

Source - https://pscentre.org/wp-content/uploads/2018/02/volunteers_EN.pdf

Турбота про волонтерів

Набір інструментів із надання психосоціальної підтримки

Референтний центр МФЧХ із психосоціальної підтримки
Адреса для ведення кореспонденції: Данський Червоний Хрест
Блегдамсвей 27
2100 Копенгаген Ø
Данія
Телефон: +45 35 25 92 00
Електронна пошта: psychosocial.centre@ifrc.org
Вебсайт: www.ifrc.org/psychosocial

Фото з обкладинки: Червоний Хрест Гаїті, волонтер із психосоціальної підтримки Дезульме Лафоре (Desulme Laforet), який був застрелений гангстерами у жовтні 2011 року

Цей набір інструментів присвячений йому та всім іншим волонтерам, які всім серцем та розумом занепокоєні гуманітарними потребами людства.

Фото: Джером Грімо (Jerome Grimaud)/ МФЧХ
Дизайн і видання: Видавництво KLS Grafisk Hus A/S
ISBN: 978-87-92490-10-0

Головний редактор: Нана Відеманн (Nana Wiedemann)
Автор: Леслі Снайдер (Leslie Snider)
Керівник: Лассе Норгаард (Lasse Norgaard)
Рецензія та вчитка: Венді Агер (Wendy Ager)
Додаткова коректура: Бонні Со (Bonnie So), Червоний Хрест Гонконгу та
Крістіна Расмуссен (Christina Rasmussen), Данський Червоний Хрест.

Щиро дякуємо всім тим волонтерам і співробітникам національного товариства та делегатам МФЧХ, які зробили внесок у створення цього набору інструментів, надали інформацію та фотографії. Звіт за 2009 рік щодо надання психосоціальної підтримки 19-ма національними товариствами, згаданий у цьому посібнику, був створений Астра Ітре і доступний онлайн.

Висловлюємо вдячність за фінансову допомогу:
Норвезького і Фінського Червоного Хреста.

Центр із психосоціальної підтримки функціонує в межах Данського Червоного Хреста
Ми будемо раді отримати ваші коментарі, відгуки та запитання за адресою
psychosocial.centre@ifrc.org.

Ви можете ознайомитися з повним переліком матеріалів, доступним на вебсайті Центру з психосоціальної підтримки за посиланням www.ifrc.org/psychosocial.

Турбота про волонтерів

Набір інструментів із надання психосоціальної підтримки

«Надягніть кисневу маску спочатку на себе...»

2011: Масові розстріли в Норвегії, землетруси у Новій Зеландії, громадянські заворушення на Близькому Сході і гігантський землетрус, цунамі та ядерна загроза в Японії. В усіх цих катастрофах та жахливих подіях співробітники і волонтери Червоного Хреста і Червоного Півмісяця надавали психосоціальну підтримку постраждалим та їхнім сім'ям. Деякі національні товариства були добре підготовлені до таких подій, інші усвідомили свою неготовність. Ці події змусили кожне товариство поміркувати над тим, як можна покращити рівень підготовленості до таких ситуацій.

Співробітники та волонтери по всьому світу щодня надають важливу психосоціальну підтримку. Вони реагують не лише на катастрофи, збройні конфлікти та масові розстріли, а також залучені до роботи у соціальних програмах для мешканців бідних районів, жертв насильства або нещасних випадків, вони працюють із людьми похилого віку, із соціально ізольованими людьми, з тими, кого суспільство стигматизує через хвороби або упередження, а також із біженцями та шукачами притулку.

Чітке повідомлення

На семінарі з питань психосоціальної підтримки, що відбувся під час Генеральної асамблеї МФЧХ у Женеві в листопаді 2011 року, деякі національні товариства поділилися своїм досвідом у цій сфері. Їхнє повідомлення було однозначним: ми повинні забезпечити краще навчання та підготовку наших співробітників та волонтерів для ефективного надання допомоги нашим користувачам послуг, а також само- та взаємодопомоги.

Роль волонтерів у надзвичайних ситуаціях стає дедалі складнішою. В умовах надзвичайної ситуації співробітники і волонтери можуть зіткнутися з травмами, втратами, руйнуваннями, пораненнями і навіть смертю. Вони можуть знаходитися поруч з людьми у стані шоку та горя, допомагати людям, які пережили насильство, будучи першими, хто надаватиме людську підтримку та розуміння після пережитих нелюдських обставин.

Лише першої допомоги недостатньо

Волонтери можуть працювати понаднормово в складних умовах надзвичайної ситуації, часто забуваючи про власні потреби. Зрештою вони часто відчують, що зробили недостатньо, щоб допомогти отримувачам послуг у боротьбі з трагедією, яка їх спіткала. Крім того, волонтери часто є членами постраждалих громад, у яких вони працюють, тому можуть переживати ті ж втрати і горе, що й люди, яким вони надають підтримку. Навчання з надання базової першої допомоги або робота в команді реагування на стихійні лиха не забезпечують достатню підготовку волонтерів до цих емоційних викликів.

Звичайно, важко заздалегідь підготуватися до всіх можливих ситуацій та залучити кожного волонтера. Проте можливо бути готовим як до сприяння благополуччю персоналу та волонтерів, так і до багатьох інших аспектів реагування на катастрофу. Звіт 2009 року за участю 19 національних товариств показав, що готовність до надання психосоціальної підтримки волонтерам часто формувалася ПІСЛЯ масштабної катастрофи, проте більшість бажала, щоб такі плани були розроблені ДО її настання. Іншими словами, як кажуть на борту літака: «Надягніть кисневу маску спочатку на себе, а потім допомагайте іншим».

Фотографія: Лассе Норгаард (Lasse Nørgaard)

«Лише якщо ви самі пережили катастрофу, ви можете повністю зрозуміти потребу в психосоціальній підтримці, як для тих, хто постраждав, так і для тих, хто надавав допомогу постраждалим».

Фреївот Ворку (Frehiwot Worku), генеральний секретар Ефіопського Червоного Хреста, яка у минулому працювала керівником команди ефіопських авіаліній та надавала допомогу сім'ям жертв після авіакатастрофи.

Маленькі кроки, великий вплив

Цей набір інструментів допоможе вам зробити саме це. Інші матеріали, наявні в Референтного центру МФЧХ із психосоціальної підтримки (Центр із психосоціальної підтримки), в основному присвячені наданню допомоги користувачам послуг, тоді як цей набір інструментів був написаний спеціально для надання допомоги волонтерам – до, під час та після кризи.

Хоча основна увага зосереджена на наданні підтримки волонтерам, посібник «Турбота про волонтерів» містить корисні інструменти, які будуть цінні і для співробітників. Незалежно від того, чи ви працюєте у великому або малому товаристві, чи часто ви залучені до реагування на надзвичайні ситуації або переважно працюєте в межах соціальних програм, ви може адаптувати інформацію з цього документа відповідно до своїх потреб.

Цей набір інструментів доповнює основний посібник для «Волонтерів у надзвичайних ситуаціях», публікація якого запланована на кінець 2012 року. Він допоможе вам адаптувати рекомендації щодо надання психосоціальної підтримки у спосіб, який:

- є реалістичним для вашого національного товариства,
- враховує відповідальність та ризики, з якими ваші волонтери можуть зіткнутися, та
- сприяє найкращому використанню спроможностей та ресурсів вашого товариства.

Брошура «Волонтери, залишайтеся у безпеці», яка надає стислу інформацію про волонтерів, була опублікована на початку 2012 року Секретаріатом МФЧХ, є також доступною для національних товариств.

Пам'ятайте про те, що навіть маленькі кроки можуть мати великий вплив! Сподіваємося, що цей набір інструментів буде корисним для розроблення ефективних стратегій із надання психосоціальної підтримки вашим волонтерам, а також зі зміцнення їхнього благополуччя та готовності виконувати їхню важливу роботу.

Підписи

Матіас Шмале (Matthias Schmale)

Заступник Генерального секретаря

Міжнародної Федерації Товариств Червоного Хреста і Червоного Півмісяця

Стефан Зеебахер (Stefan Seebacher)

Керівник відділу охорони здоров'я

Міжнародної Федерації Товариств Червоного Хреста і Червоного Півмісяця

Зміст

1. Резильєнтність, ризик і відповідальність.	9
1.1. Розуміння резильєнтності.	10
1.2. Ризики для благополуччя волонтерів.	11
1.3. Відповідальність за благополуччя волонтерів.	14
2. Поширення повідомлення.	21
2.1. Розуміння психосоціальної підтримки.	22
2.2. «Не лише говорити, але й діяти» – розробка стратегій підтримки.	24
2.3. Інформування волонтерів.	29
3. Цикл реагування та психосоціальна підтримка волонтерів: до, під час та після. 31	
3.1. Стратегії з надання підтримки на кожному етапі.	32
3.2. Співвіднесення ресурсів і потреб.	32
3.3. Основні та додаткові стратегії.	33
3.4. Підтримка за принципом «рівний-рівному».	45
4. Перша психологічна допомога волонтерам	49

4.1. Що таке ППД?	50
4.2. Підтримуюче спілкування та практична допомога.	52
4.3. Етична поведінка.	54
4.4. Коли і як перенаправляти волонтера для отримання додаткової підтримки	55
5. Моніторинг і оцінка підтримки волонтерів.	59
5.1. Створення системи.	60
5.2. Розробка індикаторів.	66
5.3. Коли слід проводити моніторинг	68
5.4. Оцінка та отриманий досвід.	71

Подані далі інструменти позначені таким символом

Вони також доступні онлайн за посиланням www.ifrc.org/psychosocial, ви можете їх роздрукувати як роздатковий матеріал.

1. Сприяння резильєнтності.	10
2. Ознаки вигорання.	14
3. Резильєнтність менеджерів і волонтерів.	19
4. Повідомлення для волонтерів	28
5. Заходи з підтримки до, під час та після надзвичайної ситуації.	34
6. Робочий лист А: Найм та відбір	35
7. Робочий лист В: Орієнтація	36
8. Робочий лист С: Брифінг та навчання	36
9. Робочий лист D: Планування на випадок надзвичайних ситуацій.	37
10. Прості запитання щодо емоційного стану.	37
11. Нагадування волонтерам про важливість турботи про себе.	40
12. Робочий лист Е: Зустрічі команди	41
13. Робочий лист F: Моніторинг індивідуального та командного стресу.	41
14. Робочий лист G: Супервізія та додаткове навчання	42
15. Робочий лист H: Підтримка за принципом «рівний-рівному» та перенаправлення	42

16. Робочий лист I: Командна та індивідуальна рефлексія	44
17. Робочий лист J: Вдячність волонтерам	44
18. Робочий лист K: Підтримка за принципом «рівний-рівному» та перенаправлення після кризової події.	46
19. Стратегії формалізації підтримки за принципом «рівний-рівному»	47
20. Поради тим, хто надає підтримку за принципом «рівний-рівному»	48
21. ППД: Покроковий посібник.	51
22. Чотири ключові елементи ППД.	52
23. Що можна і чого не можна говорити та робити в підтримуючому спілкуванні.	58
24. Стратегії збору інформації, пов'язаної з МіО	61
25. Запитання, пов'язані зі створенням системи МіО.	62
26. Зразок опитування волонтерів щодо психосоціальної підтримки.	64
27. Розробка індикаторів	66
28. Поради щодо моніторингу під час великомасштабних або складних надзвичайних ситуацій.	69
29. Поради щодо моніторингу під час надзвичайних ситуацій невеликого масштабу.	70

Розділ 1

Резильєнтність, ризик і відповідальність

«Я не знаю, якими словами можна найкраще описати ситуацію цих людей. Які б слова ми не використовували для опису попередніх катастроф, у цій ситуації будь-який опис здається абсолютно недоречним... я лише можу робити все, що від мене залежить – це все, що я можу сказати. Я була поруч із сім'ями і, відчуваючи співчуття до них, я плакала разом із ними. Згідно з нашим посібником із надання психосоціальної підтримки, надавачі допомоги можуть плакати, але вони не повинні впадати в істеріку».

Акемі Нітта (Akemi Nitta), психосоціальна медсестра Японського Червоного Хреста, після потрійної катастрофи в березні 2011 року

У цьому розділі ми розглянемо деякі основні поняття, пов'язані із психологічним благополуччям волонтерів, які працюють в умовах надзвичайної ситуації:

- 1. Резильєнтність – здатність людини долати труднощі під час лиха.**
- 2. Ризик – ризики в роботі, яку виконують волонтери.**
- 3. Відповідальність – відповідальність різних рівнів за забезпечення психологічного благополуччя волонтерів.**

1.1. Розуміння резильєнтності

Резильєнтність – це здатність людини долати виклики та труднощі, а також спроможність відновлювати й утримувати новий баланс, коли попередній порушено або зруйновано. Її часто описують як здатність «амортизувати перешкоди та відпружинювати назад».

Як саме кожна людина реагує на стрес – чи проявляються у неї психологічні проблеми або чи демонструє вона резильєнтність – залежить від численних факторів, зокрема характеру та тяжкості кризової події, особливостей її характеру, особистого досвіду та наявних систем підтримки. Волонтери, які особисто зазнають впливу кризи, можуть бути більш вразливими до стресу, але вони, як і всі волонтери, можуть отримати користь від навчання та підтримки з боку колег та організації.

Взаємозв'язок соціальних, психологічних та біологічних факторів, які допомагають людині зберігати резильєнтність, називаються захисними факторами. Вони знижують ймовірність тяжких психологічних наслідків після пережитих труднощів або страждань. Наявність турботливої родини чи громади, дотримання традицій та культури, релігійні переконання або політична ідеологія є прикладами захисних факторів. Для волонтерів, які працюють в умовах надзвичайної ситуації, захисні фактори можуть включати також мотивацію допомагати іншим, належну соціальну систему підтримки, вміння залишити роботу позаду і відпочивати, а також здатність надавати та отримувати підтримку від членів команди.

Наприклад, після вибуху та стрілянини в Норвегії в липні 2011 року Червоний Хрест заохочував волонтерів відкрито розповідати про свої реакції, також були організовані регулярні зустрічі для обговорення ситуації. У місцевих відділеннях була впроваджена особлива програма для навчання та допомоги співробітникам і волонтерам для надання підтримки постраждалим та їхнім родинам, які повернулися додому після трагедії.

Також важливо надати чітку інформацію про доступну підтримку та доступ до неї. Знання, що підтримка доступна, якщо та коли вона потрібна, забезпечує відчуття безпеки для волонтерів та команд із реагування на надзвичайну ситуацію під час виконання важких завдань із допомоги іншим у кризі.

№1. СПРИЯННЯ РЕЗИЛЬЄНТНОСТІ

Національні товариства можуть створити умови, які сприяють резильєнтності волонтерів та команд із реагування. Наприклад, розглянемо такі корисні заходи:

- Заохочення прийнятних умов праці через політики та стратегії.
- Надання доступних настанов та підтримки з боку керівництва та колег.
- Формування організаційної культури, яка дозволить відкрито говорити та ділитися проблемами і буде дотримуватися принципу конфіденційності.
- Організація регулярних зустрічей, на яких співробітники та/або волонтери відчуватимуть приналежність до однієї команди.
- Формування робочої культури, за якої зібрання разом після критичної події є нормою, наприклад, система підтримки за принципом «рівний-рівному».
- Висловлення вдячності за роботу волонтерів.

1.2. Ризики для благополуччя волонтерів

У процесі надання допомоги під час складних ситуацій волонтери можуть піддаватися впливу руйнувань, смертей, розповідей про втрати та горе тих, хто вижив, а також іноді можуть відчувати невпевненість, знаходячись у середовищі кризи. Крім того, традиційна героїчна роль співробітників і волонтерів Червоного хреста і Червоного півмісяця передбачає очікування від них, що вони ставлять потреби інших на перше місце, є невтомними та мають надлюдські можливості навіть у випадках катастрофічних трагедій. Та вимоги ситуації можуть значно перевищувати їхні можливості надавати допомогу і, як наслідок, вони часто почуваються так, ніби зробили недостатньо.

Однак вплив травми чи екстремальних обставин не завжди є основною причиною стресу для волонтерів. Люди, які виконують роль помічників, часто знаходять сенс у своїй роботі, і завдяки цьому можуть впоратися з ситуаціями, з якими вони стикаються. Натомість, найбільшого стресу волонтери (та співробітники) зазнають через незадовільні умови роботи та організаційні аспекти.

Розглянемо детальніше деякі з основних ризиків для психологічного благополуччя волонтерів:

- Вплив травматичних подій та розповідей
- Нереалістичні очікування
- Прагнення бути героєм
- Умови праці
- Організаційні проблеми

«Простий спосіб побачити та визнати внесок кожного – це коли керівник команди, менеджер програми, або будь-який представник вітає зранку всіх рукостисканням, дивлячись волонтерам в очі. Це дає змогу зрозуміти, чи волонтери та співробітники справляються зі своєю роботою. Цей простий ритуал зайвий раз показує, що ми піклуємося про них, і вони пройдуть “зайву мильо” для нас. В Даду я щоранку вітала

рукостисканням кожного. Я їх посилаю робити щось насправді складне, і я буду весь день зайнята в офісі, тому вони повинні знати, що я весь час думаю про них».

