаций:

- ☐ Благодарите ли вы их, а также цените ли вы результаты их работы как во время личных встреч, так и на групповых собраниях?
- ☐ Благодарите ли вы их в письменном виде или с помощью каких-либо значков?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Проводите ли вы официальные и неформальные встречи, церемонии или вечера, главная цель которых - по достоинству оценить работу волонтеров после чрезвычайных ситуаций?
- ☐ Публикуете ли вы достижения волонтеров?



Япония. Фото: Роб Фью/внештатный сотрудник

те проблемы, которых можно избежать в будущем.

Длительность процесса восстановления для каждого волонтера строго индивидуальна. Каких-либо стандартов здесь нет. Во время длительных и масштабных катастроф моральное состояние волонтера может подвергаться постоянной “атаке”. Кроме того, некоторые волонтеры склонны постоянно “прокручивать” события, пытаясь понять, что они сделали не так, что они могли сделать (но не сделали) и т.п. Тем же, кто ощутил на себе влияние особо тяжелых событий, для восстановления может понадобиться дополнительная поддержка. Несмотря на то, что профессиональная поддержка доступна не всегда, для оказания в случае необходимости дополнительной помощи постарайтесь предоставлять дополнительные ресурсы извне (в виде, в частности, поддержки коллег, консультаций профессионалов и полупрофессионалов).

Оцените качество принятых вашим национальным обществом методик на предмет наличия процедуры:

- I. Обсуждения в группе и индивидуально
- J. Признания важности работы волонтеров
- K. Поддержки коллег и специалистов вне организации после чрезвычайных ситуаций (см. рабочие планы I-K).

3.4 Поддержка коллег (поддержка по принципу “равный равного”)

Поддержка коллег - эффективный подход к оказанию волонтерам помощи во время стрессовых ситуаций, который позволяет эффективно использовать как ресурсы организации, так и других волонтеров. Само название метода говорит о том, что помощь оказывают те люди, которые находятся на том же уровне, что и волонтер.

Поддержка коллег - активный процесс, который требует привлечения к оказанию взаимопомощи сотрудников, а также предусматривает выделение времени и места для совместного обсуждения реакции людей, их чувств и методов реагирования. Ключевые элементы метода поддержки коллег:

- Участие, эмпатия, уважение и доверие
- Активное слушание и коммуникация
- Четко обозначенные роли
- Командная работа, сотрудничество и решение проблем
- Обсуждение работы

В случае наличия системы оказания поддержки коллег предоставление такой поддержки обычно не составляет особого труда. Очень часто поддержки, оказываемой коллегами, бывает достаточно для недопущения развития у волонтера более серьезных проблем. Коллеги перенимают друг у друга определенные навыки и умения справляться с кризисными ситуациями, а также развивают свои собственные навыки восстановления. Кроме того, коллеги, оказывающие помощь, делятся своим опытом и предоставляют друг другу кратковременную помощь. Учтите, однако, что они НЕ являются специалистами, т.е. поддержка от них не носит

“Я работал волонтером по оказанию психосоциальной помощи в Пакистане после наводнений 2010 и 2011 гг. Часто в мои обязанности входило проведение игр с детьми. Иногда количество детей, занятых игрой, доходило до 70. Однажды ко мне подошел мальчик лет 9. Он был инвалидом (он перенес полиомиелит), и он очень хотел играть в мяч. И хотя он мог стоять, бегать он был не в состоянии. Он решил играть по мере своих возможностей. В конце он попросил меня дать ему мяч. Мне стало так грустно... Ведь я сам очень люблю крикет, поэтому мог почувствовать его боль и бессилие. Я прекрасно понимал, как ему хочется стать частью команды. Несмотря на то, что отдавать игрушки было запрещено правилами, я позвал руководителя программы и рассказал ему о своих чувствах. Он разрешил мне нарушить правила. Я до сих пор думаю, что он поступил правильно. Я рад, что руководитель программы понял меня.”

Шакил Бирмани, Общество Красного Полумесяца Пакистана.

профессионального характера. Специалисты в области оказания психосоциальной поддержки могут при этом играть определенную роль в обучении и руководстве коллегами, оказывающими поддержку. Они могут помогать последним выявлять тех сотрудников, которым может понадобиться дополнительная профессиональная помощь. При вовлечении специалистов извне убедитесь, что те глубоко понимают характер деятельности национального общества и той работы, которую выполняют волонтеры.

Существует несколько методов оказания поддержки коллегами. Неформальная

поддержка, оказываемая коллегами, включает в себя систему оказания взаимопомощи, при которой два волонтера (либо волонтер и штатный сотрудник) в паре наблюдают друг за другом и оказывают друг другу помощь. Они могут при этом работать на месте оказания помощи пострадавшим вместе, что приводит к повышению безопасности и взаимному контролю своего морального состояния. Коллега может предложить другому перерыв, если видит, что у последнего проявляются признаки стрессового состояния. Более того, коллега может предложить закончить работу тогда, когда он понимает, что сотруднику нужна серьезная помощь.



18

РАБОЧИЙ ПЛАН К: ПОДДЕРЖКА ОТ КОЛЛЕГ И СПЕЦИАЛИСТОВ ВНЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПОСЛЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

Основное

В настоящий момент, что из перечисленного вы делаете для оказания помощи волонтерам после кризисной ситуации:

- ☐ Поддерживаете ли вы стремление членов группы оставаться друг с другом в тесном контакте для оказания взаимной поддержки после завершения операции по оказанию помощи?
- ☐ Направляете ли вы волонтеров на получение дополнительной помощи (в случае необходимости) от организации (например, от коллег, оказывающих дружескую поддержку, или от сотрудников, обученных оказанию психосоциальной помощи)?

Дополнительно

В настоящий момент:

- ☐ Руководят ли действиями сотрудников, оказывающих поддержку коллегам, специалисты?
- ☐ Направляете ли вы волонтеров на получение конфиденциальной психосоциальной помощи с помощью системы контактных данных специалистов в самой организации и за ее пределами?



Такой “напарник” может, кроме того, обсудить с “подопечным” события, произошедшие после чрезвычайных ситуаций. Стоит отметить, что систему оказания помощи коллегами используют даже профессионалы. В Японии после землетрясения, цунами и аварии на АЭС двум профессиональным и весьма опытным профессорам психологии задали вопрос о том, как же им удалось справиться с трагедией. Профессор Казуки Сайто ответил следующее: “Важно было постоянно работать в паре. Поодиночке мы бы не справились.

Это называется “поддержка, оказываемая коллегами”. Иногда полезным будет прикреплять к более опытному штатному сотруднику волонтеров с меньшим опытом, особенно тогда, когда волонтер работает в кризисной ситуации впервые. Такой опытный сотрудник может служить новобранцам источником важной информации о методах преодоления стресса и поддержания психологического благополучия, а также о всех тонкостях работы в национальном обществе.

МЕТОДЫ ОФОРМЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ, ОКАЗЫВАЕМОЙ КОЛЛЕГАМИ



Для оформления поддержки, оказываемой вашим национальным обществом, воспользуйтесь следующими советами:

- Предоставьте информацию о том, как эффективно оказывать помощь коллегам. Проведите обучение навыкам общения, оказанию первой психологической помощи, а также навыкам обнаружения коллег, требующих дополнительной поддержки (с последующим их направлением на получение такой помощи).
- Регулярно проводите контроль деятельности сотрудников, оказывающих поддержку коллегам, с помощью специалистов.
- Создавайте группы волонтеров, желающих оказывать помощь коллегам и новичкам. Такие группы помогут сблизить сотрудников в разные периоды времени (до, во время и после чрезвычайной ситуации), повысить уровень их информированности о доступной помощи, а также в целом получить необходимую поддержку.
- Формируйте группы сотрудников, оказывающих поддержку коллегам. Отдавайте руководство в таких группах специально обученным волонтерами или специалистами. Встречи членов групп помогут устранить страх, связанный с выражением своих чувств и поиском поддержки.