Еа Сюзанна Акаша (Еа Suzanna Akasha), керівник команди волонтерів із надання психосоціальної підтримки в SWAT, Пакистан

Вплив травматичних подій та розповідей

Вплив деяких жаклих подій – наприклад, важкі для сприйняття сцени руйнування, поранення чи смерті дітей – є особливо важкими для будь-кого, хто залучений до реагування. Волонтери можуть відчувати провину за смерть тих, ким вони опікувалися, і водночас вони повинні справлятися із власними страхами перед смертю та стражданнями, які вони можуть зазнати під час надання допомоги іншим. Деякі волонтери працюють у самому епіцентрі кризової події – на “передовій” надання допомоги людям, які нещодавно пережили або зазнали серйозного впливу кризи.

Бути свідком травматичних подій, або слухати історії травм і втрат тих, хто вижив, для волонтера може бути дуже важко. Крім того, часто волонтери самі є частиною постраждалих громад, і криза могла безпосередньо вплинути також і на них та їхні сім'ї. Вони могли втратити родичів, або їхнє майно могло бути знищене. Тому волонтери можуть мати такі ж потреби у допомозі, як і ті люди, яким вони надають підтримку.

Нереалістичні очікування

Волонтери часто недостатньо підготовлені для справляння з власними емоційними реакціями на вплив кризових подій під час надання допомоги іншим. Проявляючи співчуття людям, які постраждали, вони часто забувають про власні потреби і працюють без відпочинку. Їхня особиста ситуація та проблеми відходять на другий план. Наприклад, вони можуть відчувати, що не мають права йти додому відпочивати, коли інші втратили свої домівки, або насолоджуватися часом, проведеним разом зі своєю родиною, тоді як ті, хто вижив, втратили близьких. Звісно, ці очікування є нереалістичними і призводять до високого рівня стресу. Волонтери повинні звертати увагу на власні потреби та реакції.

Прагнення бути героєм

Крім того, деякі волонтери мотивуються ідеєю того, що вони «рятують світ». А коли вони не в змозі задовольнити потреби людей у кризі, вони почуваються неефективними. Також деякі отримувачі допомоги можуть мати нереалістичні очікування щодо того, що волонтер може зробити для них. Волонтери можуть бути неготові стикнутися з розчаруванням та гнівом отримувачів допомоги, яким здається, що їхні потреби не задовольняють.

Умови праці

Важкі умови, в яких працюють волонтери і які пов'язані з характером надзвичайної ситуації, можуть викликати хронічний стрес. Волонтери часто виконують фізично важку та виснажливу роботу, іноді беруть на себе небезпечні завдання, або від них (чи вони самі від

себе) очікують, що вони працюватимуть понаднормово у важких обставинах. Волонтери можуть опинитися у ситуації тривалої кризи і, в результаті, все більше віддалятися від власної родини та домашнього життя. Якщо волонтери є частиною колективної кризової ситуації – наприклад, масштабне стихійне лихо, або якщо вони стикаються з моральними та етичними дилемами, рівень їхнього стресу посилюється. Вони можуть почуватися нездатними виконувати завдання, або вони стають перевантажені потребами людей, яким вони намагаються допомогти.

«Було пів на шосту чи сьому вечора, і ми почали обшукувати вулиці, щоб подивитися на стан будівель та, можливо, знайти людей, яким потрібна допомога. Було дуже тихо і так темно, хоч око виколи. Ми почувалися як у кіно. Це точно не було схоже на наше місто. Коли ми повернулися наступного дня, ми побачили, наскільки погано все було насправді».

Пол Давенпорт (Paul Davenport), волонтер у Крайстчерчі, Нова Зеландія, після землетрусу

Організаційні проблеми

Організаційні проблеми мають дуже великий вплив на рівень стресу та благополуччя волонтерів і співробітників. Стрес може бути викликаний такими видами організаційних проблем:

- Нечітка посадова інструкція чи її відсутність, або незрозуміла роль у команді.
- Брак інформації про кризову ситуацію. Неналежна підготовка та інструкції щодо виконання завдання.
- Відсутність кордонів між роботою та відпочинком.
- Непослідовна або неналежна супервізія.
- Неналежна атмосфера на робочому місці, коли благополуччю волонтерів не приділяється увага, а їхні зусилля не визнаються і не цінуються.

Якщо проблема стресу через умови праці та організаційні проблеми не вирішується, це може вплинути на благополуччя волонтерів та якість їхньої роботи.

Вигорання

Хронічний стрес, пов'язаний з роботою, викликаний усіма цими факторами, наражає волонтерів на ризик *вигорання*. Вигорання – це емоційний стан, обумовлений стресом впродовж тривалого часу, що характеризується хронічним емоційним виснаженням, втратою енергії, зниженням ентузіазму та мотивації до виконання завдань, погіршенням ефективності роботи, зниженням задоволення від особистих досягнень, а також песимізмом та цинізмом.

Опитування щодо благополуччя волонтерів, які надавали допомогу після циклону «Наргіс» у М'янмі в 2008 році, було проведено за співпраці з університетом Янгону. Згідно з результатами опитування, майже кожен десятий волонтер чув себе надзвичайно пригніченим та виснаженим. Однією з причин цього була відсутність вдячності за роботу. Червоний Хрест М'янми вжив серйозних заходів і почав організовувати церемонії вдячності для волонтерів, а також заохочувати центри/ відділення приділяти більше уваги

благополуччю волонтерів та надавати підтримку тим, кому вона була потрібна. Серед ініціатив була й міжнародна фотовиставка, яка висвітлювала роботу та історії 25 волонтерів.

Вигорання означає, що стресові фактори настільки виснажили людину, що вона більше не в змозі дистанціюватися від ситуації. Волонтери можуть забувати про власні потреби у відпочинку та відновленні, і врешті-решт опиняються у ситуації, коли в них більше немає енергії для надання підтримки іншим. Часто людина, яка переживає вигорання, не усвідомлює проблеми. Тому дуже важливо всій команді розуміти причини стресу та вигорання і вміти розпізнавати їх ранні ознаки.

«На початку я співчував травматизованим дітям. Із часом стрес почав впливати на мене. Я почувався виснаженим і плакав щоразу, коли про них думав. Це виснаження вплинуло на моє навчання та стосунки з друзями. Колеги порадили мені звернутися до психолога. Психологічна підтримка допомогла мені зрозуміти ситуацію, в якій я опинився, і впоратися з нею, аби вона не впливала на моє життя».

Ахмад (Ahmad), 24 роки, волонтер Сирійського Арабського Червоного Півмісяця

№2 - ОЗНАКИ ВИГОРАННЯ

Зверніть увагу на ознаки того, що волонтери можуть знаходитися на межі вигорання:

- Фізичні симптоми, такі як головні болі або проблеми зі сном.
- Зміни в поведінці, такі як надмірне вживання алкоголю або виконання дуже ризикованих завдань.
- Проблеми у стосунках, такі як сплески агресії або відсторонення від колег.
- Зниження продуктивності на роботі або труднощі з концентрацією уваги.
- Розвиток негативного ставлення до роботи чи організації, або до отримувачів допомоги.
- Емоційний дистрес, наприклад, постійне відчуття смутку.

1.3. Відповідальність за благополуччя волонтерів

Волонтери працюють у межах національних товариств, надаючи допомогу під час реагування на надзвичайну ситуацію. Ці товариства можуть стати надійною підтримкою та захистом для волонтерів, коли всі в системі розуміють ризики, пов'язані з виконанням завдань, і активно сприяють резильєнтності та благополуччю волонтерів. Таким чином, благополуччя волонтерів – це відповідальність кожного: керівників, співробітників та самих волонтерів. Однак кожна група має різні обов'язки, і ми детальніше розглянемо їх далі.

Один зі способів покращити резильєнтність волонтерів та команд із реагування – це забезпечити, що всі розуміють, із чим вони можуть зіткнутися під час надзвичайних ситуацій та як це може вплинути на їхнє психологічне благополуччя. Якщо керівник, наприклад, не розуміє та не цінує важливість підтримки співробітників та волонтерів під час виконання завдань, пов'язаних із ризиком, він/вона не зможе створити належні робочі умови для команди. В такому випадку система підтримки руйнується, впливаючи на роботу всієї

команди. Аби уникнути вигорання, кожен, хто залучений до роботи, повинен знати і поважати особисті та практичні обмеження, і брати на себе відповідальність ставитися один до одного з повагою. Кожен відіграє свою роль у підтримці власного здоров'я та здоров'я членів команди, а також у забезпеченні належного спільного функціонування.

Національні товариства мають зобов'язання сприяти благополуччю своїх волонтерів до, під час і після реагування на надзвичайну ситуацію.

У цих ключових моментах можна вжити заходів, щоб зменшити ймовірність розвитку проблем, пов'язаних зі стресом. Завдяки інформації та підтримці національного товариства, волонтери можуть краще:

- управляти своїм стресом,
- ефективно працювати в команді,
- звертатися по допомогу, коли вони її потребують, та
- підтримувати власне благополуччя у процесі виконання завдань.

ДО реагування на надзвичайну ситуацію, первинна інтервенція включає надання доречної ґрунтовної інформації про поставлені завдання, стрес та те, як справлятися з емоційними реакціями на складні ситуації. Така інформація готує помічників до виявлення своїх власних реакцій і пропонує варіанти турботи про себе та підтримки за принципом «рівний-рівному».

ПІД ЧАС реагування на надзвичайну ситуацію важливо пам'ятати, що потреби волонтерів та співробітників часто схожі на потреби людей, яким вони надають підтримку. Вони також можуть отримати користь від підтримки, яка спрямована на зменшення ймовірності розвитку проблем, пов'язаних зі стресом. Підтримуюче середовище є одним із важливих факторів для мінімізації стресу.

ПІСЛЯ реагування на надзвичайну ситуацію волонтерам необхідно отримати оцінку їхньої роботи та реакції від інших про те, що їх та їхню роботу цінують. Рефлексія із супервізором або колегами після реагування можуть допомогти волонтерам зрозуміти і зробити висновки щодо пережитого досвіду.

Також, волонтерам і співробітникам може знадобитися деякий час на опрацювання того, що вони бачили і чули під час кризи, та що вони змогли або не змогли зробити для інших. Корисно забезпечувати подальший контроль для волонтерів, щоб оцінити їхні потреби у підтримці.

«На місцях іноді виникали розбіжності у поглядах фахівців із психосоціальної підтримки про те, що потрібно зробити, зокрема через високу напругу під час роботи. Для того, щоб вирішити цю проблему, ми збиралися разом та відкрито ділитися тим, що ми відчуваємо. Зазвичай це спрацьовувало».

Нурмала Саті (Nurmala Sati), волонтер Червоного Хреста Індонезії, яка надавала допомогу після повені та виверження вулкану Мерапі.

«Це завжди дуже втомлює, тому що ви весь час бачите нещастя людей».
Розалінд Міріам (Rosalind Miriam), Австралійський Червоний Хрест, працювала в Брісбені після повені 2011 року.

Після збройного конфлікту 2011 року Лівійський Червоний Півмісяць зробив записи досвіду деяких із волонтерів. Це дозволило національному товариству зрозуміти, що воно не було належним чином підготовленим для надання психоемоційної підтримки молодим волонтерам, коли їх відправляли у зони конфлікту у ролі водіїв автомобілів швидкої допомоги або для надання першої допомоги. Отриманий досвід став підґрунтям для нової програми з психосоціальної підтримки у Лівії, впровадженню якої сприяють партнери Руху: Данський та Італійський Червоний хрест і Палестинський Червоний Півмісяць.

Під час довготривалих криз або масштабних подій особисті переживання волонтерів можуть створювати додаткові виклики. Часом волонтери та співробітники можуть проявляти ознаки серйозних реакцій на стрес або інші проблеми з психічним здоров'ям. Кожна програма повинна мати *механізм перенаправлення для можливості отримання професійної підтримки особами, які її потребують.*

Всі ці заходи – до, під час та після – не тільки сприяють благополуччю та відновленню волонтерів як членів громади, але й допомагають забезпечувати їхню мотивацію та участь.

«Коли я був волонтером у програмі з психосоціальної підтримки, я був студентом медичного факультету. Одразу після закінчення освіти я працював лікарем у невеликій виїзній медичній бригаді у спустошених селах Пакистану після великої повені 2010 року. Найбільш цінним, чому я навчився, було мистецтво слухати. Тепер я розумію важливість вміння слухати та поважати інших. Коли ми поважаємо інших, ми отримуємо їхню повагу у відповідь. Я також навчився приймати почуття в такі напружені та жахливі моменти. Я не виріс у сільській місцевості, тому багато разів інші співробітники допомагали мені зрозуміти тамтешнє життя та особливості спілкування з жителями бідних сіл. Вони допомогли мені, бо я їх поважав. Я тепер став кращим лікарем, завдяки роботі в команді з психосоціальної підтримки».

Зішан Солангі (Zeeshan Solangi), волонтер Пакистанського Червоного Півмісяця.

№3 - РЕЗИЛЬЄНТНІСТЬ МЕНЕДЖЕРІВ ТА ВОЛОНТЕРІВ

Менеджери відіграють важливу роль у створенні підтримуючої динаміки у команді, демонструючи занепокоєння благополуччям окремих волонтерів та команди загалом.

Вони можуть:

- встановити розумну тривалість робочого часу та створити належні умови для волонтерів;
- підготувати посадові інструкції та чітко пояснити очікування;
- проводити підготовку та навчання для волонтерів щодо виконання поставлених завдань на місцях;

- розмовляти з волонтерами, щоб перевірити, як вони справляються під час виконання завдань в умовах надзвичайної ситуації;
- проводити регулярні зустрічі команди під час надзвичайної ситуації, щоб дізнатися, чи потрібна підтримка, та запропонувати її у разі необхідності;
- заохочувати волонтерів працювати в парах;
- налаштувати системи «напарників» (buddy systems) або підтримки за принципом «рівний-рівному»;
- надати інформацію про стрес та його вплив;
- заохочувати використання ефективних стратегій копінгу (подолання стресу);
- надавати підтримку волонтерам, які пережили особливо важкі події;
- проявляти вдячність і показувати волонтерам, що вони цінні члени команди.

Розділ 2. Поширення повідомлення

«Я приєднався до Червоного Півмісяця, бо мені було важко спостерігати страждання мого народу після повені 2010 року. Я хотів щось зробити. Я поняття не мав про психосоціальну підтримку і думав, що я буду лише роздавати продуктові набори. Вже на другий день, разом із волонтеркою з психосоціальної підтримки, я відвідав зруйновані села. Я бачив, як вона надавала першу психологічну допомогу жінці, яка кілька років тому втратила свого старшого сина в дорожньо-транспортній пригоді і зараз зазнала інших великих втрат через повінь. Тоді я зрозумів, що в людей була потреба не лише в їжі і що базовою потребою усіх людей є насамперед психосоціальна підтримка. Я багато чому навчився і тепер застосовую ці навички по відношенню до сім'ї та друзів. У нашому суспільстві багато проблем, і психосоціальна підтримка допомагає у всіх секторах. Коли я розповідаю свої власні історії, це допомагає мені відчувати полегшення та заспокоює мою душу».

Язір Куазі (Yazir Quazi), волонтер Червоного Півмісяця Пакистану.

Поширення повідомлення про наявність психосоціальної підтримки є дуже важливим для волонтерів та може передбачати кілька етапів:

- 1. Забезпечення того, що волонтери розуміють, чим є психосоціальна підтримка.**
- 2. Розробка стратегій, які забезпечать надання психосоціальної підтримки.**
- 3. Інформування волонтерів про наявність підтримки та способи отримати до неї доступ.**

2.1. Розуміння психосоціальної підтримки

Термін «психосоціальний» може мати різне значення для різних людей. На те, як волонтери розуміють цей термін, може впливати їхня мова, культура та звичаї, тренінги, які вони проходили про програми з психосоціальної підтримки та/або з управління стресом, та їхній особистий досвід.

Для деяких людей цей термін означає психологічне консультування чи психотерапію, тоді як інші вважають, що ця допомога призначена для психічно хворих. Деякі волонтери та навіть деякі співробітники або менеджери вважають, що психосоціальна підтримка потрібна лише слабким людям, які «не в змозі впоратися зі стресом від роботи». Упередження та хибні уявлення про психосоціальну підтримку все ще існують, тому необхідно з ними боротися, щоб важливість цієї допомоги розуміли всі без винятку.

Що означає термін «психосоціальний»?

Термін «психосоціальний» характеризує те, що є спільним для всіх людей. У кожного з нас є почуття та думки, які визначають нашу реакцію на життєві ситуації та спосіб спілкування з іншими – у позитивному чи негативному ключі. Розуміння того, що стрес може впливати на наші почуття, думки, фізичне здоров'я та відносини, є основою для «психосоціальної підтримки та благополуччя». Коли ми перебуваємо в дуже сильному стресі, зокрема під час роботи в надзвичайних ситуаціях, нам необхідно приділяти більше уваги своєму психосоціальному здоров'ю, а також наданню психосоціальної підтримки собі та іншим.

Управління стресом

Надзвичайно важливо, аби керівництво та співробітники національних товариств поширювали повідомлення серед волонтерів, які працюють у надзвичайних ситуаціях, про те, що їхнє психосоціальне здоров'я та благополуччя є пріоритетом. Це означає, що керівництво та співробітники самі повинні *вірити* у таке повідомлення. Безпосередні керівники, які розуміють важливість підтримки волонтерів, найкраще можуть забезпечити реалізацію стратегій психосоціальної підтримки. Також важливо, щоб керівники та співробітники розуміли рівень свого стресу під час роботи, особливо в умовах надзвичайної ситуації; розуміли, як стрес впливає на їхнє благополуччя та поведінку по відношенню до інших; і розуміли те, що необхідна підтримка їм доступна. Якщо керівник не звертає увагу на власний стрес та його наслідки або не вірить у ефективність психосоціальної підтримки, він або вона може показувати негативний приклад волонтерам, що завадить їм звертатися за підтримкою, коли вона їм буде потрібна. Керівники, співробітники та волонтери, які пройшли курс психосоціальної допомоги (наприклад, для постраждалих) часто краще розуміють реакції на стрес та більш чутливі до потреби людей у підтримці. Вони більш чітко розуміють свої реакції на стрес та що допомагає їм впоратися з ним. Ці знання вони можуть використовувати не тільки для допомоги собі, але й для допомоги колегам або користувачам послуг.

Це допомагає поширювати повідомлення щодо психосоціальної підтримки позитивними та такими, щоб всі волонтери могли їх зрозуміти та прийняти.

«Вважалось, що якщо співробітники та волонтери не можуть впоратися, тоді вони не повинні займатися такою роботою. Їхні емоційні потреби не обговорювалися. Навіть дехто зі співробітників заперечував потребу в отриманні психосоціальної

підтримки, кажучи: «Я вирішив працювати у групі швидкого реагування, а не як соціальний працівник». Тепер усе змінилось».

Хаїм Рафаловскі (Chaim Rafalowski), координатор управління катастрофами, Magen David Adom

Фотографія: Каріна Соренсен (Carina Sørensen)

2.2. «Не лише говорити, але й діяти» – розробка стратегій підтримки

Єдиного способу розробки стратегії для психосоціальної підтримки волонтерів не існує. Деякі національні товариства включають стратегії психосоціальної підтримки в загальні політики щодо волонтерства або політики з надання першої допомоги. Інші створюють окремі політики щодо психосоціальної підтримки.

Під час розробки стратегій для психосоціальної підтримки волонтерів слід поміркувати над такими трьома моментами:

- **ЩО** – Що саме пропонуємо, яку підтримку ми можемо надати?
- **ХТО** – Хто надає підтримку? Хто може отримати підтримку?
- **КОЛИ** – Як часто і за яких обставин вона надається?

Політика та стратегії на рівні Федерації (див. таблицю нижче) можуть стати відправною точкою:

Джерело Федерації **Настанова або політика**

Політика надання психологічної підтримки (2003)	<i>«Міжнародна федерація та національні товариства повинні надавати психологічну підтримку як довгострокове та надійне зобов'язання щодо гарантування того, що психологічні аспекти під час надання допомоги реалізовані на професійному рівні та позитивно впливають на населення, волонтерів та співробітників, які постраждали під час надзвичайної ситуації».</i>
Волонтерство під час надзвичайної ситуації (2007)	<i>«Національні товариства повинні забезпечити можливість для волонтерів отримувати належну та систематичну психологічну підтримку».</i>
Стратегія 2020: Виконання заходу 1	<i>«Національні товариства зобов'язуються покращувати стандарти якості, розбудовувати спроможності та сприяти довготривалому залученню волонтерів шляхом створення сприятливого та соціально інклюзивного середовища. Таке середовище передбачає забезпечення волонтерів тренінгами, супервізією, регулярною оцінкою та визнанням їхньої роботи, можливостями розвитку, які включають планування та</i>

<p><i>вдосконалення роботи, до якої вони залучені, надання страхового захисту, необхідного обладнання, психосоціальної підтримки та налагодження зв'язку із місцевими структурами, які б сприяли виконанню завдань волонтерів».</i></p>

Яку підтримку може надавати ваше національне товариство?

Швидше за все, ви вже здійснюєте певні дії, спрямовані на навчання та підтримку волонтерів, із метою сприяння їхньому психосоціальному благополуччю. Багато стратегій є економічно ефективними, та їх можна легко інтегрувати у способи підготовки та управління волонтерами під час реагування на надзвичайну ситуацію. Ви можете знайти в цьому наборі інструментів й інші стратегії, які можуть бути корисними для вас, але які можуть потребувати певних інвестицій з боку співробітників або залучення інших ресурсів. Яку б стратегію ви не вирішили застосовувати, дуже важливо включити усі три етапи циклу реагування: до, під час та після, для забезпечення її ефективності.

Ви завжди можете зв'язатися з Центром із психосоціальної підтримки (за адресою електронної пошти: psychosocial.centre@ifrc.org), або з менеджером програми з охорони здоров'я однієї із зон або регіонів МФЧХ для отримання додаткової інформації про те, що роблять інші національні товариства у цьому напрямку.

«Подібні ситуації вимагають значної командної роботи, щоб унеможливити будь-яку ймовірність помилки. Командна робота – це перемога! Під час будь-якої кризи чи надзвичайної ситуації я тісно співпрацюю зі своїм керівництвом та іншими волонтерами. Якщо потрібно витягувати тих, хто вижив, з під уламків – я роблю свою частину. Безглуздо просто стояти й дивитися та залишити цю роботу іншим. У Букото моїм головним завданням було надання першої допомоги, і я впевнена, що зробила усе можливе».

Набагала Фіона (Nabaggala Phiona), волонтер Червоного Хреста Уганди

Хто буде надавати підтримку і хто має право її отримати?

Супервізори та лідери команд відіграють важливу роль у підготовці волонтерів до їхньої роботи, спостереженні за їхнім благополуччям, підтримці та оцінюванні їхніх зусиль. Однак супервізори не повинні лише покладатися лише на себе у цій роботі. Їм також потрібна підтримка від вищого керівництва у цьому, а також достатньо часу і ресурсів, щоб підтримка волонтерів стала пріоритетом. Це також передбачає базову підготовку для супервізорів не лише щодо підтримки волонтерів, але й у піклуванні про власне благополуччя.

Пам'ятайте, що самі волонтери є ресурсом у межах системи психосоціальної підтримки. Вони мають власні стратегії боротьби зі стресом та ідеї щодо того, яку підтримку вони хотіли б отримати та яка буде найкориснішою для них самих та їхньої команди. Для формування мережі підтримки можуть бути впроваджені механізми підтримки за принципом

«рівний-рівному», які сприятимуть розбудові резильєнтності волонтерів та команд із реагування.

Ще одним ключовим моментом є визначення того, хто має право отримувати підтримку. Відповідно до політик та стратегій Федерації, усі волонтери повинні мати доступ до належної та систематичної психологічної підтримки, яку національне товариство зобов'язується надавати довгостроково та неухильно.

Хоча не всім волонтерам потрібен однаковий рівень підтримки, усі вони повинні мати доступ до необхідної підтримки, коли вони її потребують. Декому буде достатньо відвідувати регулярні командні зустрічі, отримувати підтримку за принципом «рівний-рівному» та працювати у сприятливому робочому середовищі. Тоді як іншим можливо буде потрібно більш регулярна підтримуюча супервізія або, ймовірно, перенаправлення до спеціалізованого фахівця. Оцінюючи свої ресурси, намагайтеся співставити ваші стратегії надання психосоціальної підтримки з потребами ваших волонтерів та контекстом, у якому вони працюють.

Коли надаватиметься підтримка?

Поміркуйте, коли і як часто буде надаватися психосоціальна підтримка та за яких обставин. Деякі види підтримки вимагають підготовки та навчання волонтерів для того, щоб вони розуміли ризики, з якими вони можуть зіткнутися, знали про наявну підтримку та могли найкращим чином використовувати власні ресурси для подолання труднощів.

Розгляньте реалістичність та переваги надання профілактичної допомоги ще до початку роботи під час надзвичайної ситуації. Якщо такої можливості в умовах надзвичайної ситуації немає, коли до вашої команди долучаються нові волонтери, ви все одно можете провести брифінг та орієнтування з психосоціальної підтримки та надати друковані матеріали для самостійного вивчення.

Інші види підтримки включають повсякденну індивідуальну підтримку та заходи підтримки команди під час та після надзвичайної ситуації. Чим більше вони інтегровані в організаційну культуру та спосіб роботи команд та супервізорів, тим ймовірніше, що вони будуть відбуватися без особливих додаткових зусиль.

За певних обставин може бути корисно спланувати надання додаткової психосоціальної підтримки волонтерам. Наприклад, для волонтерів, що безпосередньо працюють із постраждалими, які пережили серйозний дистрес, бачили смерть або працюють понаднормово у тривалій кризі, може бути корисно проводити обов'язкові регулярні зустрічі команди, надавати підтримуючу супервізію, або проводити рефлексійні зустрічі після завершення реагування. Може бути дуже корисно запросити на такі зустрічі психоаналітика або консультанта з психосоціальної підтримки, який може допомогти супервізору та надати додаткову підтримку окремим особам або команді, якщо це буде необхідно.

Якщо деякі заходи психосоціальної підтримки будуть обов'язковими, а інші «на вимогу», тоді волонтерам буде легше звернутися по допомогу.

Важливо пам'ятати, що не всі захочуть або будуть потребувати підтримки професійного рівня під час або після роботи в умовах надзвичайної ситуації. Однак для тих, кому це буде необхідно, важливо розробити механізми для оцінювання потреби у перенаправленні та надання легкого доступу до допомоги. У деяких контекстах волонтери можуть мати прямий доступ до конфіденційної професійної підтримки завдяки інформації та ресурсам, які надаються національними товариствами.

У Сирії волонтерам, які працювали під час заворушень, пропонувалися «сеанси розрядки» кожної п'ятниці в обідній час. Заняття проводилися професійним психологом для груп волонтерів, який також надавав можливість індивідуальної психологічної консультації тим, кому це було потрібно.

«Це дуже стресова робота, але Червоний Хрест забезпечує нам навчання та надає можливості для обговорення підсумків роботи та підтримки один одного. Особисто мені зустріч із клієнтами надає відчуття полегшення, особливо коли я працюю з дітьми, тому що я можу багато чому навчитися у них, а також вони змушують мене сміятися. Буває, що я зустрічаю дуже хворих людей, і тоді я, звичайно, не почуваюся добре. Коли я повертаюсь додому після таких зустрічей, я співаю та ділюся почуттями зі своїми дітьми, а також молюся за цих людей, і після цього я почуваюся краще».

Буйісіве Флора Ндлову (Buyisiwe Flora Ndlovu), співробітник Південноафриканського Червоного Хреста, який працює з людьми, ураженими ВІЛ та СНІДом

«Деякі діти стали негативно ставитися до мене. Іноді вони насуплювалися та відмовлялися спілкуватися зі мною. Коли я звернувся до психолога, він сказав мені, що діти, ймовірно, заздрять, тому що комусь із них я приділяю більше уваги. Він порадив мені переглянути свій підхід та змінити спосіб проведення занять із цією віковою групою».

Муханнад (Muhannad), 23-річний волонтер Сирійського Арабського Червоного Півмісяця

Фотографія: Орікс Медіа (Oryx Media)

«У нас є брошура про подолання особистої кризи, і вона просто неймовірна. Я завжди намагаюся роздати якомога більше цих брошур. Вона може мати позитивний вплив у довгостроковій перспективі. Я кажу людям: «Будь ласка, зберігайте її у такому місці, де ви будете часто її бачити та перечитувати знову і знову». Прочитавши її вперше, вони можуть подумати: «О, це чудово», але через п'ять хвилин вони забудуть те, що прочитали. Однак чим більше разів люди її читають, тим краще вони зможуть допомогти собі та іншим людям у майбутньому. Тому що довгостроковий процес відновлення дуже важливий».

Розалінд Міріам (Rosalind Miriam), волонтер Австралійського Червоного Хреста

№4 - ПОВІДОМЛЕННЯ ДЛЯ ВОЛОНТЕРІВ

Ви, можливо, захочете включити таку інформацію у свої повідомлення:

- Важливість психологічного благополуччя волонтерів для вашого національного товариства
- Можливі стресові фактори на роботі, стресові реакції та способи їх подолання
- Найявні види підтримки та чіткі вказівки щодо отримання доступу до підтримки (процедури, контактні дані)
- Очікування від волонтерів щодо управління стресом; участь у заходах із підготовки, супервізії та рефлексії; а також підтримуюча робота в команді.

Розгляньте можливість надавати цю інформацію в різні періоди, щоб повідомлення було почуте декілька разів під час реагування і служило нагадуванням для волонтерів.

Ключові моменти щодо часу та місця для поширення інформації про стрес і психосоціальну підтримку:

- Під час найму на роботу
- У рамках політик, кодексів поведінки та директив, які вони отримують, коли вступають до національного товариства
- Під час навчальних сесій
- Під час брифінгу та орієнтування щодо конкретної надзвичайної ситуації
- У брошурах кишенькового формату, які вони можуть носити з собою (наприклад, інструмент 11 на сторінці 40)
- Під час індивідуальних і командних зустрічей
- Під час рефлексійних зустрічей наприкінці дня або місії
- Під час подальшого спілкування (письмового чи усного) після завершення надзвичайної ситуації.

«Деякі проблеми, з якими ми стикаємося, пов'язані з культурними відмінностями. Одного разу, надаючи підтримку групі іракських матерів, я запитала їх на сирійському діалекті: «Ви щасливі?». Відповідь була дуже негативною. Виявляється, що фраза «Ви щасливі?» сирійською означає «Вас побили?» на іракському діалекті».

Раша (Rasha), 27-річна волонтерка Сирійського Арабського Червоного Півмісяця

2.3. Інформування волонтерів

Уся інформація, політики та стратегії, пов'язані з психосоціальною підтримкою, яку ви впроваджуєте, будуть ефективними лише тоді, коли волонтери знатимуть і розумітимуть їх! Коли ви надаєте інформацію про психосоціальну підтримку, беріть до уваги мову ваших волонтерів, їхній рівень письменності, культурні особливості та звичаї. Намагайтеся забезпечити, щоб повідомлення були ясними та зрозумілими, а також надайте інформацію щодо того, де і як можна отримати підтримку, у тому числі номери телефонів та іншу контактну інформацію. Також корисно підготувати ці повідомлення ще до виникнення надзвичайних ситуацій.

Забезпечте доступність інформації в різних форматах, зокрема плакати, листівки та кишенькові матеріали, щоб підвищити обізнаність про психосоціальну підтримку серед усіх національних товариств.

Інформацію про психосоціальну підтримку краще надавати співробітникам різних рівнів (на рівні головного офісу, керівників, лідерів команд). Однак часто буває корисно призначити особу, відповідальну за інформування волонтерів про важливість психосоціальної підтримки та пов'язаних із нею політик та процедур. Поміркуйте, хто найкраще підходить для цієї ролі в межах національного товариства. Наприклад, це може бути хтось із відділу кадрів або співробітники, безпосередньо залучені до управління волонтерами. Переконайтеся, що місцеві відділення призначили особу, відповідальну за інформування.

«Найбільше мені допомагали подолати труднощі, які виникали щодня – щоденні зустрічі з усіма членами команди та делегованим представником. Ми ділилися труднощами, з якими ми стикалися щодня, та способами їх вирішення. Ці зустрічі кожного дня і можливість поділитися з іншими волонтерами мені дуже допомогли, тому що я зрозумів, що не один я стикаюся із труднощами. Ми підтримували один одного. В нас була сильна команда».

Франтс Дорілас (Frants Dorilas), волонтер із психосоціальної підтримки Червоного Хреста Гаїті

«Лідер команди тримає психологічне благополуччя групи в своїх руках – і це як емоційні обійми. Коли керівник створює таке середовище, співробітникам і волонтерам значно легше почуватися в безпеці, відкрито спілкуватися, зізнаватися, що вони чогось не знають та ставити будь-які запитання. Пам'ятайте про те, що коли один волонтер ставить запитання, троє інших думали про те ж саме. Це дозволяє розслабитися та знайти одностайність. І це також полегшує обговорення чогось, що є складним або емоційно важким. Волонтери та співробітники будуть звертатися до нас із проблемами, у вирішенні яких вони потребують допомоги. Їм може знадобитися чиясь порада, або їм лише потрібно, аби хтось вислухав їх. У мене ніколи не було такого, щоб хтось приходив із незначними проблемами чи просив про послугу».

Еа Сюзанна Акаша (Ea Suzanna Akasha), керівник групи волонтерів із психосоціальної підтримки в SWAT, Пакистан

3. Цикл реагування та психосоціальна підтримка волонтерів: до, під час та після.