СОВЕТЫ ТЕМ, КТО ОКАЗЫВАЕТ ПОМОЩЬ КОЛЛЕГАМ

При работе в стрессовых ситуациях поддерживать друг друга должны все члены группы. Советы ниже помогут волонтерам оказывать наиболее эффективную помощь коллегам. Вы можете включить список ниже в перечень соответствующей информации для волонтеров, либо использовать его в качестве раздаточного материала:

Советы тем, кто оказывает поддержку коллегам

1. Уделяйте время

Получив просьбу о поддержке, выполните ее. Несмотря на нежелание некоторых людей общаться с вами большинство тех, кто пережил стрессовые ситуации, обычно высоко ценят готовность другого человека помочь. Не будьте при этом навязчивыми.

2. Управляйте ситуацией и выделяйте ресурсы

В случае необходимости помогите человеку почувствовать себя в безопасности. Помогите ему ощутить себя защищенным, а также обеспечьте доступность той помощи, которая ему необходима (например, наличие врача тогда, когда человек травмирован).

3. Предоставляйте информацию

Предоставляйте человеку точную и правильную информацию для того, чтобы помочь ему взглянуть на ситуацию более объективно.

4. Помогайте людям восстановить над собой контроль

Обращайте внимание на способность человека принимать решения и управлять ситуацией. Слушайте и поддерживайте других, рассматривая их при этом в качестве равных вам коллег, способных принимать решения. Позвольте им выражать свои чувства без их оценки.

5. Ободряйте коллег

Некоторые люди в условиях стресса могут чувствовать вину, обвинять себя в чем-либо, а также терять чувство собственного достоинства. Стимулируйте у людей позитивное отношение к жизни путем предоставления рациональных и в тоже время альтернативных взглядов на ситуацию.

6. Соблюдайте конфиденциальность

Конфиденциальность - основа основ любой поддержки, оказываемой коллегами. Она чрезвычайно важна для поддержания эффективности поддержки. Не сообщайте подробности рассказов коллег другим людям. Если другие волонтеры все же будут пытаться выспрашивать такие подробности, порекомендуйте им обратиться к тем, кто их вам сообщил.

7. Проводите анализ результатов

Иногда полезно интересоваться результатами оказанной человеку поддержки после ее оказания, например, по телефону или при личной встрече. Интересуясь состоянием человека после оказания помощи, старайтесь делать это незаметно и ненавязчиво. Выполняйте свои обещания быть с этим человеком на связи.



Первая психологическая помощь волонтерам

4

РАЗДЕЛ



Первая психологическая помощь (ППП) - основа поддержки, оказываемой движением Красного Креста и Красного Полумесяца жертвам чрезвычайных ситуаций и вооруженных конфликтов. В этой главе мы рассмотрим то, как ППП может быть использована сотрудниками и волонтерами для оказания взаимной поддержки.

Типы стрессовых событий, с которыми могут столкнуться волонтеры и штатные сотрудники, указаны ниже:

- Картины смерти, серьезных травм или разрушений
- Полные трагизма истории выживших
- Травмирование самих волонтеров при исполнении служебных обязанностей
- Злость людей, угрозы, насилие
- Истории о насилии над детьми или картины травмирования детей
- Непосредственное влияние чрезвычайной ситуации на самих волонтеров и их семьи.

Помните, что волонтеры, работающие в условиях непрекращающейся чрезвычайных ситуаций, могут постоянно слышать о насилии, а также видеть картины разрушений, что может привести к хроническому стрессу.

При этом реакция каждого человека на стрессовые ситуации различна. Она зависит от их способности противостоять стрессам, от того, насколько близко к сердцу они воспринимают случившиеся события, а также от поддержки, которую они получают от других. Будучи свидетелями трагических происшествий и событий, некоторые волонтеры могут почувствовать себя глубоко

потрясенными, легкоуязвимыми, сбитыми с толку. Некоторых не отпускает чувство тревоги или неуверенности. Такие лица могут переживать периоды резкого ухудшения настроения, чувствовать злость или беспомощность, апатию, скованность.

Волонтеры, находящиеся в шоковом состоянии или переживающие чрезвычайные ситуации, могут не понимать, что же им делать дальше. Они могут также не понимать путей выхода из стрессового состояния. Их ощущение времени может быть искажено. Они могут чувствовать себя легкоуязвимыми, не понимая, что говорят и делают другие люди. При этом другие сотрудники, наоборот, сравнительно легко переживают событие, и только позже начинают размышлять о нем и переживать не самые приятные ощущения.

Этот раздел посвящен следующим вопросам:

1. **Что такое ППП?**
2. **Предоставление ППП: Поддерживающее общение и практическая помощь**
3. **Этика поведения**
4. **Время и методы направления нуждающегося в помощи волонтера.**

4.1 Что такое ППП?

ППП - поддержка и забота, оказываемые тем волонтерам, которые столкнулись со стрессовой ситуацией или событием. Она включает в себя теплое и заботливое отношение к таким волонтерам, а также умение их выслушать. Кроме того, ППП состоит в создании безопасных для таких волонтеров условий, а также в оказании им помощи в решении практических вопросов.

“Шестилетняя девочка из Ирака постоянно рисовала красные и черные круги. Мы спросили ее, что она рисует. “Я рисую своего братика” - сказала она. Оказалось, что она видела, как ее брата разорвало на куски. Именно таким она и рисовала его. Эта история нанесла мне глубокую душевную рану. И хотя для меня это был просто рассказ, для нее это - часть ее жизни.”

Бишер (25 года), волонтер Сирийского Арабского Красного Полумесяца.



ППП: ПОШАГОВОЕ РУКОВОДСТВО

- Обратитесь к волонтеру, выступая в роли руководителя или коллеги, оказывающего поддержку.
- В случае необходимости, а также в случае наличия такой возможности, переведите волонтера в более безопасное место и оградите его от вызывающих тревогу картин, звуков или запахов.
- Оградите волонтера от навязчивого внимания посторонних лиц, сотрудников, других волонтеров, а также журналистов.
- Убедитесь, что волонтеру не холодно. В случае необходимости предложите ему одеяло.
- Предоставьте волонтеру еду и напитки (но не алкоголь).
- Если вам нужно оставить волонтера одного, оставьте около него другого человека.
- Узнайте у него, устал ли он и нужен ли ему отдых, а также (возможно) место для такого отдыха.
- Узнайте у волонтера, что случилось. Выслушайте его рассказ, а также обратите внимание на его тревоги и ощущения. Если волонтер не хочет говорить, просто оставайтесь с ним.
- Ободрите волонтера, сказав, что его реакция вполне ожидаема, в особенности учитывая то, что он пережил.
- Узнайте, есть ли у него кто-то дома, кто может о нем позаботиться или поговорить с ним. Помогите ему связаться с близкими.
- Предоставьте ему конкретную информацию о том, где и как он могут получить определенные услуги или ресурсы.