Отримуючи інформацію та підтримку, волонтери та команди з реагування на надзвичайні ситуації можуть функціонувати набагато ефективніше. Неважливо, наскільки простою або деталізованою є психосоціальна підтримка для волонтерів, найголовніше, щоб вона включала інформацію та інтервенції на всіх трьох етапах циклу реагування на надзвичайну ситуацію: до, під час і після.

У цьому розділі розглядаються:

1. Стратегії з надання підтримки на кожному етапі циклу реагування
2. Як співвіднести потреби волонтерів із типом роботи, який вони виконують, та ресурсами вашого національного товариства
3. Основні та додаткові стратегії, які ви можете адаптувати до потреб вашої організації
4. Підтримка за принципом «рівний-рівному»

3.1. Стратегії з надання підтримки на кожному етапі

Час до настання надзвичайної ситуації дає можливість для ретельного планування та підготовки, час під час кризи важливий для надання безперервної підтримки, а час після закінчення кризи важливий для відновлення, рефлексії та покращення реагування у майбутньому.

Можливі заходи з підтримки волонтерів на кожному етапі висвітлено у розділах нижче.

3.2. Співвіднесення ресурсів і потреб

Із метою забезпечення надання належної психосоціальної підтримки для волонтерів, необхідно брати до уваги відмінності у підданні ризику. Деякі волонтери можуть надавати підтримку в повсякденній діяльності або допомагати під час реагування на разову відокремлену подію, наприклад надавати підтримки родині, яка постраждала від пожежі у їхньому будинку. Тоді як інші можуть працювати в умовах тривалої кризи або особливо важкій ситуації. Зокрема такі ситуації можуть бути особливо важкими для волонтерів:

- понаднормова робота або робота впродовж тривалого часу під час гострої масштабної надзвичайної ситуації, наприклад велике стихійне лихо;
- допомога у реагуванні на ситуації, пов'язані з насильством, або збройні конфлікти;
- допомога в ситуаціях із порушеннями прав людини, наприклад, етнічне насильство;
- переміщення трупів або спостереження чи робота з масовими людськими жертвами;
- робота в ситуаціях, пов'язаними з травмами або смертями дітей.

Ми ніколи не знаємо, коли може статися надзвичайна ситуація. За можливості, беріть до уваги плани на випадок надзвичайних ситуацій, коли готуєте заходи реагування на надзвичайну ситуацію ще до того, як вона відбудеться, та будь-які додаткові заходи, які можуть бути корисними для волонтерів. Окрім того, наявність певних мінімальних заходів із психосоціальної підтримки для волонтерів у повсякденній діяльності забезпечить, що вони (і ви) матимуть надійну основу для підтримки свого психологічного благополуччя, якщо і коли вони виконуватимуть важкі завдання (див. робочий лист D).

У деяких ситуаціях може бути корисно розглянути можливість проведення додаткових або конкретних видів навчання чи підготовки волонтерів, приділяючи більше уваги моніторингу їхнього благополуччя та наданню підтримки волонтерам під час реагування на кризу, або додаткові заходи з рефлексії та підтримки після завершення

кризи. Це може бути, наприклад, корисно для дуже молодих волонтерів, які мають менше життєвого досвіду. Під час одного з найбільших музичних фестивалів у Данії дев'ять молодих людей загинули через тисняву. Сотні були поранені в результаті хаосу, та волонтери Червоного Хреста, які займали позицію надання першої допомоги, негайно були покликані допомагати. Вони були підготовлені надавати першу допомогу при травмах, але не були готові до надання допомоги під час смертельної катастрофи, хаосу та спантеличенню після трагедії, коли сотні відвідувачів фестивалю переживали дистрес, намагаючись розшукати один одного або намагаючись отримати інформацію про те, що сталося з їхніми друзями.

Данський Червоний Хрест відрядив фахівців, які надавали професійну допомогу як постраждалим, так і волонтерам, а також були організовані сесії подальшого контролю. Проте у деяких молодих волонтерів розвинулися серйозні психологічні проблеми і вони потребували перенаправлення для отримання тривалого лікування. «В цьому випадку було зрозуміло, що найбільше постраждали від самої події та наслідків після її завершення наймолодші волонтери», – розповідає Нана Відеманн, директор центру з психосоціальної підтримки, яка координувала психосоціальну інтервенцію та пізніше організувала сесії подальшого контролю для волонтерів.

Після цієї трагедії та отриманого досвіду Данський Червоний Хрест вирішив підвищити готовність до таких ситуацій шляхом проведення тренінгу з ППД для всіх керівників програм із надання першої допомоги, та сприяння проведенню безкоштовних сеансів із психологом для тих волонтерів, які цього потребували.

«У Ньянзі команда з 10 опікунів-волонтерів зустрічається щоп'ятниці для обговорення. Ми підтримуємо та допомагаємо один одному у вирішенні проблем, які виникли протягом тижня. Психосоціальну підтримку неможливо визначити кількісно. Вона стосується всієї нашої роботи. Коли я долучилася до Південноафриканського Червоного Хреста у 2005 році, ми навіть не знали, як називається наша робота. Ми просто виконували її за відчуттями. Тільки у 2007 році, ми почали говорити про формалізацію програми підтримки, яка все ще є наскрізною».

Лінда Нкапайі (Linda Nsarayi), менеджер з операційної діяльності Південноафриканського Червоного Хреста в Західному Кейпі

3.3. Основні та додаткові стратегії

У розділах нижче запропоновані стратегії психосоціальної підтримки для кожного етапу циклу реагування. Вони включають основні стратегії, які можуть бути корисними для всіх національних товариств, та додаткові заходи, які можуть бути впроваджені залежно від ресурсів чи ситуації.

Використовуйте нижче наведені робочі листи для того, щоб зрозуміти, що наразі вже застосовується у вашому товаристві, з огляду на основні та додаткові заходи, а також те, що, ймовірно буде корисно розробити на кожному етапі: до, під час та після. Подумайте творчо про те, як використовувати ваші наявні ресурси та структури, щоб адаптувати

підтримку ваших волонтерів відповідно до їхніх завдань та потреб. Пам'ятайте, що робити хоч щось – це краще, ніж не робити нічого. Навіть маленькі кроки можуть мати великий вплив на формування культури підтримки волонтерів у вашому національному товаристві.

№5 – ЗАХОДИ З ПІДТРИМКИ ДО, ПІД ЧАС ТА ПІСЛЯ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Розгляньте такі заходи з підтримки до, під час та після надзвичайної ситуації:

ДО

ІНФОРМУВАННЯ ТА ПІДГОТОВКА

– до того, як станеться криза або до відправлення волонтера надавати допомогу.

- Набір та відбір
- Орієнтування
- Брифінг та навчання
- Планування на випадок надзвичайних ситуацій

ПІД ЧАС

СУПЕРВІЗІЯ ТА ПІДТРИМКА

– під час активного етапу реагування на одноразову подію або тривалу кризу.

- Зустрічі команди
- Моніторинг рівня індивідуального та командного стресу
- Супервізія та додаткове навчання
- Підтримка за принципом «рівний-рівному» та перенаправлення

ПІСЛЯ

РЕФЛЕКСІЯ ТА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

– після закінчення кризи, або коли волонтери завершили свою роботу.

- Командна та індивідуальна рефлексія
- Вдячність волонтерам
- Підтримка за принципом «рівний-рівному» та перенаправлення

ДО: Інформування та підготовка

Звіт Психосоціального центру за 2009 рік щодо психосоціальної підтримки за участю 19 національних товариств показав, що більшість товариств хотіли б мати плани на випадок надзвичайних ситуацій щодо підтримки волонтерів ще до того, як відбудеться якась подія. Наявність стратегії до настання кризової ситуації не тільки підготує волонтерів до ризиків, із якими вони можуть зіткнутися, але також надасть можливість організації та керівникам підготуватися до того, щоб краще розпізнавати стан психосоціального благополуччя волонтерів і знати, як краще надати їм підтримку.

Подумайте про процедури та стратегії, які вже використовуються у вашому національному товаристві, для:

- A. Набору та відбору волонтерів
- B. Орієнтування волонтерів щодо роботи в організації
- C. Проведення брифінгу та навчання для волонтерів щодо надання допомоги під час надзвичайної ситуації
- D. Розробки планів на випадок надзвичайних ситуацій (див. робочі листи A-D)

Щодо набору та відбору волонтерів (див. робочий лист A), деякі волонтери мають попередній досвід травматичних подій у їхньому житті, також багато хто з них може бути з постраждалих громад. Особливо під час великомасштабних надзвичайних ситуацій цілком ймовірно, що багато волонтерів самі є постраждалими, і участь у наданні допомоги може бути терапевтичною для них.

Участь у такій діяльності надає сил волонтерам, допомагає надати сенс власному досвіду та надає можливість відчувати себе частиною більшої спільноти та відчувати, що вони роблять значний внесок у загальну справу. Однак також важливо здійснювати скринінг волонтерів, аби бути впевненим, що вони мають сили та готові виконувати завдання щодо допомоги під час надзвичайних ситуацій. Хоча деякі національні товариства мають ресурси для перевірки благополуччя нових волонтерів на місці, одразу після кризи, коли люди тільки зіткнулися з ситуаціями життя та смерті, але ймовірно, у них немає можливості зробити це.

В цьому випадку ви можете провести перевірку благополуччя приблизно через тиждень після настання кризової ситуації, коли співробітники і волонтери все ще працюють разом, але організація функціонує у більш систематизованому порядку, тоді ви зможете краще провести скринінг волонтерів.

У процесі скринінгу важливо оцінити, як волонтери сприймають і справляються зі своїм попереднім досвідом. Вони повинні мати певну емоційну дистанцію від важких переживань і усвідомлювати, що робота в надзвичайних умовах може викликати відновлення почуттів із минулого. Скринінг може допомогти визначити тих волонтерів, які можуть відчувати себе перевантаженими у кризовій ситуації (див. інструмент 10 з прикладами запитань, які ви можете використовувати під час скринінгу потенційних волонтерів).

Після відбору волонтерів зверніть увагу на важливість орієнтування, брифінгу і навчання (див. робочі листи B і C). Наприклад, навчання розвиває у волонтерів і інших співробітників та керівників базові навички першої психологічної допомоги та підтримки за принципом «рівний-рівному». Перша психологічна допомога описана в розділі 4, а підтримка за принципом «рівний-рівному» – детально наприкінці цього розділу. Відповідна підготовка безпосередніх керівників волонтерів особливо важлива для забезпечення необхідних знань та інструментів для надання підтримки, коли це потрібно.

Інший захід, який варто запровадити до початку кризи – це розробка планів на випадок надзвичайних ситуацій (див. робочий лист D). Розробка таких планів завчасно допоможе бути готовими до особливо складних або масштабних надзвичайних ситуацій. Після розробки планів переконайтеся, що волонтери та керівники розуміють свої ролі та обов'язки щодо турботи про себе та команду, і знають як отримати додаткову підтримку, якщо це необхідно. Також необхідно передбачити в бюджеті кошти на виконання цих планів та забезпечити, що процедура виділення коштів є зрозумілою і простою. Така підготовка дозволить швидко надати допомогу волонтерам у гострих кризових ситуаціях.

№6 - РОБОЧИЙ ЛИСТ А: НАЙМ ТА ВІДБІР

Основні заходи

Під час найму та скринінгу потенційних волонтерів, чи ви:

- обговорюєте завдання, які вони можуть виконувати у складних ситуаціях?
- наголошуєте на важливості їхнього благополуччя?
- запитуєте про їхні ресурси та стратегії копінгу?
- регулярно запитуєте про їхній попередній досвід кризових або стресових подій, як вони справлялися та як вони зараз ставляться до тих подій?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- наголошуєте на спільній відповідальності волонтера та національного товариства у забезпеченні благополуччя волонтерів?
- надаєте інформацію про доступну психосоціальну підтримку волонтерам?
- маєте настанови щодо скринінгу та найму співробітників та чи навчаєте співробітників цим настановам?
- проводите скринінг волонтерів за допомогою спеціалістів із професійної кризи або персоналу з психосоціальної підтримки?

№7- РОБОЧИЙ ЛИСТ В: ОРІЄНТАЦІЯ

Основні заходи

Проводячи орієнтування волонтерів щодо організації та її діяльності, а також роботи під час кризи, чи ви:

- надаєте інформацію про стрес, який може бути викликаний роботою під час кризи та як це може вплинути на їхнє самопочуття?
- розказуєте про ефективні стратегії турботи про себе та команду?
- запитуєте волонтерів, які стратегії вони використовують і яка підтримка від членів їхньої команди та супервізорів була б для них найбільш корисною?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- надаєте як усну, так і письмову інформацію про стрес і методи копіngu у своїй орієнтаційній бесіді та друкoваних матеріалах?
- надаєте усну і письмову інформацію про ресурси з психосоціальної підтримки, доступні для волонтерів через національне товариство, включно з контактними даними таких джерел?

№8 - РОБОЧИЙ ЛИСТ С: БРИФІНГ ТА НАВЧАННЯ

Основні заходи

Під час брифінгу та навчання волонтерів з реагування на конкретну надзвичайну ситуацію, чи ви:

- включаєте інформацію про типи стресу, які можуть виникнути у зв'язку з цією кризовою ситуацією (наприклад, бути свідком смертей або серйозних травм)?
- наголошуєте на важливості турботи про себе та команду?
- оцінюєте разом із волонтером його/її готовність до цієї місії?
- пояснюєте, у який спосіб волонтери можуть отримати підтримку від свого супервізора або колег?
- включаєте першу психологічну допомогу (ППД) у навчання з надання першої медичної допомоги для всього персоналу та волонтерів?
- навчаєте керівників всіх рівнів індивідуальній та груповій ППД?
- запрошуєте осіб, які брали участь у реагуванні на кризові ситуації, щоб вони поділилися під час навчання своїм досвідом для нормалізації реакцій на стрес, висвітлення важливості турботи про себе та прийняття підтримки?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- пояснюєте, як волонтери можуть звертатися за підтримкою до свого супервізора або колег?
- наголошуєте на важливості відвідування індивідуальних і групових зустрічей для підтримки та обговорення?
- надаєте волонтерам контактні дані та інструкції щодо доступу до конфіденційної психосоціальної підтримки (наприклад, від фахівця у сфері психічного здоров'я)?
- навчаєте всіх волонтерів розпізнаванню симптомів стресу та базової турботи про своє благополуччя та стан команди?
- забезпечуєте, що всі керівники мають інструменти для індивідуальної та групової підтримки в кризових ситуаціях?
- навчаєте всіх керівників тому, як і коли перенаправляти волонтерів для отримання професійної психологічної підтримки?

«Це унікальна ситуація. Я ніколи не працювала у такій ситуації раніше, коли людей переміщали через загрозу ядерної небезпеки, але вони не знали, коли і чи взагалі зможуть повернутися у свої домівки. Деякі люди сердилися, деякі – ні».

Кейко (Keiko), психолог Японського Червоного Хреста, після потрійної катастрофи в березні 2011 року

№9 - РОБОЧИЙ ЛИСТ D: ПЛАНУВАННЯ НА ВИПАДОК НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

Основні заходи

Плануючи неочікувані кризові ситуації:

- чи ви маєте план підтримки волонтерів, які працюють в особливо складних обставинах (наприклад, в організації або за направленням)?
- чи ви знаєте сучасні ресурси та механізми для перенаправлення волонтерів із метою отримання професійної психологічної допомоги у вашому регіоні?
- чи у вашому річному бюджеті передбачені кошти для покриття психосоціальних заходів для волонтерів у складних обставинах, якщо вони виникнуть?
- чи ви знаєте, хто має повноваження виділяти кошти на ці потреби?

Додаткові заходи

Чи у вас зараз:

- є система перенаправлення на отримання підтримки, яку надають напівпрофесійні волонтери і яка контролюється спеціалізованими фахівцями?
- є система перенаправлення для отримання конфіденційної професійної психологічної підтримки?
- є система супервізії та підтримки керівників, які надають підтримку волонтерам?

№10 - ПРОСТІ ЗАПИТАННЯ ЩОДО ЕМОЦІЙНОГО СТАНУ

Приклади простих запитань, які можна поставити, щоб отримати інформацію про емоційний стан волонтера:

- «Як ви себе відчуваєте?»
- «Ви втратили когось у надзвичайній ситуації?»
- «Які у вас зараз відчуття після того, що трапилося з вами/вашою сім'єю?»
- «Скільки часу ви можете приділити на надання допомоги?»
- «Як, на вашу думку, ви можете допомагати, і чи є завдання, які вам може бути складно виконати?»

Пам'ятайте: навіть якщо волонтери знаходяться у стані шоку від побаченого, вони можуть продовжувати виконувати прості завдання – і отримати від цього користь.

«Мій будинок був зруйнований під час землетрусу... тієї ночі я просто ходила вулицями. Я не знала, що робити і куди йти. Через декілька днів я звернулася до команди з психосоціальної підтримки Червоного Хреста, щоб стати волонтером. Після першого дня тренінгу я відчувала полегшення. Тренер вислухав мене, і я зрозуміла, що я також можу слухати інших людей. Раніше я не знала, що я можу зробити... з чого почати. Після навчання я знову отримала надію».

Ерлін Франсуа (Erline Francois), волонтер Червоного Хреста Гаїті

«Я можу сказати, що це було досить складно. Це абсолютно новий досвід для мене. Я стала членом волонтерської команди Червоного Хреста декілька років тому, але це моя перша надзвичайна ситуація, тому я використовувала деякі зі своїх старих навичок, які я пригадала з часів, коли я працювала шкільним вчителем. Я вважаю, що люди впоралися із ситуацією надзвичайно добре, завдяки тому, що вони відчували підтримку. Команда Червоного хреста, з якою я працювала, була виняткова, і я вважаю, що дуже важливо було те, що у команді люди бачили місцеві обличчя, і саме через це я залишалася так довго, як це було необхідно».

Гейл Хогг (Gail Hogg), яка працювала волонтером в Австралійському Червоному Хресті після повені 2011 року в провінції Вікторія

ПІД ЧАС: МОНІТОРИНГ ТА ПІДТРИМКА

Одним із найважливіших завдань керівника щодо надання підтримки волонтерам під час надзвичайної ситуації є створення підтримуючої та відкритої атмосфери для волонтерів, коли їм комфортно звертатися за підтримкою саме тоді, коли вона їм потрібна. Як безпосередній керівник або супервізор, будьте активні у створенні культури взаємної командної підтримки:

- Відверто говоріть про стрес та проблеми психосоціальної підтримки, щоб волонтери відчували, що вони мають можливість висловлювати свою думку, почуття або занепокоєння, не боючись наслідків.
- Проводьте регулярні командні зустрічі з метою підвищення відчуття приналежності та згуртованості.
- Будьте завжди доступними для супервізії або особистих розмов із волонтерами.
- Розмовляйте з волонтерами, які, на вашу думку, можуть перебувати у стані дистресу або потребують підтримки.
- Поважайте конфіденційність, щоб волонтери почувалися безпечно, коли їм необхідно звернутися за підтримкою.

Заохочуйте волонтерів використовувати стратегії самопомоги як частину їхньої відповідальності за своє благополуччя. Є багато речей, які можуть зробити та вже роблять волонтери, аби дбати про себе під час роботи в складних ситуаціях. Продумані та активні дії щодо турботи про себе не тільки допомагають волонтерам витримувати стрес під час роботи у надзвичайній ситуації, але й дають їм змогу допомагати постраждалим більш

ефективно. Перегляньте інструмент №11 як нагадування щодо турботи про себе, яке ви можете включити у свої повідомлення волонтерам або використовувати як роздатковий матеріал.

Як керівник, приділіть особливу увагу волонтерам, які стали свідками критичних ситуацій під час виконання своїх обов'язків. Якщо у вас наявні мережі підтримки та ресурси з перенаправлення, переконайтеся, що вони підготовлені та готові діяти. Зокрема, залучайте волонтерів і співробітників, які пройшли навчання з надання першої психологічної допомоги та підтримки за принципом «рівний-рівному», для надання необхідної допомоги. Ви також можете попередити ресурси з перенаправлення – наприклад (напів)професійний персонал підтримки у межах або за межами товариства – щоб вони були готові, якщо знадобляться. Пам'ятайте, що керівникам та супервізорам також може знадобитися додаткова підтримка, оскільки вони допомагають волонтерам, які зазнали безпосередньому впливу кризової ситуації.

Розгляньте процедури та стратегії, які ви наразі використовуєте у своєму національному товаристві:

- Е. зустрічі команд
- Ф. моніторинг рівня індивідуального та командного стресу
- Г. супервізія та додаткове навчання
- Н. підтримка за принципом «рівний-рівному» і перенаправлення.

(див. робочі лист Е-Н)

Коли співробітник, волонтер або члени команди з реагування зазнають впливу критичної події, важливо надати інформацію та підтримку не лише тим, хто постраждав, а й усім, хто брав участь у реагуванні на подію. Друзі та колеги тих, хто безпосередньо постраждав, також можуть потребувати підтримки та відповідної інформації. Надання конкретних фактів про ситуацію допоможе розвіяти чутки.

«Після 10 років роботи в службі невідкладної допомоги я відчув, що почав реагувати надто повільно щодо ситуацій, які вимагали швидкого ухвалення рішень. Мені здавалося, ніби я рухаюся в уповільненому режимі. Пам'ятаю, я замислювався, чи так відчувається вигорання? Не бажаючи з'ясувати чи це дійсно так, я взяв перерву. Я бачив колег, які дійшли до межі і «вигоріли», і їм знадобився б рік чи два для відновлення».

Гортенція (Hortence)

№11- НАГАДУВАННЯ ВОЛОНТЕРАМ ПРО ВАЖЛИВІСТЬ ТУРБОТИ ПРО СЕБЕ

- Якщо ви відчуваєте себе пригніченими через ситуацію або свої обов'язки, спробуйте зосередитися на простих і рутинних завданнях на деякий час. Повідомте колег та супервізорів про свої відчуття і будьте терплячими до себе.

- Якщо ви переживаєте критичну подію, обговорення своїх думок та почуттів із кимось може допомогти вам усвідомити та прийняти ці переживання.
- Деякі реакції є природними і неминучими під час роботи в складних обставинах.
- Дбайте про своє здоров'я – як фізичне, так і психічне.
- Достатньо відпочивайте та висипайтеся.
- Обмежте вживання алкоголю та тютюнових виробів.
- Якщо у вас проблеми зі сном або ви відчуваєте тривогу, уникайте напоїв із кофеїном, зокрема перед сном.
- Займайтеся фізичною активністю для зняття напруги.
- Харчуйтеся збалансовано та дотримуйтеся режиму прийому їжі.
- Залишайтеся на зв'язку з рідними та близькими.
- Діліться своїми переживаннями та почуттями (навіть тими, які здаються страшними чи дивними) з колегами або довіреними особами.
- Слухайте досвід інших, дізнавайтеся, як подія вплинула на них і як вони справляються. Їхній досвід може бути корисним для вас.
- Виражайте свої емоції через творчу діяльність: малюйте, пишіть або грайте на музичних інструментах.
- Знаходьте час для розваг та відпочинку.
- Свідомо займайтеся релаксацією через заняття, які вам до вподоби, медитацією чи йогу.

№12- РОБОЧИЙ ЛИСТ Е: ЗУСТРІЧІ КОМАНДИ

Основні заходи

Проводячи зустрічі команди, чи ви:

- на початку кожного робочого дня проводите брифінг для волонтерів, щоб підготувати та заохотити їх?
- зустрічаєтеся з волонтерами наприкінці дня, щоб дізнатися про їхні переживання та як вони справляються?
- створюєте культуру підтримки в команді та можливість відкрито звертатися по допомогу та підтримку, за потреби?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- організовуєте додаткові регулярні зустрічі команди в особливо складних обставинах?
- організовуєте спеціальні зустрічі команди, якщо самі волонтери постраждали від критичної події, щоб надати інформацію, оцінити потреби та забезпечити додаткову підтримку?

№13 - РОБОЧИЙ ЛИСТ F: МОНІТОРИНГ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ТА КОМАНДНОГО СТРЕСУ

Основні заходи

Під час моніторингу індивідуального та командного стресу, чи ви:

- встановлюєте та забезпечуєте, що волонтери роблять перерви та мають можливість повертатися додому для відпочинку під час надзвичайної ситуації?
- наглядаєте за волонтерами та командою, щоб дізнатися, як вони справляються із ситуацією та співпрацюють разом?
- заохочуєте дієві стратегії турботи про себе та команду?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- змінюєте завдання волонтерам, які виконують особливо важкі завдання, на менш важкі, даючи їм можливість відпочити?
- складаєте графік змін для волонтерів, які працюють довго в умовах тривалої надзвичайної ситуації, щоб вони не працювали надто довго без перерв?
- надаєте індивідуальну та групову ППД за потреби?
- організовуєте регулярні зустрічі з (напів)професійним консультантом із психосоціальної підтримки для всього персоналу та волонтерів, які працюють в особливо складних умовах для перевірки їхнього стану?

№14 - РОБОЧИЙ ЛИСТ G: СУПЕРВІЗІЯ ТА ДОДАТКОВЕ НАВЧАННЯ

Основні заходи

Під час супервізії та навчання волонтерів чи ви:

- переконуєтеся, що волонтери можуть звернутися до керівництва, коли їм потрібна супервізія чи підтримка?
- надаєте волонтерам можливість регулярно отримувати супервізію під час реагування на надзвичайну ситуацію?
- забезпечуєте на місці супервізійну підтримку і під час їхньої роботи?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- забезпечуєте доступ керівників до професійної супервізії?
- проводите додаткове навчання для волонтерів, які працюють в особливо складних обставинах, за потреби?
- забезпечуєте керівникам додаткове навчання, коли це необхідно для підтримки волонтерів, у тому числі підвищення кваліфікації з ППД та підтримку за принципом «рівний-рівному»?

№15 - РОБОЧИЙ ЛИСТ Н: ПІДТРИМКА ЗА ПРИНЦИПОМ «РІВНИЙ-РІВНОМУ» І ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Основні заходи

Запроваджуючи систему підтримки за принципом «рівний-рівному» та професійної підтримки волонтерів:

- чи ви заохочуєте членів команди піклуватися один про одного?
- чи працюють волонтери в парах під час виконання складних завдань?
- чи ви практикуєте ви «систему напарників» (міні-групи по 2-3 особи) для підтримки за принципом «рівний-рівному» між членами команди?
- чи ви створюєте систему перенаправлення для підтримки волонтерів в організації, або з місцевими консультантами (у тому числі з релігійних спільнот)?
- чи ділитесь ви інформацією з волонтерами про те, як отримати доступ до наявної конфіденційної підтримки?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- розвиваєте мережі підтримки за принципом «рівний-рівному»?
- забезпечуєте супервізію за допомогою персоналу, який пройшов навчання з надання підтримки, або напівпрофесіоналами?
- розробляєте та оновлюєте перелік (напів)професійних ресурсів психосоціальної підтримки для волонтерів, які її потребують?
- забезпечуєте своєчасне та конфіденційне перенаправлення до фахівця для волонтерів, які потребують додаткової підтримки, або тих, хто постраждав від критичних подій?

«Це було шокуюче. ЗМІ були всюди, і нас оточували групи озброєної поліції. Все, що відбувалося, здавалося відокремленим та ізольованим. Я пам'ятаю ряд з 10-12 катафалків. Неможливо бути готовим до такого ... ви наче вмикаєте автопілот і просто зосереджуєтесь на роботі, яку виконуєте. Ми не могли змінити те, що сталося. Проте я намагався підготуватися психологічно на основі того, що я бачив у ЗМІ. Я радий, що пішов допомагати, важко було б сидіти вдома, і я вдячний, що міг щось зробити. Після цього ми отримали подальший контроль. Нікому з нас не дозволили піти, перш ніж ми поговорили з психологом, і, на щастя, з тих пір у мене немає жодних проблем».

Андреас Бросо (Andreas Brosø), волонтер Норвезького Червоного Хреста, який допомагав після масової стрілянини в Утойя в липні 2011 року

ПІСЛЯ: Рефлексія та перенаправлення

Після побаченого та роботи в кризовій ситуації волонтери не повинні очікувати, що вони зможуть відразу повернутися до «звичайного життя». Заохочуйте їх знайти час на відпочинок, відновити зв'язок із близькими людьми та поступово повертатися до звичних справ, якщо це можливо.

Багато людей ще деякий час проживатимуть досвід, який вони отримали під час надзвичайної ситуації – роздумуючи над отриманими знаннями, моральними чи етичними дилеми, з якими вони стикалися, та людськими стражданнями, які вони бачили. Допомагайте волонтерам розуміти та миритися з їхніми переживаннями, надаючи їм час та простір для роздумів.

Під час індивідуальних і командних зустрічей волонтери можуть ділитися своїми почуттями, надавати та отримувати зворотний зв'язок про виконану роботу та свою роль, а також отримати визнання і оцінку за виконану роботу. Приділяючи час для спілкування з волонтерами, ви виявляєте повагу до їхніх думок і сприяєте підтримці їхньої мотивації та бажання допомагати в майбутньому. Це також час, коли організація та волонтери можуть обговорити отримані під час реагування досвід та підтримку, щоб у майбутньому вдосконалити реагування.

Процес відновлення може бути індивідуальним для кожного волонтера, і немає конкретного терміну для його завершення. У тривалих кризових ситуаціях особисті проблеми волонтера можуть залишатися актуальними. Крім того, деякі з них намагатимуться долати надмірні вимоги, з якими вони зіткнулися, і боротися з тим, що вони змогли або не змогли зробити для допомоги іншим у важких ситуаціях. Тим волонтерам, які зазнали особливо травматичного або важкого досвіду, може знадобитися додаткова підтримка для відновлення та прийняття свого досвіду. Хоча професійна допомога може бути не завжди доступна, намагайтеся створити ресурси для додаткової підтримки за необхідності, в тому числі підтримки за принципом «рівний-рівному», супервізії та професійної чи напівпрофесійної психологічної консультації.

Розгляньте процедури, які вже наявні у вашому національному товаристві, щодо:

- I. Командної та індивідуальної рефлексії
- J. Визнання цінності роботи волонтерів
- K. Підтримки за принципом «рівний-рівному» та перенаправлення для отримання допомоги після кризи.

(див. робочий лист I-K)

№16 - РОБОЧИЙ ЛИСТ I: КОМАНДНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РЕФЛЕКСІЯ

Основні заходи

Допомагаючи волонтерам обміркувати їхній досвід, отриманий під час надзвичайних ситуацій, чи ви:

- збираєте членів команди разом після завершення кризи, щоб обговорити та відзначити їхню роботу?
- окремо зустрічаєтеся з волонтерами після завершення кризи, щоб обговорити та оцінити їхню потребу в додатковій підтримці?
- під час індивідуальних або командних зустрічей користуєтеся можливістю надати інформацію щодо типових почуттів після роботи в кризовій ситуації та як впоратися з ними?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- організуєте індивідуальні або командні зустрічі з працівниками психосоціальної підтримки (з вашої організації або запрошеними зовні), щоб надати інформацію про стрес та способи його подолання?
- ставите завдання керівникам або іншому персоналу перевіряти благополуччя волонтерів в особистих розмовах телефоном приблизно через 1 місяць після реагування на кризу та оцінити їхнє самопочуття й потребу в додатковій підтримці?
- просите волонтерів надати зворотний зв'язок щодо психосоціальної підтримки, яку їм надавали до, під час і після реагування на кризову ситуацію, з метою її покращення в майбутньому?

№17 - РОБОЧИЙ ЛИСТ J: ВДЯЧНІСТЬ ВОЛОНТЕРАМ

Основні заходи

Щоб відзначити роботу волонтерів у надзвичайній ситуації, чи ви:

- висловлюєте подяку волонтерам і відзначаєте їхню роботу, як індивідуально, так і під час командних зустрічей?
- висловлюєте подяку волонтерам у письмовому вигляді чи вручаєте значки подяки?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- організуєте офіційні та неформальні заходи, ритуали чи церемонії для відзначення та подяки волонтерам після закінчення кризової ситуації?
- забезпечуєте певну «видимість» чи розголос відзнаки, наприклад, у бюлетенях чи журналах, інших засобах комунікації?

3.4. Підтримка за принципом «рівний-рівному»

Підтримка за принципом «рівний-рівному» є дуже ефективним способом допомоги волонтерам у вирішенні стресових ситуацій, а також ефективним використанням ресурсів всередині організації та серед волонтерів. Як підказує назва, підтримка за принципом «рівний-рівному» передбачає надання допомоги людині на тому ж рівні, що й особа, яка її надає.

Підтримка за принципом «рівний-рівному» – це активний процес, який вимагає активної участі колег, забезпечення часу і простору для спілкування про реакції, почуття та методи їх подолання. Ключові елементи підтримки за принципом «рівний-рівному» включають:

- турботу, співпереживання, повагу та довіру
- ефективне слухання та спілкування
- чіткість ролей
- командну роботу, співпрацю та розв'язання проблем
- обговорення досвіду роботи.

Зазвичай підтримка за принципом «рівний-рівному» починає працювати дуже швидко, коли ця система надійно встановлена. Часто підтримки за принципом «рівний-рівному» буває достатньо, щоб запобігти розвитку більш серйозних проблем у волонтерів, які переживають стрес. Вони вчаться у своїх колег способам подолання стресу, а також розвивають власні навички, допомагаючи один одному. При цьому вони діляться досвідом і надають один одному короточасну допомогу, але вони НЕ є фахівцями з психосоціальної підтримки, тому підтримка за принципом «рівний-рівному» не може замінити професійну допомогу. Фахівці з психосоціальної підтримки можуть відігравати важливу роль у навчанні та супервізії осіб, які надають підтримку за принципом «рівний-рівному», та допомагати розв'язувати різні проблеми, а також перенаправляти людей, яким потрібна додаткова підтримка. Коли волонтера перенаправляють для отримання додаткової підтримки за межами товариства, переконайтеся, що фахівець розуміє специфіку діяльності національного товариства та роботи, яку виконують волонтери.