“Группе по поиску и спасению людей в г. Крайстчерч очень часто в конце дня дома не хватало электроэнергии и воды. Члены группы пытались дополнить свою работу в качестве волонтеров личным вкладом в дело преодоления последствий чрезвычайных ситуаций в городе. Некоторые из них получили серьезные психологические травмы” - говорит Кристен Прауд из Австралийского Красного Креста Кристен отправили в Новую

Зеландию после землетрясения в Крайстчерче для того, чтобы она разработала и внедрила программу оказания психосоциальной помощи, а также помогла сотрудникам и волонтерам Красного Креста. Она поясняет, что вполне нормальным считается та эмоциональная реакция людей, которая наблюдается в случае масштабных стихийных бедствий (в частности, землетрясений). “Каждый человек, который работает в пострадавшем от чрезвычайных ситуаций регионе, тем или иным образом травмирован событиями. Эту травму он приносит к себе в дом. Она влияет на его отношения с родными и друзьями. Я думаю, что немедленное внедрение системы оказания психосоциальной помощи в случае с Красным Крестом Новой Зеландии значительно облегчило процесс психологического восстановления сотрудников.”

Кристен Прауд, Австралийский Красный Крест



Фото: Дейвид Вети

С такой поддержкой волонтер может почувствовать себя сильнее, а также вновь обрести способность думать и заботиться как о себе, так и о других.

Ниже приведено пошаговое руководство по оказанию ППП волонтерам. Оно может быть использовано в качестве раздаточного материала тем волонтерам, которые работают непосредственно на месте оказания помощи пострадавшим (см. инструмент 21).

4.2 Поддерживающее общение и практическая помощь

Предоставление эффективной ППП предусматривает поддерживающее общение, а также общую заботу и практическую помощь. Несмотря на то, что мы общаемся друг с другом практически каждый день, поддерживающее общение предусматривает обращение особого внимания на чужие слова, использование определенного “языка тела”, а также определенное отношение к волонтеру. Сюда включают эмпатию, заботу о волонтере, обращение на него внимания, внимательное выслушивание его слов без оценочных суждений, а также сохранение конфиденциальности услышанного.



22

4 ОСНОВНЫХ ЭЛЕМЕНТА ППП

При оказании ППП волонтерам обращайтесь на следующие 4 момента:

1. Находитесь рядом с ними
2. Внимательно их слушайте
3. Не отрицайте их чувств
4. Проявляйте общую заботу и предоставляйте практическую помощь.

1. Находитесь рядом с ними

Человек в кризисном состоянии на время теряет простейшее чувство защищенности и доверия. Мир для них неожиданно может

стать опасным и хаотичным. Волонтеры, кроме того, могут потерять веру в человечество. Руководители или коллеги, назначенные оказывать поддержку, могут помочь волонтеру вновь обрести чувство безопасности и доверия, находясь рядом с волонтером и не теряя при этом спокойствия (даже в те моменты, когда волонтер испытывают сильную тревогу или негативные эмоции). Будьте готовы к тому, что у некоторых волонтеров будут наблюдаться вспышки ярости. Они могут кричать или активно отказываться от помощи. Сохраняйте спокойствие, либо просто находитесь рядом с этим человеком. В случае необходимости вы сможете поговорить с ним о произошедших событиях.

Главное условие: всегда будьте искренны и честны, т.к. именно это поможет пострадавшему волонтеру вновь обрести чувство безопасности и доверия. Будьте самим собой. Относитесь к волонтерам, нуждающимся в помощи, с естественной теплотой и заботой.

2. Внимательно их слушайте

Выделяйте время для того, чтобы выслушать волонтера. Произнесение вслух пережитого часто помогает волонтеру понять то, что же с ними произошло. Обращая пристальное внимание на то, что они говорят, вы дадите понять волонтерам, что слушаете их. Оказывая поддержку волонтеру на месте трагедии до приезда других людей, выслушайте и спокойно поговорите с ним.

Дайте понять, что вы внимательно слушаете его, не только словами, но и “языком” тела. Невербальная коммуникация включает в себя жесты, движения, мимику, звуки (вздохи, оханья и т.п.). У каждого народа есть свои особенные стереотипы, связанные с правильным поведением. Несмотря на любые культурные различия важно следовать следующим правилам:



Фото: Филиппа Крум, "Дейли Монитор"

“Одной из основных проблем, с которыми я столкнулся, была проблема собственной безопасности. Ведь мне приходилось работать в условиях вооруженных конфликтов. Недавно, например, мне пришлось идти на работу через зону боевых действий. Как любой другой человек, я часто при этом думаю о том, что шальная пуля может попасть и в меня. Но я стараюсь гнать от себя эти мысли, сосредотачиваясь на спасении как можно большего количества жизней. Иногда трагедии случаются тогда, когда ждешь их меньше всего. Так что нам часто приходится выполняться свою работу (т.е. спасать людей) без необходимого оборудования и транспорта.”

Майкл Сингено, волонтер Красного Креста Уганды, ставший героем после того, как спас ребенка из горящего дома.

- Во время рассказа волонтера стойте к нему лицом.
- Не скрещивайте ваши руки - демонстрируйте открытость.
- Соблюдайте соответствующую дистанцию между вами, не превращаясь в назойливого собеседника.
- Избегайте отвлекающих движений или жестов.
- Установите необходимый зрительный контакт.
- Будьте спокойны и расслаблены.

3. Не отрицайте их чувств

Не отрицайте того, что говорит волонтер. Принимайте его чувства и взгляд на события. Не пытайтесь поправить волонтера. Не оценивайте его восприятие событий. Эмпатия и уважение личности помогут вам принять чувства волонтера. Эмпатия - способность человека видеть и чувствовать с точки зрения другого человека, а также умение излучать личностное тепло. Независимо от реакции пострадавшего от событий волонтера искренне интересуйтесь о благополучии волонтера.

4. Проявляйте общую заботу и предоставляйте практическую помощь

При попадании в кризисную ситуацию или в шоковое состояние, волонтеры могут значительно улучшить свое состояние с помощью кого-то, кто в состоянии совершить что-то полезное для волонтера. Возможно, кто-то может связаться с родственником волонтера, забрать детей из школы, отвезти волонтера домой, либо помочь ему получить медицинскую или любую другую помощь.

Стараясь выполнять пожелания волонтера, не берите на себя слишком много ответственности. Наоборот, помогайте им взять контроль над ситуацией в свои руки, воспользоваться правом выбора и принятия своих собственных решений. Не смотря на то, что волонтеры, ставшие свидетелями

трагических событий, могут в данный момент не понимать, что им делать, они продолжают оставаться личностями с имеющимися у них собственными ресурсами. Стимулируйте их способности по оказанию самопомощи, а также повышайте их уверенность в собственных силах. Помогайте делами, позволяя волонтерам начать самостоятельно справляться со своими проблемами.

4.3 Этика поведения

При оказании ППП волонтеру, который в ней нуждается, придерживайтесь стандартов этики поведения. Помните о том, что указано в правилах поведения сотрудников и волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца. Любой сотрудник или коллега, оказывающий ППП другому коллеге, должен

“Из-за цунами я потерял своего родственника. Я был с ним очень близок. Он был моим лучшим другом. Я никогда не понимал, как можно расстаться с жизнью в столь юном возрасте. Меня бесило буквально все. Бывало, я отыгрывался на своей семье и друзьях. Однажды к нам в школу пришел иностранец. Он говорил нам о наших чувствах, а также о том, что мы думаем о цунами и тех разрушениях, свидетелями которых мы стали. Я начал понимать, что случилось. Кроме того, я научился принимать произошедшие события. Кстати, я хорошо рисую. Работник Красного

Креста попросил нас нарисовать то, что мы чувствуем, на стенах школы. Это задание мне очень понравилось. Оно позволило мне рассказать миру о своих чувствах. Такие упражнения также помогли мне справиться со злостью и стать лучше. После я решил стать волонтером филиала Красного Креста в г. Галле. Помощь другим (особенно тем, кто живет рядом) позволяет почувствовать смысл жизни. Я, кроме прочего, задействован в программах, работающих со школами. Таким образом я помогаю таким же детям, как и я, которым необходимо понять и справиться с той трагедией, которая их затронула.”