Існує безліч способів надання підтримки за принципом «рівний-рівному». Неформальна підтримка за принципом «рівний-рівному» включає «систему напарників», де два волонтери або волонтер та співробітник об'єднуються у пару, аби приглядати і підтримувати один одного. Вони можуть працювати разом на місці подій, посилюючи взаємну безпеку та перевіряючи стан один одного впродовж дня. Якщо один із напарників у такій парі бачить ознаки накопичення стресу, він може порадити іншому зробити перерву, або навіть запропонувати припинити роботу, якщо стрес досягає критичного рівня. Напарник може також бути поруч і після завершення надзвичайної ситуації, щоб разом проаналізувати пережитий досвід.

Навіть фахівці використовують систему «напарників». В Японії після землетрусу, цунамі та загрози ядерної катастрофи, двох дуже досвідчених професорів психології запитали, як їм вдалося впоратися з ситуацією. Професор Казукі Сайто відповів: «Для нас дуже важливо, що ми завжди працювали разом, ми не могли б зробити це самостійно. Ця

методика називається «система напарників». Також може бути корисно об'єднувати досвідчених співробітників або волонтерів із тими, хто має менше досвіду, особливо якщо для когось це перший досвід роботи у кризових умовах. Більш досвідчена людина може ділитися з новим волонтером своїми знаннями та досвідом, надаючи практичні поради щодо подолання наслідків стресу, безпеки та підтримки, допомагаючи зрозуміти особливості волонтерської роботи у національному товаристві.

«Я працював волонтером у сфері психосоціальної підтримки після повеней 2010 та 2011 років у Пакистані. Часто я організовував ігри для великих груп дітей. Іноді в іграх брали участь до 70 дітей. Одного разу прийшов дев'ятирічний хлопчик, який був інвалідом через поліомієліт. Він дуже хотів грати у м'яч, але він не міг бігати, тільки стояти. Тож він грав, стоячи. Коли ми йшли з поля, він дуже просив мене дати йому м'яч. Я почувався засмученим, тому що я сам люблю грати в крикет, і я відчував його біль та бажання бути частиною команди. Проте роздавати іграшки було проти правил, тоді я зателефонував своєму програмному керівнику і розповів йому про свої почуття, і він надав мені дозвіл порушити правила цього разу. Я переконаний, що вчинив правильно, і я вдячний, що мій керівник мене підтримав».

Шакіл Бірмані (Shakeel Birmani), Товариство Червоного Півмісяця Пакистану

№18 - РОБОЧИЙ ЛИСТ К: ПІДТРИМКА ЗА ПРИНЦИПОМ «РІВНИЙ-РІВНОМУ» ТА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ПІСЛЯ КРИЗОВОЇ ПОДІЇ

Основні заходи

Для надання підтримки волонтерам після кризової події, чи ви:

- заохочуєте членів команди продовжувати підтримувати контакт один з одним для надання підтримки за принципом «рівний-рівному» після завершення реагування на кризову ситуацію?
- здійснюєте перенаправлення волонтерів для отримання додаткової підтримки, якщо це необхідно та можливо, в межах організації (наприклад, з боку інших волонтерів або співробітників, який мають навички з психосоціальної підтримки)?

Додаткові заходи

Чи ви зараз:

- забезпечуєте супервізію для осіб, які надають підтримку за принципом «рівний-рівному», з боку (напів)професіоналів?
- перенаправляєте волонтерів для отримання конфіденційної професійної психологічної підтримки в межах чи за межами вашої організації?

№19 - СТРАТЕГІЇ ФОРМАЛІЗАЦІЇ ПІДТРИМКИ ЗА ПРИНЦИПОМ «РІВНИЙ-РІВНОМУ»

Для формалізації підтримки за принципом «рівний-рівному» в межах вашого національного товариства, розгляньте такі стратегії:

- Проведіть навчання, спрямоване на розвиток навичок ефективної підтримки за принципом «рівний-рівному», в тому числі навчання навичкам комунікації, наданню першої психологічної допомоги, а також визначенню та перенаправленню колег, які потребують додаткової підтримки.
- Забезпечте регулярну супервізію для осіб, які надають підтримку за принципом «рівний-рівному», з боку (напів)професіонала.
- Створіть команду волонтерів для підтримки за принципом «рівний-рівному», яка буде спілкуватися з іншими волонтерами, насамперед із новачками. Ця команда може взаємодіяти з колегами на різних етапах – до, під час і після надзвичайної ситуації, інформуючи про наявні види підтримки та надаючи допомогу.
- Організуйте групи підтримки за принципом «рівний-рівному», очолювані досвідченими волонтерами, які мають знання щодо надання підтримки, або (напів)професіоналами. Зустрічі у таких групах можуть зменшити страх чи стигму, пов'язану із вираженням емоцій та зверненням по допомогу.

№20 - ПОРАДИ ТИМ, ХТО НАДАЄ ПІДТРИМКУ ЗА ПРИНЦИПОМ «РІВНИЙ-РІВНОМУ»

Працюючи в стресових ситуаціях, усі члени команди повинні підтримувати один одного. Наведені нижче поради можуть допомогти всім волонтерам надавати підтримку своїм колегам належним чином – ви можете використовувати цей список як частину ваших комунікацій або як роздатковий матеріал на зустрічах:

1. Будьте доступні

Якщо вас попросять надати підтримку, намагайтеся бути доступними. Не всі після пережитого стресового досвіду захочуть спілкуватися, але люди зазвичай цінують, що хтось поруч може їх підтримати. Будьте поруч, але не будьте нав'язливими.

2. Управляйте ситуацією та знаходьте ресурси

За потреби забезпечте безпеку людини, допоможіть їй знайти приватність та доступ до допомоги, яка їй потрібна: наприклад, допомога лікаря, якщо людина поранена.

3. Надайте інформацію

Надайте людині точну інформацію, якщо вона у вас є, щоб допомогти їй об'єктивно оцінити свою ситуацію та можливі перспективи.

4. Допоможіть людині встановити особистий контроль

Поважайте право людини ухвалювати рішення та управляти ситуацією. Вислухайте та підтримуйте її рішення як рівноправного члена команди. Дозвольте їй висловлювати свої почуття без осуду.

5. Заохочуйте

Деякі люди під час стресових ситуацій можуть відчувати провину, звинувачувати себе або втрачати впевненість у собі. Допоможіть їм бачити ситуацію позитивніше, пропонуючи об'єктивні альтернативні пояснення та думки.

6. Зберігайте конфіденційність

Конфіденційність є фундаментом підтримки за принципом «рівний-рівному». Вона дуже важлива для цілісності всього процесу. Не розповідайте іншим про розмови з колегою та не передавайте далі деталі про них. Якщо інші волонтери виявляють зацікавленість та ставлять запитання, запропонуйте їм безпосередньо поговорити з людиною.

7. Забезпечте подальший нагляд

Іноді може бути доречно забезпечити подальший нагляд для людини, якій ви допомагаєте. Ви можете зателефонувати їй або зустрітися особисто. Робіть це тактовно та не нав'язуйте свою присутність, коли надаєте подальший нагляд, але виконуйте дані обіцянки.

4. ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ВОЛОНТЕРАМ

Перша психологічна допомога (ППД) є основою підтримки, яку Червоний Хрест і Червоний Півмісяць надає тим, хто пережив надзвичайні ситуації, а також особам, які постраждали під час конфліктів. У цьому розділі ми розглянемо, як ППД може використовуватися співробітниками та волонтерами для взаємної підтримки.

Приклади травматичних подій, із якими можуть зіткнутися співробітники та волонтери:

- Стати свідком смерті, серйозних поранень або руйнувань
- Почути травматичні розповіді від тих, хто пережив надзвичайну ситуацію
- Отримати травму під час виконання службових обов'язків
- Зіткнутися з гнівом, погрозами чи фактичним насильством
- Дізнатися про випадки насильства або бути свідком травмування дітей
- Вони чи їхні родини можуть безпосередньо зазнати впливу надзвичайної ситуації.

Майте на увазі, що волонтери, які працюють в умовах тривалої кризи, можуть постійно стикатися з травмуючими історіями та подіями, або можуть відчувати симптоми хронічного стресу.

Кожна людина по-різному реагує на травмуючі події, і це залежить від її особистих ресурсів для подолання стресу, її сприйняття ситуації та підтримки, яку вона отримує від інших. Коли волонтери переживають особливо травмуючу подію, дехто з них може відчувати пригніченість, вразливість, тривожність, невпевненість або розгубленість. Вони можуть переживати раптовий емоційний спад, горе, гнів або відчуття безнадії або навіть апатії.

Волонтери, які перебувають у стані шоку чи кризи, можуть мати труднощі з чіткістю мислення, можуть не розуміти, що робити далі, їм може бути важко впоратися з ситуацією, або вони не знають, як допомогти собі. Їхнє сприйняття часу може бути спотвореним, вони можуть відчувати свою вразливість, або неправильно розуміти слова та дії оточуючих. Дехто може відносно добре справлятися з травмуючою подією в момент самої події, але її наслідки можуть відчуватися значно пізніше.

У цьому розділі ми розглянемо такі аспекти:

1. **Що таке ППД?**
2. **Надання ППД: підтримуюча комунікація та практична допомога**
3. **Етична поведінка**
4. **Коли і як перенаправляти волонтера, який потребує додаткової підтримки.**

4.1. Що таке перша психологічна допомога (ППД)

ППД – це турботлива підтримка, що надається волонтерам, які пережили особливо стресову подію або ситуацію. Вона передбачає прояв співчуття та турботи, а також вміння вислухати волонтерів. Крім цього, забезпечується безпечне оточення та надання допомоги у вирішенні практичних потреб і проблем. Завдяки цій підтримці волонтер може стати сильнішим та відновити спроможність мислити і піклуватися про себе та інших.

Нижче наведено покроковий посібник із надання ППД волонтерам. Його можна використовувати як роздатковий матеріал, який вони можуть взяти з собою для роботи на місцях (див. інструмент №21):

№21 - ППД: ПОКРОКОВИЙ ПОСІБНИК

- Встановіть контакт із волонтером як його супервізор або колега, який надає підтримку за принципом «рівний-рівному».
- Якщо це можливо та необхідно, перемістіть волонтера зі стресового середовища в безпечне місце, обмежуючи його взаємодію з неприємними сценами, звуками чи запахами.
- Захистіть волонтера від допитливих перехожих, інших співробітників або волонтерів, а також від ЗМІ.

- Переконайтеся, що волонтеру достатньо тепло, і запропонуйте ковдру, якщо це потрібно.
- Забезпечте волонтера харчами та напоями, але уникайте алкоголю.
- Якщо вам потрібно залишити волонтера, переконайтеся, що з ним залишається хтось інший.
- З'ясуйте, чи волонтеру потрібно відпочити, і чи є в нього місце, де можна перебувати.
- Дізнайтеся у волонтера, що сталося, і вислухайте всі переживання та відчуття. Якщо він не бажає розповідати, просто будьте поруч із ним.
- Запевніть волонтера, що його реакція нормальна і є очікувано з огляду на те, що він щойно пережив.
- З'ясуйте, чи є у волонтера хтось, хто може піклуватись про нього вдома або хтось, із ким можна поговорити. Допоможіть йому зв'язатися з близькими.
- Надайте чітку інформацію про те, де і як можна отримати потрібні послуги або ресурси.

«Шестирічна іракська дівчинка знову і знову малювала червоні та чорні кола. Ми запитали її, що вона малює. «Я малюю свого брата», – відповіла вона. Виявилось, що дівчинка бачила, як її брат підірвався, і вона зобразила його так, як бачила востаннє. Історія цієї дівчини глибоко вразила мене, зробила моє серце важким і я відчував себе дуже пригнічено. Для мене це лише історія, але для неї – частина її життя».
Бішер (Bisher), 25-річний волонтер Сирійського Арабського Червоного Півмісяця

«Пошуково-рятувальна група у Крайстчерчі часто не мала електроенергії чи води, коли вони поверталися додому наприкінці дня. Вони намагалися знайти рівновагу між своїми особистими переживаннями через те, що сталося з ними самими, і тим, що сталося з їхнім містом, та волонтерською діяльністю, якою вони займалися щодня, не дивлячись на те, що на деяких із них ця подія дуже сильно вплинула», – каже Крістен Прауд з Австралійського Червоного Хреста, яку відправили до Нової Зеландії після землетрусу в Крайстчерчі, щоб допомогти створити програму психосоціальної підтримки, а також надати підтримку співробітникам та волонтерам Червоного Хреста. Вона розповідає, що люди природно будуть мати сильну емоційну реакцію на великі надзвичайні ситуації, такі як стихійне лихо або землетрус. «Кожна людина, яка потрапила під вплив цієї події, відчуває її наслідки, і приносить їх додому. Це впливає на її сім'ю, на її друзів. Я вважаю, що надання психосоціальної підтримки відразу після настання події було дійсно корисним і надало можливість співробітникам оговтатися після трагедії».
Крістен Прауд (Kristen Proud) з Австралійського Червоного Хреста

4.2. Підтримуюче спілкування та практична допомога

Ефективне надання ППД передбачає підтримуюче спілкування, а також загальну підтримку та практичну допомогу. Хоча ми спілкуємося і взаємодіємо щодня один з одним, «підтримуюче спілкування» – це вміння, яке вимагає глибокого розуміння словесного та невербального спілкування, а також уваги до волонтера у стані дистресу. Воно включає прояв емпатії та турботи; уважне слухання без осуду та дотримання конфіденційності.

№22 - ЧОТИРИ КЛЮЧОВІ ЕЛЕМЕНТИ ППД

Пам'ятайте про ці чотири ключові елементи, коли надаєте ППД волонтерам:

1. Залишайтеся поруч
2. Уважно слухайте
3. Приймайте почуття
4. Надавайте загальну турботу та практичну допомогу.

1. Залишайтеся поруч

Людина в стані кризи тимчасово втрачає базове почуття безпеки та довіри до світу. Світ може раптово здаватися небезпечним чи хаотичним, і волонтери можуть навіть втратити віру в доброту людей. Супервізори або колеги, які надають підтримку за принципом «рівний-рівному», можуть допомогти волонтеру відновити відчуття безпеки та довіри, залишаючись поруч і зберігаючи спокій, навіть якщо волонтер дуже тривожний або емоційний. Будьте готові до того, що деякі волонтери можуть проявляти гострі емоційні реакції, зокрема вони можуть кричати або відмовлятися від допомоги. Спілкуйтеся з ними спокійно або залишайтеся неподалік на випадок, якщо їм знадобиться допомога або вони захочуть поговорити про те, що трапилось.

Перш за все, будьте справжніми та чесними, щоб допомогти постраждалому волонтеру відновити відчуття довіри та безпеки. Будьте собою і проявляйте своє щире тепло та турботу по відношенню до волонтера, який перебуває в стані дистресу.

2. Уважно слухайте

Знайдіть час, щоб уважно вислухати розповідь волонтера. Розповідь про свій досвід часто допомагає волонтерам зрозуміти та прийняти те, що вони пережили. Демонструйте волонтеру, що ви уважно слухаєте, приділяючи вашу щирю увагу. Якщо ви підтримуєте волонтера на місці події (нешасного випадку), слухайте і спокійно розмовляйте з ним до прибуття іншої допомоги.

Виявіть свою увагу не лише словами, а й мовою тіла. Невербальне спілкування включає жести, рухи, міміку та звуки (наприклад, зітхання). Хоча кожна культура має свої особливості щодо належної поведінки, загалом слід пам'ятати про таке:

- Поверніться обличчям до волонтера, коли він говорить.
- Тримайте відкриту позу, не перехресшуючи руки.

- Дотримуйтеся відповідної дистанції, демонструючи інтерес, але не стійте занадто близько, щоб не здаватися настирливим.
- Уникайте відволікаючих жестів або рухів.
- Встановіть зоровий контакт.
- Виглядайте спокійно і розслаблено.

3. Приймайте почуття

Відкрито і без упередження ставтеся до слів волонтера, сприймаючи його почуття та інтерпретацію подій. Не намагайтеся виправляти факти чи критикувати його бачення ситуації. Емпатія та повага до людини допоможуть вам прийняти її почуття. Емпатія – це здатність дивитися на ситуацію очима іншої людини та виявляти щире співчуття. Незалежно від реакції постраждалого волонтера, демонструйте щире ставлення та повагу до його добробуту і гідності.

4. Надавайте загальну турботу та практичну допомогу

Коли волонтери пережили кризову ситуацію або перебувають у стані шоку, великою допомогою є підтримка у практичних питаннях. Ймовірно, потрібно буде зв'язатися з людиною, яка може побути з волонтером, забрати дітей зі школи, відвезти волонтера додому, а також допомогти волонтеру отримати медичну допомогу чи іншу необхідну підтримку.