Саман Чандрасири, волонтер Красного Креста Шри-Ланки.



Фото: Общество Красного Креста Шри-Ланки



“Важным для процесса восстановления является получение поддержки от друзей, семьи, другого человека, с которым можно просто поговорить. Сотрудники и волонтеры Красного Креста г. Крайстчерч были невероятно отзывчивыми друг к другу. В целом это была очень сплоченная команда. Они моментально понимали, с кем случилась беда, и тут же направляли такого человека ко мне. Атмосфера внутри коллектива была сродни климату в семье. Я чувствовала себя частью этой команды.”

Кристен Прауд, психосоциальный работник Австралийского Красного Креста, о событиях после землетрясения в Новой Зеландии.

внушать доверие и выполнять то, что обещает. Никогда не используйте в корыстных целях те отношения, которые сложились у вас с нуждающимся в помощи волонтером. Уважайте право волонтеров принимать свои собственные решения. Будьте внимательны к их вопросам и нуждам.

Конфиденциальность информации - краеугольный камень правильного поведения при оказании ППП. Не распространяйте те сведения, которые волонтер сообщил вам в связи со своими чувствами в личной беседе. Не распространяйтесь также о деталях происшествия. Соблюдение конфиденциальности полученной информации позволяет волонтерам быть уверенными в том, что в случае необходимости обратиться за помощью их право на личную жизнь будет должным образом защищено (см. инструмент 23).

4.4 **Время и методы направления нуждающегося в помощи волонтера**

Большинство волонтеров восстанавливаются после стрессовой ситуации спустя некоторое время благодаря простейшей помощи тех, кто

находится рядом с ними. Однако у некоторых из них могут развиваться серьезные проблемы, которые в некоторых случаях могут иметь продолжительный характер. Страдающим от этого волонтерам понадобится помощь специалистов в следующих случаях:

- Тогда, когда страдания человека не позволяют ему вести полноценную жизнь и принимать жизненно важные решения
- Тогда, когда человек может самостоятельно нанести себе вред
- Тогда, когда они представляют угрозу для окружающих.

Не оставляйте тяжело страдающих волонтеров одних. Постарайтесь обеспечивать их безопасность до исчезновения проблем или получения помощи от руководства или специалистов. Каждое национальное общество должно иметь механизм оказания профессиональной помощи тем волонтерам, которые требуют такой помощи. В случае отсутствия у вас достаточных ресурсов вам, возможно, необходимо будет заключить договоры с местными лечебными учреждениями и неправительственными организациями.

Два примера из разных стран мира:

БЕЛЬГИЯ

Бельгийский Красный Крест обучает волонтеров навыкам оказания первой психологической помощи. Курс обучения называется “Амортизация удара”. Совершенно бесплатный курс предоставляет волонтерам информацию о том, как реагировать в критических ситуациях, как оказывать помощь пострадавшим, а также как оказывать самопомощь. Краткая версия курса была, кроме того, прочитана сотрудникам отдела медицинского вмешательства. Частью стандартного обучения является, кроме того, предоставление информации о психосоциальном влиянии, оказываемом трагическими событиями.

После трагедии доступ к услугам отдела социального вмешательства Красного Креста может получить каждый обратившийся за помощью. Вмешательства могут быть как запланированными, так и такими, что оказываются по конкретному поводу. Они могут касаться как групп людей, так и отдельных волонтеров. Группа обученных волонтеров, осуществляющих социальное вмешательство, проводит как групповые вмешательства, так и индивидуальные беседы. После двух или трех занятий волонтеры могут с уверенностью сказать, нужна ли человеку помощь извне. Для групп организовываются встречи снятия напряжения и обсуждения событий. Цель таких встреч - восстановить доверие среди членов группы.

За поддержкой могут обращаться все волонтеры и штатные сотрудники. Информация об услуге предоставляется во время обучения, а также в публикациях для внутреннего пользования. В случае необходимости отдел социального вмешательства производит немедленное

вмешательство. В 2009 г., после нападения на детский садик с использованием холодного оружия, на следующий день после трагедии была организована система отправки текстовых сообщений с предложением оказать поддержку и поговорить с теми волонтерами, которые в этом нуждались. Позднее более 90% волонтеров и сотрудников отметили, что такие сообщения оказали им большую поддержку. Совершались также звонки (это, однако, занимало больше времени).

При оказании волонтерам и сотрудникам психосоциальной помощи важный вопрос, который необходимо задать, звучит следующим образом: “Вы волнуетесь за своего коллегу?” Этот вопрос задается потому, что ликвидаторы последствий чрезвычайных ситуаций часто забывают о себе. Именно этот вопрос позволяет выявить людей, не склонных к разговору о себе. После волонтеры и сотрудники получают ненавязчивый звонок с предложением поговорить.

Встречи, посвященные эмоциональной разрядке и обсуждению произошедшего, призваны помочь группам, которые распались, вновь восстановиться. Такие встречи используются не всегда; однако, часто только они и способны помочь. Такие встречи позволяют членам группы получить целостную картину события, прояснить неясности, вновь ощутить доверие, нормализовать поведение, закрепить полученные выводы и определить круг лиц, которым нужна дополнительная поддержка. Для тех волонтеров и сотрудников, которые пострадали от кризисного явления в меньшей степени, возможно проведение групповых встреч.

Пол впервые столкнулся с тем, что не может справиться с ситуацией, дома, спустя несколько дней после трагедии. Во второй раз это стало для него полной неожиданностью. “Мы чувствовали постоянную усталость” - вспоминает он. “Уже дома, вас постоянно мучают воспоминания о трагедии - и это нормально. Меня поставили руководить одним участком. Как только я туда добрался, я немедленно начал действовать. У меня в руках было все необходимое. Только я собрался переодеться в фургон, как обнаружил, что забыл свои ботинки. Я забыл свои защитные ботинки! Несмотря на то, что это была мелочь, она выбила меня из колеи. Меня охватила паника. Я вернулся на базу и сказал, что не могу там находиться, просил, чтобы меня оттуда забрали. Вернувшись на базу Красного Креста, я поговорил с Кристен. Это действительно помогло. Значительно легче работать тогда, когда знаешь, что в случае необходимости к тебе придут на помощь.”

Пол Давенпорт, волонтер, о землетрясении в городе Крайстчерч, Новая Зеландия.



КОЛУМБИЯ

Психосоциальная программа Колумбийского Красного Креста направлена на оказание поддержки как волонтерам, так и штатным сотрудникам. Программа оказывает психосоциальную помощь во время чрезвычайных ситуаций и трагедий, а также связана с предоставлением поддержки в случае с ВИЧ/СПИД, насилием в семье, перемещенными лицами и необходимостью заботы о волонтерах. Во всех филиалах Общества Колумбийского Красного Креста должны быть лица или группа, которые знают о программе и успешно с ней работают. Такие лица должны быть частью системы оказания психосоциальной поддержки. В каждом филиале есть группы оказания психосоциальной помощи волонтерам и сотрудникам, которые разрабатывают мероприятия.

Психосоциальная программа включает мероприятие под названием “Психическое здоровье работников Красного Креста”. Сама программа предусматривает три уровня обучения. Первый уровень - начальное обучение. Основное внимание здесь уделено введению в курс дела и профорientации, а также указанию факторов риска, связанных с психическим здоровьем, работе со специалистами и компаниями повышения информированности. Второй уровень уделяет особое внимание оказанию помощи жителям определенного региона, мастер-классам по оказанию психосоциальной помощи и первой психологической помощи. Третий уровень - оказание профессиональной помощи.

Волонтерам сообщают об оказании поддержки в группах психосоциальной помощи. В этих группах им сообщают информацию о программе.

Волонтеров, которым необходима более специализированная помощь, направляют к профессионалам. В некоторых филиалах были проведены исследования, посвященные психосоциальной помощи волонтерам. В 2008 г., кроме того, было проведено исследование психического здоровья. Общество Колумбийского Красного Креста, кроме того, разработало инструменты измерения факторов риска и методов защиты психического здоровья волонтеров.

Общество Колумбийского Красного Креста обладает набором психосоциальных инструментов, а также определенными ресурсами и документами. Национальное общество, кроме того, разработало учебник, нормы и методики, которые регулируют предоставление психосоциальной помощи.

Психосоциальная помощь волонтерам формально прописана в методике национального общества по оказанию психосоциальной помощи. В ней выделены две целевые группы: лица, пострадавшие при чрезвычайных ситуациях, во время стихийных бедствий, вооруженных конфликтов, а также вследствие проживания в неблагоприятных условиях, и группа волонтеров/штатных сотрудников, работающих в рамках гуманитарного вмешательства. Методика, в частности, указывает на то, что психосоциальная помощь должна отвечать нуждам людей, что она должна помогать им адаптироваться к новым ситуациям, а также увеличивать их стрессоустойчивость и повышать способность к восстановлению. В указанной методике национальное общество обязуется признавать важность работы волонтеров, а также предоставлять им психосоциальную поддержку и возможности по обучению специалистами по оказанию психосоциальной помощи.



ПРАВИЛА ПОДДЕРЖИВАЮЩЕГО ОБЩЕНИЯ

Следующая таблица содержит краткую информацию о том, что можно делать и говорить во время проведения поддерживающей беседы с волонтером, который ощутил на себе последствия стресса.

Что можно делать и говорить

Помните, что человек в кризисном состоянии на время теряет простейшее чувство защищенности и доверия. Постоянно находясь около волонтера, помогайте ему чувствовать себя в большей безопасности.

Будьте спокойны даже тогда, когда волонтер, которому вы помогаете, эмоционально возбужден.

Будьте готовы к тому, что волонтеры в состоянии острого стресса могут реагировать на события достаточно эмоционально. Они, в частности, могут срываться на крик.

Чтобы полностью понять рассказ и проблемы волонтера, внимательно его выслушайте.

Обращайте внимание на их тревогу, чувство потери, другие ощущения.

Во время молчания чувствуйте себя уверенно. Посидите с волонтером в тишине тогда, когда он выразил об этом свое желание..

Задавайте необходимые для прояснения ситуации вопросы, помогающие понять нужды волонтера..

Установите с волонтером зрительный контакт. Сохраняйте открытость своей позы.

Принимайте чувства волонтера и его интерпретацию событий без своих оценочных суждений.

Если волонтер отказывается от помощи, дайте им понять, что они могут получить ее в любой момент - стоит только захотеть.

Что нельзя делать и говорить

Не заставляйте волонтера вспоминать все детали какого-либо трагического события, свидетелем которого он стал.

Не высказывайте своих суждений по поводу ситуации, в которой оказался волонтер.

Не говорите волонтерам о своих проблемах и не рассказывайте им истории других людей.

Не рассказывайте сведения, полученные от волонтера, другим людям. Сохраняйте конфиденциальность полученной информации, кроме случаев, когда ее раскрытие повысит безопасность волонтера.

Не исправляйте его рассказ о том, что случилось, а также не меняйте хронологию событий.

Не касайтесь волонтера (если это неприемлемо для него).

Контроль и оценка результатов оказания волонтерам поддержки



РАЗДЕЛ

5

Вследствие того, что оказание поддержки - это задача национального общества, контроль и оценка (КиО) позволяют понять, насколько она результативна, а также насколько эффективной она выглядит в глазах волонтеров.

В этом разделе мы поговорим о том, как настроить вашу систему КиО результатов оказания волонтерам психосоциальной поддержки, какую информацию вам необходимо для этого иметь (например, какие существуют индикаторы), а также как проверить результаты оказания поддержки в случае с масштабными и более мелкими чрезвычайными ситуациями. Со временем, когда ваше национальное общество будет сталкиваться с новыми трагическими событиями, КиО поможет вам, кроме всего прочего, реагировать на изменения нужд волонтеров, попавших в чрезвычайную ситуацию.

Что мы контролируем и оцениваем?

- **Ответственность** - не только перед получателями помощи и источниками финансирования, но и перед сотрудниками и волонтерами
- **Актуальность** - обеспечение актуальности поддержки для волонтеров
- **Эффективность** - обеспечение своевременности и отсутствия дороговизны

оказываемой волонтерам помощи

- **Эффективность и результаты** - обеспечение достижения ожидаемого от поддержки эффекта для психологического состояния волонтера
- **Устойчивость** - обеспечение устойчивой эффективности поддержки даже после кризисной ситуации.

Этот раздел посвящен следующим вопросам:

1. Создание системы
2. Разработка индикаторов и методов их измерения
3. Контроль по нескольким событиям
4. Оценка и обучение

5.1 Создание системы

Информация, которая, возможно, вам понадобится, касается следующих трех вопросов:

- Что мы имеем?
- Как люди могут использовать это?
- Насколько хорошо это работает?

Что мы имеем?

Сюда включают не только мероприятия по оказанию поддержки, которые существуют в вашем национальном обществе (например, мероприятия по обучению и профориентации), но и знания, умения и навыки волонтеров. У каждого есть свой

“Во время землетрясения я потерял многих друзей. Вначале я просто не справлялся со стрессом. Я несколько дней плакал. Я даже подумал, что было бы легче тоже умереть во время землетрясения. Я хотел помогать, но не мог найти в себе ни сил, ни смелости. Чувство вины не покидало меня. Именно поэтому я начал работать в Красном Кресте. Эта работа стала самой главной в моей жизни. Я сделал то, что раньше никогда бы не смог сделать. С помощью этой программы я стал взрослее.”

Микеланж Ле-Бланк, волонтер Гаитянского Красного Креста





“рецепт” борьбы со стрессом. Волонтеры добавляют в работу свои знания и умения. Некоторые из них даже способны обогатить методику оказания психосоциальной помощи, а также поддержать своих коллег своими навыками и опытом по восстановлению.

Как люди могут использовать это?

То, как люди будут использовать имеющиеся ресурсы, зависит от того, знают ли они о существовании таких ресурсов (например, о том, знают ли они о существовании определенной информации и поддержки), а также от доступности такой поддержки. Быть может, методики и правила выглядят эффективными только на бумаге, а в реальности их никто не использует.

Насколько хорошо это работает?