Обов'язково враховуйте побажання волонтера і не беріть на себе забагато відповідальності. Натомість допоможіть їм відновити контроль над своєю ситуацією, розглянути різні можливі варіанти та ухвалювати самостійні рішення. Навіть коли волонтер, який пережив стресову подію, відчуває себе розгубленим або вразливим у цей момент, він залишається тією ж особистістю з власними навичками та ресурсами. Заохочуйте їхню здатність допомагати собі і розвивайте їхнє відчуття впевненості та самодостатності. Зосередьтеся на практичних потребах і допомагайте волонтерам самостійно задовольняти власні потреби.

«Одним із найбільших викликів, із яким я стикаюся під час роботи, є ризик для життя, особливо коли доводиться працювати під час заворушень. Як людина, я розумію, що випадкова куля може легко влучити в мене, але я відкидаю це моторошне відчуття і зосереджуюся на тому, щоб врятувати якнайбільше життів. Іноді трагедії трапляються тоді, коли ми найменше їх очікуємо, тому доводиться вирушати на рятувальні місії без належного обладнання та ресурсів».

Майкл Сінгено (Michael Seengeno), волонтер Червоного Хреста Уганди, який став легендою, коли врятував дитину з палаючого будинку

4.3. Етична поведінка

Під час надання ППД волонтеру в стані дистресу слід дотримуватися стандартів етичної поведінки. Не забувайте про кодекси поведінки для співробітників та волонтерів

Червоного Хреста і Червоного Півмісяця. Співробітник або колега, який надає ППД, повинен бути надійним та виконувати те, що пообіцяв. Ніколи не користуйтеся своїм становищем у відносинах із постраждалим волонтером. Поважайте їхнє право ухвалювати власні рішення та будьте чутливі до їхніх запитань і потреб.

Конфіденційність є ключовим аспектом етичної поведінки під час надання ППД. Зберігайте в таємниці інформацію, якою ділиться з вами постраждалий волонтер про свої почуття та переживання, а також деталі його ситуації. Збереження конфіденційності гарантує всім співробітникам і волонтерам, що їхня конфіденційність буде збережена, якщо їм знадобиться підтримка (див. інструмент 23).

«Я втратив свого двоюрідного брата внаслідок цунамі. Ми були дуже близькі. Він був моїм найкращим другом. Я ніяк не міг зрозуміти, чому він помер таким молодим. Я гнівався через усе. Я мав спалахи гніву, які виливалися на мою родину та друзів. Одного дня в нашу школу прийшов іноземець. Він розказував про наші емоції і те, як ми можемо почуватися через цунамі та руйнування, свідками якого став багато хто з нас. Це допомогло мені зрозуміти, що сталося; я зміг прийняти те, що сталося. Я вмю гарно малювати. Цей співробітник Червоного Хреста запропонував нам виразити свої почуття через малюнки на стінах нашої школи. Це була гарна вправа для вираження моїх почуттів. Завдяки цьому я зміг подолати свій гнів і став кращою людиною. Пізніше я долучився до місцевого товариства Червоного Хреста в Галле як волонтер. Можливість допомагати іншим, а особливо моїй громаді, наповнила мене відчуттям задоволення. Я займаюсь волонтерською діяльністю у програмах, які проводяться в школах, щоб допомогти іншим дітям, таким як я, яким потрібно зрозуміти і впоратися з руйнуваннями, які вони побачили».

Саман Чандрасірі, волонтер Червоного Хреста Шрі-Ланки

«Процесу відновлення сприяє підтримка, чи то від друзів, родини або просто від когось, із ким можна поговорити. Співробітники та волонтери Червоного Хреста Крайстчерча були дивовижні, вони підтримували один одного і були в тісному контакті між собою. Вони відчували, коли хтось з їхнього кола потребував допомоги, і негайно сповіщали мене про це. Між ними панувала сімейна атмосфера, і я відчувала себе частиною цієї сім'ї».

Крістен Прауд (Kristen Proud), психосоціальний працівник Австралійського Червоного Хреста в Новій Зеландії після землетрусу

4.4. Коли і як перенаправляти волонтера для отримання додаткової підтримки

Більшість волонтерів зможе відновитися з часом після травматичної ситуації завдяки допомозі оточуючих та через отримання базової підтримки. Однак для деяких волонтерів можуть бути характерні виражені реакції дистресу або тривалий дистрес після події. В такому разі, ймовірно, такі волонтери потребуватимуть перенаправлення для отримання більш спеціалізованої допомоги, наприклад:

- Волонтер у такому сильному дистресі, що не може функціонувати або ухвалювати рішення стосовно свого життя.
- Волонтер може завдати шкоди собі.
- Волонтер становить небезпеку для інших.

Переконайтеся, що волонтери, які переживають глибокий дистрес, не залишаються наодинці. Докладайте зусиль, щоб вони були в безпеці до того часу, поки реакція не пройде, або поки ви не отримаєте допомогу від керівників або фахівців.

Кожне національне товариство має мати механізм перенаправлення для тих волонтерів, які потребують професійної підтримки. Якщо у вас немає достатніх ресурсів для цього, рекомендовано укласти угоди з місцевими закладами охорони здоров'я або місцевими НУО.

Ось два приклади з різних країн:

БЕЛЬГІЯ

Бельгійський Червоний Хрест пропонує навчання з надання першої психологічної допомоги своїм волонтерам. Навчальний курс називається «Schokdempert» або «амортизатор» ('shock absorber'). Курс (який відкритий для всіх) навчає волонтерів реагувати на критичні інциденти, доглядати за потерпілими та піклуватися про себе. Коротка версія цього курсу також надається персоналу служби з надання медичних інтервенцій. Невеликий модуль щодо психосоціального впливу критичних інцидентів також є частиною базової підготовки.

Всі бажаючі можуть отримати доступ до послуг служби з надання соціальних інтервенцій Червоного Хреста після надзвичайної події. Підтримка може бути організована, за бажанням, для груп або окремих осіб. Група спеціально підготовлених волонтерів служби з надання соціальних інтервенцій надає як групову, так і індивідуальну підтримку. Після двох-трьох зустрічей волонтери визначають, чи потрібно когось перенаправляти до зовнішніх джерел підтримки. Для груп організуються сесії психологічної дифузії та зустрічі для рефлексії, мета яких – відновити довіру в групі.

Усі волонтери та співробітники мають право на підтримку. Інформація про службу надається під час тренінгів та у внутрішніх публікаціях. Але коли виникає потреба, служба з надання соціальних інтервенцій втручається безпосередньо. У 2009 році після драматичного нападу з ножом у дитячому садку, текстові повідомлення були надіслані наступного дня після події усім, хто брав участь у реагуванні. Усім пропонувалося зателефонувати, якщо комусь потрібно було поговорити. Більше 90% із тих, хто отримав повідомлення, згадали його як знак підтримки. Також із ними зв'язалися особисто, але це зайняло трохи більше часу.

Під час надання психосоціальної підтримки волонтерам і співробітникам важливе запитання, яке потрібно поставити: «Ви хвилюєтесь за колегу?». Адже волонтери часто

забувають про себе. Це запитання допомагає виявити людей, які спочатку не хочуть розмовляти, але отримавши ненав'язливу пропозицію поговорити, можуть почати розмову.

Мета зустрічей із психологічної дифузії та рефлексії – допомогти вже існуючим групам знову почати функціонувати. Ці зустрічі не завжди проводять, але вони є одним із можливих методів підтримки. Вони дозволяють групі повноцінно оцінити подію, усунути непорозуміння, відновити довіру, нормалізувати реакції, визначити отриманий досвід та виявити постраждалих, які потребують додаткової підтримки. Для персоналу і волонтерів, які зазнали меншого безпосереднього впливу кризової ситуації, пропонуються групові зустрічі.

Через кілька днів після катастрофи Пол відчув, що не в змозі справлятися з наслідками події. Це було вдома. Другий раз це відчуття застало зненацька. «Ми всі дуже втомилися», – згадує він. Ти йдеш додому, і у тебе постійно відбуваються післястресові реакції, це не нормально. Мене призначили відповідальним за одну локацію, і я пішов туди, і був готовий до роботи. У мене було все необхідне спорядження, і я мав намір перевдягнутися у фургоні, але тоді я усвідомив: я забув свої черевики. Я забув свої захисні черевики. Це, здавалося б, дрібниця. Але це повністю мене дезорієнтувало, у мене була істерика та стався панічний напад. Я повернувся на базу і сказав: «Я не можу бути тут, я повинен піти». Згодом я дістався до бази Червоного Хреста та поговорив із Крістен, що було дійсно корисно. Було справді приємно знати, що поруч є ті, хто готовий допомогти, коли це потрібно.

Пол Девенпорт (Paul Davenport), волонтер, який приєднався до реагування після землетрусів у Крайстчерчі, Нова Зеландія

КОЛУМБІЯ

Психосоціальна програма Колумбійського Червоного Хреста орієнтована як на волонтерів, так і на співробітників. Вона надає психологічну підтримку під час надзвичайних ситуацій, катастроф та в рамках програм, таких як ВІЛ/СНІД, домашнє насильство, внутрішньо переміщені особи та підтримка волонтерів. У кожному товаристві Колумбійського Червоного Хреста має бути команда або людина, яка знає і працює з програмою, а також є частиною психосоціальної мережі. У кожній філії також є групи психосоціальної підтримки для волонтерів та співробітників, які проводять різноманітні заходи.

Психосоціальна програма включає «Психічне здоров'я співробітників Червоного Хреста». У програмі є три рівні підготовки. Перший рівень базовий, він зосереджений на ознайомленні та орієнтації, визначенні факторів ризику, пов'язаних із психічним здоров'ям, процедурах перенаправлення до фахівців та кампаніях із підвищення обізнаності щодо психічного здоров'я. Другий рівень зосереджений на консультуванні на рівні громаді, психосоціальних семінарах та наданні першої психологічної допомоги. Третій рівень зосереджений на наданні професійної підтримки.

Волонтери отримують інформацію щодо доступної підтримки через групи психосоціальної підтримки. Волонтерів, які потребують більш спеціалізованої підтримки, перенаправляють до спеціалізованих фахівців.

У деяких товариствах були проведені дослідження щодо психосоціальної підтримки волонтерів, також у 2008 році було проведено дослідження щодо психічного здоров'я. Колумбійський Червоний Хрест також розробив інструменти для вимірювання факторів ризику та факторів захисту психічного здоров'я.

Колумбійське товариство Червоного Хреста має набір інструментів із психосоціальної підтримки з вибіркою ресурсів та джерел. Також вони розробили настанови, положення та політику, що стосуються психосоціальної підтримки.

Психосоціальна підтримка волонтерів оформлена в політику психосоціальної підтримки національного товариства. В ній визначено дві цільові групи: особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій, катастроф або насильства, або проживають у вразливих умовах, а також волонтери та співробітники, які беруть участь у гуманітарних інтервенціях. У документі також зазначено, що психосоціальна підтримка має бути адаптована до потреб людей, яким вона надається, і повинна сприяти їх адаптації до нових обставин, а також зміцнювати навички копіngu та відновлення. Також національне товариство зобов'язується визнавати роль та важливість волонтерів, надавати їм психосоціальну підтримку, а також можливість отримувати навчання та психологічне консультування від фахівців у сфері психосоціальної підтримки.

№23 - ЩО МОЖНА І ЧОГО НЕ МОЖНА ГОВОРТИ ТА РОБИТИ В ПІДТРИМУЮЧОМУ СПІЛКУВАННІ

Нижче наведено рекомендації щодо того, що говорити і робити, а чого не варто говорити і робити, спілкуючись із волонтерами у стані дистресу, з дотриманням етичних норм поведінки:

Що можна говорити та робити	Чого не можна говорити та робити
Пам'ятайте, що людина у кризовому стані тимчасово втрачає відчуття довіри та безпеки. Будьте поруч із волонтером, щоб допомогти йому почуватися у безпеці.	Не просіть волонтера детально переказувати свій травматичний досвід.
Зберігайте спокій, навіть якщо волонтер, якому ви допомагаєте, дуже емоційний.	Не висловлюйте власну думку стосовно ситуації волонтера.
Будьте готові до прояву волонтером сильних емоцій (наприклад, спалахи гніву) у стані гострого дистресу.	Не діліться з волонтером своїми проблемами або історіями інших людей.

<p>Уважно слухайте, щоб повністю зрозуміти ситуацію волонтера і його струбованість.</p> <p>Визнавайте їхнє горе, сльози, відчуття втрати або інші почуття, якими вони можуть поділитися.</p> <p>Будьте готові до тиші, якщо волонтер цього бажає.</p> <p>Ставте уточнюючі запитання, щоб краще зрозуміти досвід волонтерів або те, що їм потрібно.</p> <p>Установіть зоровий контакт, якщо це доречно, і намагайтеся тримати ваше тіло розслабленим, демонструючи відкритість.</p> <p>Прийміть почуття волонтера та його інтерпретацію того, що відбулося, без осуду.</p> <p>Якщо волонтер відмовляється від допомоги, повідомте йому, що він завжди зможе звернутися по допомогу в майбутньому, якщо він цього захоче.</p>	<p>Не розповідайте історію волонтера іншим. Зберігайте конфіденційність інформації, яку вам розказав волонтер, якщо це не потрібно для забезпечення безпеки.</p> <p>Не виправляйте факти про те, що сталося або уявлення волонтера про послідовність подій.</p> <p>Не торкайтеся волонтера, якщо ви не впевнені, що це для нього прийнятно.</p>
---	---

5. Моніторинг і оцінка підтримки волонтерів

Оскільки підтримка волонтерів є відповідальністю національного товариства Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, моніторинг і оцінка (МіО) допомагає з'ясувати, чи підтримка ефективна, і чи вона сприймається волонтерами як корисна.

У цьому розділі ми розглянемо, як створити систему моніторингу і оцінки психосоціальної підтримки волонтерів, яка інформація є актуальною для ситуації у вашому товаристві, приклади корисних індикаторів, та як перевірити якість підтримки під час надзвичайних подій різного масштабу. Зі зміною обставин у вашому національному товаристві, МіО також допоможе вам адаптувати систему підтримки відповідно до змінюваних потреб волонтерів під час надзвичайних ситуацій.

Чому потрібно проводити моніторинг і оцінку (МіО)?

- **Підзвітність** – забезпечення відповідальності не лише перед донорами та бенефіціарами, а й перед нашими співробітниками і волонтерами.
- **Відповідність** – забезпечення того, підтримка, яку ми надаємо волонтерам, є корисною для них.
- **Ефективність** – забезпечення того, що підтримка надається волонтерам вчасно та за прийнятною вартістю.

- **Результативність та вплив** – переконаність в тому, що підтримка має очікуваний позитивний вплив на благополуччя волонтерів.
- **Сталість** – забезпечення тривалості підтримки навіть після завершення поточної надзвичайної ситуації.

У цьому розділі ми розглянемо:

1. Створення системи
2. Розробка індикаторів і способів їх вимірювання
3. Моніторинг під час різних подій
4. Оцінка та вивчення досвіду

5.1 Створення системи

Інформація, яку вам може бути потрібно зібрати для створення системи, стосується таких трьох запитань:

- Що вже наявне?
- Як це використовується?
- Наскільки ефективно це працює?

Що вже наявне?

Сюди входить не лише діяльність з надання допомоги, запроваджена національним товариством (наприклад, навчання та орієнтування), а й знання, навички та практики для волонтерів. У кожної людини є свої способи боротьби зі стресом. Волонтери привносять у свою роботу ці знання та досвід, дехто з них може навіть застосовувати психосоціальний чи інший відповідний досвід у своїх методах копіngu та надання підтримки своїм колегам.

«Я втратив багато друзів під час землетрусу. Спочатку я не міг впоратися, я плакав кілька днів. Я навіть думав, що було б легше, якби я також загинув під час землетрусу. Я хотів допомогти, але не міг знайти силу та мужність. Я почувався винним. Потім я приєднався до команди з психосоціальної підтримки Червоного Хреста. Це був найважливіший досвід мого життя. Я зробив те, чого ніколи не робив раніше. Я виріс як особистість завдяки цій програмі».

Мікерланж Леблан (Mickerlange LeBlanc), волонтер Червоного Хреста Гаїті

Як це використовується?

Використання наявних можливостей людьми залежить від того, чи знають вони про їх наявність (наприклад, що доступна інформація чи підтримка існують) та наскільки вони доступні для них. Існують стратегії або протоколи, які на папері виглядають переконливо, але можуть бути неефективними лише тому, що їх ніхто не використовує.

Наскільки ефективно це працює?

Критичний аналіз ефективності підтримки волонтерів дозволяє зрозуміти, як вдосконалити наявну підтримку, які нові методи додати та, можливо, від яких відмовитися,

якщо вони не ефективні – беручи до уваги вплив на благополуччя волонтерів і співвідношення витрат і користі.

№24 - СТРАТЕГІЇ ЗБОРУ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З МІО

Як зібрати потрібну інформацію для налаштування системи? Наведені нижче підходи допоможуть вам зрозуміти потреби волонтерів та визначити, які ресурси вже наявні:

1. Спілкуйтеся з волонтерами, співробітниками та керівниками (наприклад, у фокус-групах чи інтерв'ю) про їхнє розуміння і сприйняття стресу та доступної підтримки для волонтерів.
2. Проведіть анонімне опитування серед волонтерів, співробітників та керівників, щоб оцінити рівень знань про стрес у волонтерів та методи його подолання (див. приклад опитування нижче). Складіть список наявних поточних ресурсів – людських, матеріальних та фінансових – щоб дізнатися, наскільки ефективно ці ресурси наразі використовуються.