Критический взгляд на эффективность поддержки, оказываемой волонтерам, позволяет вам понять пути корректировки существующей системы помощи, добавить недостающие методы ее оказания, а также (возможно) исключить те методы, которые неэффективны как в свете влияния на состояние волонтера, так и в свете соотношения “цена/эффективность.”



24

МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ, СВЯЗАННОЙ С КИО

Каковы методы сбора информации, необходимой для создания вашей собственной системы? Следующие подходы позволят вам узнать, в чем же нуждаются ваши волонтеры, а также какие ресурсы доступны уже сейчас:

1. Поговорите с вашими волонтерами, сотрудниками и руководством (например, в фокус-группах, с помощью интервью) об их понимании и восприятии стресса и доступной помощи.
2. Проведите среди волонтеров, сотрудников и руководства анонимный опрос оценки их знаний о стрессе, с которыми сталкиваются волонтеры, а также опрос знаний о методах преодоления (см. пример опроса ниже). Составьте список имеющихся у вас ресурсов (трудовых, материальных и финансовых), а также оцените эффективность их нынешнего использования.

Получив такую информацию, вы будете обладать более четкой картиной того, какие изменения необходимо внести, а какие пробелы стоит восполнить.

ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С СОЗДАНИЕМ СИСТЕМЫ КиО

Следующая таблица содержит некоторые вопросы, связанные с тремя основными моментами, указанными выше. Вопросы ниже могут быть использованы для оценки эффективности вашей нынешней системы, а также для контроля ее эффективности в будущем.

Сфера деятельности	Нужды и ресурсы
Знания и навыки	• Что уже делают волонтеры для оказания помощи себе и коллегам? • Что волонтеры и сотрудники знают о личном и групповом стрессе? Как они с ним справляются? • Сколько волонтеров и сотрудников уже обучены оказанию помощи коллегам, первой психологической помощи и управлению стрессом? • Что о стрессе, влияющем на состояние волонтеров, знают руководители?
Понимание психологического благополучия	• Насколько эффективную помощь волонтеры в настоящий момент, по их мнению, получают от организации? • Какую из форм поддержки волонтеры считают полезной? • В каких других формах поддержки волонтеры, по их мнению, нуждаются? • Каковы основные типы стрессов наиболее часто появляются, по мнению волонтеров, в их работе (в частности, непомерная рабочая нагрузка, непонимание своих функций, сложности в работе с травмами на месте оказания помощи и т.п)? • Насколько эффективно, по мнению волонтеров, работает их группа? • Какова, по мнению руководства, их роль и ответственность при поддержании волонтеров?
Материалы	• Имеются ли материалы, касающиеся стрессов и управления ими? • Имеется ли материал для обучения оказанию коллегами психологической поддержки и первой помощи? • Имеются ли выписанные методики по руководству волонтерами, а также их направлению на получение дополнительной помощи? • Используются и раздаются ли доступные материалы? Знают ли, в частности, руководители о методиках и существующих материалах?
Человеческие ресурсы	• Сколько волонтеров и сотрудников работают в качестве людей, оказывающих поддержку коллегам? • Кто из сотрудников организации или вне ее может оказать психосоциальную помощь (штатный психолог, местные специалисты)? • Имеются ли опытные сотрудники или волонтеры, желающие поделиться своим опытом во время профорientации или обучения волонтеров, а также выполнять функции напарников? • Сколько руководителей обучены поддерживающему руководству и ППП?
Финансовые ресурсы	• Какие функции мы выполняем бесплатно (например, разговоры с волонтерами об эмоциональном здоровье) во время их профорientирования? • Какие другие методы мы могли бы разработать? Сколько будет стоить их применение? • Какие средства доступны нам для разработки других необходимых методик?



Пример анонимного базисного опроса волонтеров

Приведенный ниже пример опроса волонтеров разработан с целью выявления знаний волонтеров о средствах борьбы со стрессом, их информированности в вопросах доступности поддержки от национального общества, а также выявления их восприятия адекватности такой поддержки. В него включены вопросы о количественной и качественно оценке.

Вопросы, связанные с количественной оценкой, содержат четырехбалльную шкалу. Возможно сопоставление результатов, полученных от разных людей (возможна ситуация, например, когда большинство респондентов дают одинаковый ответ на какой-либо вопрос). Общая сумма может быть использована в качестве средства измерения эффективности работы имеющихся методов психосоциальной поддержки. Чем выше цифра, которую показывают опросы, тем больше эффективность применения методик.

Вопросы на качественную оценку позволяют волонтерам выражать свое отношение или высказывать пожелания относительно

улучшение системы оказания волонтерам поддержки.

При проведении опросов рекомендуется выполнять следующее:

- Сохраняйте конфиденциальность полученных данных. Это позволит увеличить кол-во людей, желающих стать участниками опроса, а также сделает ответы более правдивыми.
- Вопросы должны быть простыми для понимания.
- Опрос должен быть как можно более коротким (это увеличит кол-во людей, желающих в нем участвовать).
- Включите вопросы как о количественной, так и качественной оценке.
- В случае с количественной оценкой вопросы должны иметь одну направленность, что позволит облегчить анализ и сравнение. К примеру, вопросы ниже предусматривают оценку “4”, которая всегда будет указывать на позитивную характеристику ответа о психосоциальном знании, навыках или методиках.



ПРИМЕР ОПРОСА, СВЯЗАННОГО С ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКОЙ ВОЛОНТЕРОВ

Волонтеры - важная часть работы национального общества в условиях чрезвычайных ситуаций. Для улучшения оказываемой волонтерам помощи мы хотели бы попросить вас принять участие в настоящем опросе. Это позволит нам лучше понять то, каким образом поддерживать ваше психологическое благополучие. Это анонимный опрос - НЕ УКАЗЫВАЙТЕ НА НЕМ СВОЕ ИМЯ.

Обведите ту цифру, которая наиболее близка вашим ощущениям о вопросе. 1=абсолютно не согласен, 2=не согласен, 3=согласен, 4=абсолютно согласен

1.	Я хорошо понимаю типы стрессов, с которыми могу столкнуться при выполнении волонтерской работы в условиях чрезвычайной ситуации.	1	2	3	4
2.	Я знаю, как распознать признаки серьезного личного стресса.	1	2	3	4
3.	У меня есть эффективные методы управления своим стрессом.	1	2	3	4
4.	Я знаю, как распознать признаки серьезного стресса среди моих коллег.	1	2	3	4
5.	Я знаю, как поддержать членов моей группы во время стрессовых периодов.	1	2	3	4
6.	Мой руководитель заботится о моем психологическом благополучии.	1	2	3	4
7.	Мой руководитель всегда рядом, когда мне нужно поговорить с ним.	1	2	3	4
8.	Мой руководитель поможет мне тогда, когда я в беде.	1	2	3	4
9.	Я знаю, где в случае необходимости в организации получить дополнительную поддержку для борьбы со стрессом.	1	2	3	4
10.	Я получил от национального общества сведения о стрессе и методах борьбы с ним.	1	2	3	4
11.	Это национальное общество оказывает волонтерам ценную помощь для того, чтобы те легче справлялись с работой в условиях чрезвычайной ситуации.	1	2	3	4
12.	Моя работа высоко цениться моим руководством и местным филиалом.	1	2	3	4

Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы:

Какие действия национального общества в настоящий момент помогают вам справляться со стрессом?

Какие действия национального общества в настоящий момент мешают вам справляться со стрессом?

Какие пожелания будут у вас к нам по улучшению системы поддержки волонтеров?

Благодарим вас за потраченное время!



“Для меня это был кошмар. Везде была вода. Единственное слово, которое слышалось отовсюду - это слово “беги”. Люди теряли все, что наживали непосильным трудом долгие годы. Моей старшей сестре и ее двум детям удалось убежать от настигавшей их воды. Помню, мой муж уговаривал нас бежать. Мы укрылись во временном лагере, организованном Красным Крестом. Я всюду искала своего мужа. Он так и не вернулся. А спустя два дня я увидела его тело. Мне все это очень надоело. Что же это за жизнь такая? Ничего не осталось. Я понятия не имела, что делать дальше. Я даже отказалась от пищи. Но как только я стала участницей психосоциальной программы, изменилось все - мои мысли, мои чувства. В лагере я подружилась с одним человеком, который рассказал мне о программе. Я поняла, что я не единственная женщина, которая столкнулась с такими проблемами. Программа дала мне силы бороться с жизнью. Спустя несколько месяцев уже я захотела отблагодарить Красный Крест. Именно поэтому я стала волонтером программы.”

Рувани Ватсала, волонтер Общества Красного Креста Шри-Ланки.

5.2 Разработка индикаторов

Разработка эффективных индикаторов позволит вам измерить кол-во поддержки, которую вы оказываете волонтерам. Инструмент ниже позволяет разработать эффективные с точки зрения сотрудников и волонтеров индикаторы, а также учитывает эмоциональное состояние как группы, так и отдельных человек. Инструмент, кроме того, показывает, каким образом облегчить процесс сбора информации о ваших индикаторах.

Таблицы ниже включают как качественные, так и количественные индикаторы.

Количественные индикаторы - это то, что можно посчитать (например, кол-во волонтеров, которые прошли обучение или получили поддержку от коллег). Качественные индикаторы позволяют оценить воспринимаемое качество поддержки, в частности, насколько полезной для волонтеров, по их мнению, оказалась оказанная им поддержка. Другие методы фиксации информации включают в себя журналы встреч и опросы. Таблицы ниже содержат примеры индикаторов на каждой стадии чрезвычайной ситуации, а также предложения по поводу методов, позволяющих зафиксировать информацию об индикаторе.



РАЗРАБОТКА ИНДИКАТОРОВ

Каким образом возможно разработать индикаторы и с их помощью измерить оказываемую волонтерам психосоциальную помощь?

Выбор индикаторов для измерения психосоциальной помощи зависит от следующего:

- Первоначальные оценки эмоционального состояния и нужд волонтеров
- Понимание волонтерами термина “психосоциальное благополучие”
- Понимание волонтерами термина “эффективная поддержка”

Вне всякого сомнения, самый лучший способ определения эффективных индикаторов психосоциального здоровья - разговор с сотрудниками и волонтерами и выяснение их точки зрения. К примеру, вы можете спросить у них, каким образом они понимают, что у коллеги есть проблемы, а также как члены группы работают вместе.

Существуют три индикатора, обычно используемых при психосоциальных поддерживающих вмешательствах:

- Эмоциональное здоровье: доверие, надежда на будущее, чувство контроля, уверенность
- Социальное здоровье: способность к общению, помощи другим, к активному решению проблем
- Навыки и знания: обучение навыкам контроля стресса или поддержки коллег.

Для оказания волонтерам психосоциальной помощи полезным будет разработать индикаторы как группового, так и личного психологического благополучия. Стрессовое состояние отдельного человека влияет на работу группы. Одновременно, стрессовое состояние группы влияет на состояние ее членов. Слаженно работающая группа может стать “амортизатором” стрессов на работе и поддержать волонтеров. Примеры психологического благополучия:

- Личности: результаты самоотчетного опроса, который позволяет оценить чувства волонтера, а также его способность справляться со стрессом после обучения.
- Группы: процент членов группы, которые участвуют в мероприятиях по оказанию помощи коллегам.

Каковы пути сбора информации об индикаторах?

Рассмотрите использование обычных путей сбора информации, которые не перегружают волонтеров или сотрудников. К примеру, если ваше национальное общество регулярно обучает волонтеров выполнению их работы или предоставляет им информацию о стрессах и методах борьбы с ними, вы можете:

- Записывать количество обучающихся волонтеров
- Просить волонтеров проходить опросы знаний и удовлетворенности (в конце обучения)
- Хранить информацию о материалах, полученных волонтерами во время профориентирования или инструктажа.

ДО

До трагедии

- Набор и отбор волонтеров
- Профориентация
- Обучение
- Разработка планов действий в чрезвычайных обстоятельствах

Пример количественных индикаторов

- Имеющиеся для волонтеров материалы о стрессе и методах борьбы с ним (список имеющихся материалов).
- Кол-во волонтеров, которые получают информацию о стрессе и методах борьбы с ним во время набора и профориентирования (фиксация предоставленной информации).
- Кол-во волонтеров и сотрудников/руководителей, проходящих обучение борьбе со стрессами (журнал проведения обучения).
- Имеющиеся планы действий в чрезвычайных обстоятельствах
- Кол-во руководителей, которые знают о них (список планов, опрос руководителей).

Пример качественных индикаторов

- Восприятие волонтерами полезности имеющихся материалов.
- Восприятие волонтерами полезности обучения вопросам стресса и борьбы с ним.
- Восприятие руководителями полезности обучения вопросам поддержки волонтеров.
- Восприятие сотрудниками и руководителями адекватности планов действий в чрезвычайных обстоятельствах (указанная информация может быть получена разными способами - с помощью анонимного опроса, вопросов, допускающих разные ответы, с помощью словесной обратной связи, с помощью интервью, а также с помощью фокус-групп).

ВО ВРЕМЯ

Во время трагедии

- Групповые встречи
- Контроль уровня стресса отдельных людей и группы
- Руководство и дополнительное обучение
- Поддержка от коллег

Пример количественных индикаторов

- Кол-во волонтеров, которые знают о месте получения помощи (в случае необходимости) (анонимный опрос).
- Кол-во индивидуальных и групповых встреч с руководством, проводимых с целью поддержки волонтеров (журнал проведения встреч).
- Кол-во волонтеров, проходящих обучение борьбе со стрессами (журнал проведения обучения).
- Кол-во обученных оказанию поддержки коллегам человек.
- Процент членов группы, которые получают поддержку от коллег (анонимный опрос).
- Кол-во направлений волонтеров на получение дополнительной психосоциальной поддержки (журнал направлений).

Пример качественных индикаторов

- Восприятие волонтерами их основных источников стресса; насколько хорошо они справляются с чрезвычайной ситуацией?
- Восприятие волонтерами поддержки, оказываемой их руководством и коллегами.
- Восприятие руководством своей уверенности при предоставлении волонтерам поддержки.
- Удовлетворенность волонтеров дополнительным обучением.
- Удовлетворенность волонтеров их направлением на получение доп. помощи (касается тех, кого направили).
- Восприятие волонтерами полезности предоставляемой дополнительно психосоциальной поддержки (см. выше).

ПОСЛЕ

После трагедии

- Обсуждение в группе и личные встречи
- Признание важности работы волонтеров
- Поддержка от коллег

Пример количественных индикаторов

- Кол-во проведенных встреч-анализов (журнал встреч).
- Кол-во волонтеров, посетивших встречи-анализы (журнал встреч).
- Кол-во волонтеров, которые получают поддержку от коллег после кризисной ситуации (анонимный опрос).
- Церемонии награждения волонтеров (журнал встреч).
- Кол-во направлений волонтеров на получение дополнительной психосоциальной поддержки (журнал направлений).

Пример качественных индикаторов

- Восприятие волонтерами постоянного стресса и способности к восстановлению после кризисной ситуации.
- Восприятие волонтерами полезности встреч-анализов.
- Восприятие волонтерами эффективности поддержки, оказываемой их руководством и коллегами.
- Восприятие волонтерами качества оценки их работы руководством и национальным обществом.
- Восприятие волонтерами полезности предоставляемой дополнительно психосоциальной поддержки (см. выше).

5.3 Подходящее для контроля время

Контроль и оценка результатов оказания волонтерам поддержки - постоянный процесс, который включает в себя проверку, восприятие и обратную передачу информации, собранной с целью повышения эффективности поддержки, оказываемой волонтерам. Будучи руководителями, вы несете постоянную ответственность за контроль над моральным состоянием волонтеров. Однако существуют ключевые периоды времени, в течение которых важно проконсультироваться с волонтерами и удостовериться в том, что система поддержки работает слаженно. Это особенно важно в случае с небольшими или масштабными чрезвычайными ситуациями, которые предусматривают вовлечение волонтеров (см. инструмент 28 и 29 для получения советов по контролю над оказанием поддержки волонтерам во время небольших и крупномасштабных трагедий).

Масштабные чрезвычайные ситуации могут предусматривать оказание волонтерами помощи большому количеству людей, пострадавших от стихийного бедствия, вооруженных конфликтов или непрекращающегося кризиса. Во время таких событий важно регулярно контролировать состояние волонтеров и групп для того, чтобы быть уверенным в эффективности оказываемой им поддержки. В случае регулярного контакта с вашей группой вам легче предвидеть необходимость оказания членам группы дополнительной помощи и направления их к специалистам.

Небольшие по масштабам ситуации включают, например, оказание волонтерами помощи семье, пострадавшей от пожара, случаи травмирования волонтера, угроз его жизни и здоровью, а также наблюдение им особенно шокирующих картин (например, смерти или травмирования ребенка).

СОВЕТЫ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ КОНТРОЛЯ ВО ВРЕМЯ МАСШТАБНЫХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

Ниже представлены советы по контролю во время крупномасштабных или сложных чрезвычайных ситуаций:

- Подготавливайте волонтеров к оказанию помощи в сложных ситуациях, инструктируя их о возможных событиях, а также оценивая их готовность к оказанию такой помощи.
- Во время продолжительных кризисов проводите короткие ежедневные инструктажи и опросы сотрудников, задавая членам группы вопросы о том, как они справляются с задачами.
- Планируйте регулярные встречи с руководством для тех групп и лиц, которые оказывают помощь в сложных ситуациях, с целью оказания технической и психосоциальной поддержки.
- Регулярно проверяйте то, как волонтеры справляются с ситуацией, задавая им вопросы о том, необходима ли им дополнительная поддержка.
- Рассмотрите возможность вовлечения в проверку состояния людей и групп, работающих в очень сложных ситуациях, специалиста по оказанию психосоциальной помощи.
- После окончания оказания помощи во время крупномасштабных чрезвычайных ситуаций оцените то, насколько эффективно группы и отдельные волонтеры справляются с последствиями. Оцените также качество оказанной им поддержки. Для этого:
 - Проведите анонимный опрос уровня управляемости волонтеров с ситуацией, их отношения к оказанной помощи, а также то, какая помощь была фактически использована.
 - Организуйте фокус-группу и задайте ей вопросы об оказанной поддержке, а также о методах усовершенствования такой поддержки в будущем.
 - Проводите встречи с непосредственными руководителями волонтеров или лидерами групп и задавайте им вопросы о том, а) насколько эффективно, по их мнению, волонтеры и группы справлялись со стрессом, б) какая помощь была наиболее полезной, в) какая информация или обучение необходимы им для улучшения системы оказания волонтерам поддержки в будущем.

Независимо от масштабов кризисной ситуации всегда полезным будет проведение встреч сотрудников и волонтеров, а также обсуждение на них достаточности оказанной поддержки. Очень часто полезным будет делать это спустя определенное время после трагедии (через месяц и т.п.).

Проверка состояния волонтеров и руководства через какое-то время после кризисной

ситуации позволяет им “переварить” событие и проанализировать полученный опыт (то, как он может на них повлиять). В таком случае они также могут эффективно оценить полезность определенного вида оказанной поддержки, а также решить для себя, какой тип поддержки может понадобиться им сейчас или в будущем. Особенно важно проделывать эти шаги после масштабных катастроф или трагедий.



29

СОВЕТЫ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ КОНТРОЛЯ ВО ВРЕМЯ НЕБОЛЬШИХ ПО МАСШТАБАМ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

Ниже указаны советы по осуществлению контроля над оказанием волонтерам помощи во время небольших по своим масштабам чрезвычайных ситуаций:

- Попытайтесь узнать, сопровождалась ли трагедия стрессовыми событиями, с которыми могли столкнуться волонтеры.
- Задайте волонтерам вопросы о том, что случилось и каковы их ощущения.
- Выясните у волонтеров, знают ли они о доступной поддержке, а также пользуются ли они ею (например, поддержкой коллег, психосоциальной поддержкой, оказываемой силами организации или специалистами вне ее).
- Спросите волонтеров о том, достаточна ли, по их мнению, получаемая ими поддержка.
- Следите за волонтерами, вовлеченными в работу с последствиями небольших по своим масштабам чрезвычайных ситуаций, с целью контроля их поведения.
- В случае непосредственного влияния события на волонтера обязательно:
 - Как можно скорее встретьтесь с ним и оцените его состояние
 - Подготовьтесь к приему такого волонтера в вашем офисе - выделите тихое место для отдыха, принесите еду и напитки, а также (в случае необходимости) пригласите специалиста для проведения медицинского и психосоциального осмотра
 - Выясните, какая поддержка может быть оказана ему дома. Помогите ему связаться с близкими (в случае, если волонтер выразил такое желание).



5.4 Оценка и обучение

Кроме проведения регулярного контроля для вашего национального общества будет целесообразно провести общую оценку оказываемой волонтерам помощи, обобщить все полезную информацию, полученную в результате определенных событий, а также наметить возможные изменения, призванные улучшить такую поддержку. Вы также можете использовать собранную за год информацию (отчеты, журналы проведения встреч, опросы), включив ее в годовой отчет.

Имея определенные ресурсы и время, вы, кроме того, можете предоставить такой отчет своим руководителям, сотрудникам и волонтерам, с тем чтобы те предоставили свои замечания. К примеру, вы можете организовать встречу под названием “Как мы относимся к психологическому благополучию волонтеров?”, на которой можно составить план по дальнейшей работе с проблемой и предложить определенные изменения.



“Забота о волонтерах” - методика, разработанная с целью помочь национальным обществам во время оказания ими поддержки волонтерам до, во время и после кризисных ситуаций. Несмотря на то, что методика ориентирована прежде всего на волонтеров, она, вне сомнений, поможет и при работе со штатными сотрудниками. Информация, содержащаяся в документе, может быть использована в любых ситуациях, независимо от размера пострадавшей общины, а также независимо от характера вашей работы (постоянное оказание помощи при чрезвычайных ситуациях или участие в основном в социальных программах).

Самоа. Фото: Роб Фью/МФОКК-внештатный сотрудник

Справочный центр психосоциальной поддержки



**Международная Федерация обществ
Красного Креста и Красного Полумесяца**

Местонахождение Справочного центра:



**DANISH
RED
CROSS**

При поддержке:



Norwegian Red Cross



Finnish Red Cross