З інформацією, отриманою з цих джерел, у вас буде чітке уявлення про те, що вже наявне і що може бути основою для подальшого розвитку системи, а також про те, що необхідно розвивати, аби заповнити будь-які прогалини.

№25 - ЗАПИТАННЯ, ПОВ'ЯЗАНІ ЗІ СТВОРЕННЯМ СИСТЕМИ МІО

Нижче наведені приклади запитань для визначення «що вже наявне», «як це використовується» і «наскільки ефективно це працює». Ці запитання можна використовувати для впровадження нової або оцінки поточної системи, а також для моніторингу через деякий час.

Сфера Потреби та ресурси

Знання та навички

- Що вже роблять волонтери для турботи про себе та членів команди?
- Що знають співробітники та волонтери про особистий та командний стрес, та як із ним боротися?
- Скільки волонтерів і співробітників вже пройшли навчання щодо підтримки за принципом «рівний-рівному», надання першої психологічної допомоги чи управління стресом?
- Як керівництво сприймає стрес, який переживають волонтери?

Розуміння психологічного благополуччя

- Як волонтери наразі відчують підтримку з боку організації?
- Які види наявної підтримки волонтери вважають корисними?
- Якої додаткової підтримки потребують волонтери?

- Які основні фактори стресу відчувають волонтери, наприклад, завантаженість роботою, незрозуміння своєї ролі, робота з травмами під час надання допомоги?
- Як співробітники і волонтери оцінюють співпрацю в команді?
- Як керівники різного рівня розуміють свою роль і відповідальність у підтримці волонтерів?

Матеріали

- Чи є матеріали про стрес і управління стресом?
- Чи існують навчальні матеріали щодо підтримки за принципом «рівний-рівному» та надання першої психологічної допомоги?
- Чи розроблені письмові протоколи щодо супервізії для волонтерів та перенаправлення співробітників чи волонтерів, які потребують додаткової підтримки?
- Чи використовуються та розповсюджуються наявні матеріали, наприклад, чи знають керівники різних рівнів про протоколи та наявні ресурси?

Людські ресурси

- Скільки співробітників та волонтерів надають підтримку за принципом «рівний-рівному»?
- Хто має навички надання психосоціальної підтримки в межах або за межами організації, наприклад, штатний консультант із психосоціальної підтримки, місцеві фахівці, до яких можна перенаправити?
- Чи є досвідчені співробітники або волонтери, які готові поділитися своїм досвідом під час орієнтації або навчання волонтерів, або надавати підтримку за принципом «рівний-рівному»?
- Скільки керівників пройшли підготовку щодо підтримуючої супервізії та надання першої психологічної допомоги?

Фінансові ресурси

- Які безкоштовні заходи ми вже здійснюємо, наприклад, обговорення благополуччя з волонтерами під час орієнтації на початку роботи в організації?
- Які додаткові стратегії ми хотіли б розробити і який для цього потрібен бюджет?
- Які фінансові ресурси доступні для розробки інших необхідних стратегій?

Зразок анонімного базового опитування для волонтерів

Нижче наведено приклад опитування для волонтерів, спрямованого на визначення того, що вже знають та як діють волонтери у ситуаціях стресу, їхніх знань про наявну підтримку від Національного товариства, а також їхнього бачення доречності такої підтримки. Опитування включає як кількісні, так і якісні питання.

Кількісні питання основані на чотирибальній шкалі. Результати опитування можна порівняти серед учасників опитування (наприклад, більшість або всі респонденти можуть дати однакову відповідь на конкретне запитання), а загальний бал допоможе виміряти

ефективність поточних стратегій психосоціальної підтримки. Чим більше число, яке ви отримуєте в опитуванні, тим ефективніше застосовуються стратегії.

Якісні запитання дають волонтерам можливість висловити свою думку чи надати пропозиції щодо покращення системи підтримки волонтерів.

Під час проведення опитування слід пам'ятати такі корисні поради:

- Зберігайте інформацію конфіденційною та анонімною. Це може спонукати більше людей брати участь в опитуванні та відповідати відверто.
- Формулюйте запитання так, щоб респонденти могли легко їх зрозуміти та відповісти на них.
- Робіть опитування якомога коротшим, щоб збільшити кількість бажаючих взяти у ньому участь.
- Включіть як кількісні, так і якісні запитання.
- Переконайтеся, що кількісні запитання йдуть послідовно для полегшення аналізу та порівняння. Наприклад, у запитаннях нижче відповідь «4» завжди свідчитиме про позитивний аспект психосоціальних знань, навичок чи стратегій, які застосовуються.

№26 - ЗРАЗОК ОПИТУВАННЯ ВОЛОНТЕРІВ ЩОДО ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

Волонтери є важливою частиною роботи національного товариства під час надзвичайних ситуацій. Для того, щоб найкраще підтримувати наших волонтерів, ми просимо вас взяти участь у цьому опитуванні. Це допоможе нам краще зрозуміти, як ми можемо сприяти вашому благополуччю. Це опитування анонімне, тож БУДЬ ЛАСКА, НЕ ПИШІТЬ ВАШЕ ІМ'Я НА ЦЬОМУ АРКУШІ.

Будь ласка, обведіть число, яке найкраще відповідає вашому ставленню до запитання: 1 = абсолютно не погоджуюся, 2 = не погоджуюся, 3 = погоджуюся, 4 = повністю погоджуюся

1	Я добре розумію, з якими видами стресу я можу стикатися під час волонтерської діяльності у надзвичайних ситуаціях.	1	2	3	4
2	Я вмію розпізнавати в собі ознаки серйозного стресу.	1	2	3	4
3	У мене є ефективні стратегії подолання свого стресу.	1	2	3	4
4	Я знаю, як розпізнати ознаки серйозного стресу серед моїх колег.	1	2	3	4
5	Я знаю, як надавати підтримку членам моєї команди у стресовій ситуації.	1	2	3	4
6	Мій керівник/ супервізор піклується про моє благополуччя.	1	2	3	4
7	Я завжди можу звернутися до свого керівника, якщо мені потрібно з ним поговорити.	1	2	3	4

8	Мій керівник зв'яжеться зі мною, якщо я переживатиму дистрес.	1	2	3	4
9	Я знаю, як отримати додаткову допомогу під час стресової ситуації від організації, якщо мені це необхідно.	1	2	3	4
10	Я отримав інформацію про стрес та стратегії подолання його наслідків від національного товариства.	1	2	3	4
11	Моє національне товариство надає корисну підтримку волонтерам у справлянні з роботою під час надзвичайних ситуацій.	1	2	3	4
12	Мою роботу помічає й визнає і мій керівник, і моє регіональне товариство.	1	2	3	4

Будь ласка, розкажіть нам...

Що зараз робить національне товариство, що допомагає вам у подоланні стресу?

Що зараз робить національне товариство, що перешкоджає вам у подоланні стресу?

Які у вас пропозиції щодо покращення підтримки наших волонтерів?

Дякуємо, що приділили час і відповіли на це опитування!

«Для мене це був кошмар. Скрізь повинь. Усе, що я чула, це «тікай... тікай... тікай...». Ми втратили усе, що побудували та заробили. Моя старша сестра та двоє її дітей врятувалися від тієї повені. Досі пам'ятаю, як мій чоловік казав нам тікати. Ми знайшли притулок у тимчасовому таборі, організованому Червоним Хрестом. Я шукала свого чоловіка, але він так і не повернувся. Я побачила його тіло лише через два дні. Я була розгублена. Що це за життя, коли ми втратили усе? Я не мала уявлення, що робити далі. Я навіть не могла змусити себе їсти. Але все змінилося, після того, як як я долучилася до психосоціальної програми. До програми мене привела людина, з якою я познайомилася у таборі. Я зрозуміла, що я не єдина, хто пережив таку трагедію. Програма надала мені сили продовжувати жити. Через декілька місяців я вирішила віддячити за допомогу Червоному Хресту, тому тепер я стала волонтером цієї програми».

Рувані Ватсала (Ruwani Wathsala) – волонтер Товариства Червоного Хреста Шрі-Ланки

5.2. Розробка індикаторів

Розробка індикаторів може допомогти вам виміряти об'єм та якість підтримки, яку ви надаєте своїм волонтерам. Інструмент нижче описує, як розробити корисні індикатори з перспективи співробітників та волонтерів, включаючи як індивідуальне, так і командне благополуччя. Також ми покажемо легкий шлях щодо збору інформації згідно показників.

№27 - РОЗРОБКА ІНДИКАТОРІВ

Як можна розробити індикатори для вимірювання психосоціальної підтримки волонтерів?

Вибір індикаторів для вимірювання психосоціальної підтримки волонтерів залежить від:

- Початкової оцінки благополуччя та потреб волонтерів.
- Сприйняття волонтерами та співробітниками поняття «психосоціальне благополуччя».
- Розуміння волонтерами та співробітниками «ефективної підтримки».

Безумовно, найкращий спосіб визначення ефективних індикаторів психосоціального благополуччя – це спілкування з співробітниками та волонтерами та з'ясування їхньої позицію. Наприклад, ви можете запитати їх, як вони розуміють, що у колеги виникли проблеми, а також як члени команди співпрацюють між собою.

Існують три індикатори, які зазвичай використовуються в психосоціальних інтервенціях:

- Емоційне благополуччя: довіра, надія на майбутнє, відчуття контролю, впевненість.
- Соціальне благополуччя: здатність взаємодіяти, допомагати іншим, активно вирішувати проблеми.
- Навички та знання: навчання методам управління стресом або підтримки колег.

Для надання волонтерам психосоціальної підтримки корисно розробити індикатори як для індивідуального, так і для командного психологічного благополуччя. Стресовий стан окремої особи може вплинути на функціонування всієї команди, так само як і дисфункція команди може вплинути на самопочуття окремих її членів. Добре функціонуюча команда може стати «амортизатором» стресу на роботі та підтримкою для волонтерів. Приклади індивідуального та командного благополуччя:

- Індивідуальне: результати самозвітного опитування, які дозволяють визначити, наскільки добре себе почуває волонтер, а також його здатність справлятися зі стресом після проходження навчання.
- Командне: відсоток членів команди, які беруть участь у заходах з підтримки за принципом «рівний-рівному».

Які шляхи збору інформації про індикатори?

Розгляньте використання традиційних способів збору інформації, які не перевантажують співробітників чи волонтерів. Наприклад, якщо ваше національне товариство регулярно навчає волонтерів виконувати свою роботу або надає їм інформацію про стрес і методи копіngu, ви можете:

- Вести облік кількості волонтерів, які пройшли навчання.
- Попросити волонтерів пройти опитування щодо знань та задоволеності наприкінці навчання.
- Зберігати інформацію про матеріали, отримані волонтерами під час орієнтації або брифінгу.

У наведених нижче таблицях представлені як кількісні, так і якісні індикатори. Кількісні індикатори – це те, що можна порахувати, наприклад, кількість волонтерів, які пройшли навчання, або кількість волонтерів, які отримали підтримку за принципом «рівний-рівному». Якісні індикатори вимірюють сприйняття якості підтримки, наприклад, наскільки корисними волонтери відчують навчання або підтримку за принципом «рівний-рівному». Інші способи отримання інформації включають записи зустрічей та опитування. У цих таблицях наведено деякі зразки індикаторів на кожному етапі надзвичайної ситуації та пропозиції щодо способів отримання інформації про ці індикатори.

ПЕРЕД		
<p>Перед надзвичайною ситуацією</p> <ul style="list-style-type: none"> • Відбір та набір • Орієнтація • Супервізія та навчання • Планування на випадок надзвичайних ситуацій 	<p>Зразки кількісних індикаторів</p> <ul style="list-style-type: none"> • Наявні матеріали про стрес та методи його подолання для волонтерів (запис про наявні матеріали) • Кількість волонтерів, які отримують інформацію про стрес та методи його подолання під час набору до лав волонтерів та орієнтації (запис наданої інформації) • Кількість волонтерів та співробітників/супервізорів, які пройшли навчання щодо стресу та методів його подолання (журнал навчання) • Існуючі плани на випадок надзвичайних ситуацій та кількість супервізорів, які знають про них (запис про 	<p>Зразки якісних індикаторів</p> <ul style="list-style-type: none"> • Наскільки корисними вважають волонтери наявні матеріали • Наскільки корисним вважають волонтери навчання щодо стресу та методів його подолання • Наскільки супервізори вважають корисним навчання з підтримки волонтерів • Сприйняття співробітниками та супервізорами адекватності наявних планів на випадок надзвичайних ситуацій (цю інформацію можна

	плани на випадок надзвичайних ситуацій, опитування супервізорів)	отримати різними способами: анонімне опитування, відкрите опитування, усний відгук, інтерв'ю, фокус-групи)
--	--	--

ПІД ЧАС		
<p>Під час надзвичайної ситуації</p> <ul style="list-style-type: none"> • Зустрічі команди • Моніторинг рівня індивідуального та командного стресу • Супервізія та додаткове навчання • Підтримка за принципом «рівний-рівному» і перенаправлення 	<p>Зразки кількісних індикаторів</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кількість волонтерів, які знають, де отримати допомогу, якщо вона потрібна (анонімне опитування) • Кількість індивідуальних і командних нарад, проведених супервізорами для підтримки волонтерів (журнал зустрічей) • Кількість волонтерів, які отримали додаткове навчання щодо стресу та методів копіngu (журнал навчання) • Кількість підготовлених членів команди для підтримки за принципом «рівний-рівному» (навчальний журнал) • Відсоток членів команди, які скористалися підтримкою за принципом «рівний-рівному» (анонімне опитування) • Кількість волонтерів, які були перенаправлені для отримання додаткової психосоціальної підтримки (журнал направлень) 	<p>Зразки якісних індикаторів</p> <ul style="list-style-type: none"> • Розуміння волонтерами основних джерел стресу і наскільки добре вони справляються з поточною надзвичайною ситуацією • Сприйняття волонтерами підтримки від супервізорів та колег • Уявлення супервізорів про їхнє відчуття впевненості щодо надання підтримки волонтерам • Задоволеність волонтерів додатковим навчанням • Задоволеність волонтерів від процесу перенаправлення для отримання додаткової підтримки (для тих, хто отримав перенаправлення) • Сприйняття волонтерами корисності наданої додаткової психосоціальної підтримки (для тих, кому вона надавалась)

ПІСЛЯ

Після надзвичайної ситуації	Зразки кількісних індикаторів	Зразки якісних індикаторів
<ul style="list-style-type: none"> • Командні та індивідуальні зустрічі для обговорення • Визнання цінності роботи волонтерів • Підтримка за принципом «рівний-рівному» і перенаправлення 	<ul style="list-style-type: none"> • Кількість проведених зустрічей для рефлексії (журнал зустрічей) • Кількість волонтерів, які відвідують зустрічі з рефлексії (журнал зустрічей) • Кількість волонтерів, які скористалися підтримкою за принципом «рівний-рівному» після надзвичайної ситуації (анонімне опитування) • Проведені заходи вдячності (журнал заходів) • Кількість волонтерів, які отримали перенаправлення для отримання додаткової психосоціальної підтримки після надзвичайної ситуації (журнал направлень) 	<ul style="list-style-type: none"> • Розуміння волонтерами того, що стрес триває і після закінчення надзвичайної ситуації, та їхня здатність справлятися з ним • Сприйняття волонтерами користі від зустрічей для рефлексії • Уявлення волонтерів про те, наскільки добре вони відчують підтримку колег і супервізорів • Уявлення волонтерів про те, наскільки добре їхню роботу оцінюють супервізори та національне товариство • Сприйняття волонтерами корисності наданої додаткової психосоціальної підтримки (для тих, хто її отримав)

5.3. Коли слід проводити моніторинг

Моніторинг і оцінка підтримки волонтерів – це постійний процес, який включає перевірку, вивчення та зворотний зв'язок із метою покращення підтримки волонтерів. Як менеджер або супервізор, ви завжди слідкуєте за благополуччям ваших волонтерів. Проте існують певні ключові моменти, коли важливо звернутися до волонтерів, щоб переконатися, що система підтримки ефективна, особливо під час надзвичайних подій, у реагуванні на які беруть участь волонтери. (Див. інструменти №28 і 29 для порад щодо моніторингу підтримки волонтерів).

Великі надзвичайні ситуації можуть включати волонтерську допомогу, які допомагають у реагуванні на масове лихо, насильницький інцидент, який вплинув на багатьох людей, або тривалу кризову ситуацію. У таких ситуаціях важливо регулярно консультуватися з волонтерами і командами, щоб забезпечити, що наданої підтримки достатньо для сприяння їхньому благополуччю. Постійне спілкування з вашою командою допоможе вам краще розуміти, коли комусь може знадобитися додаткова підтримка за принципом «рівний-рівному» або перенаправлення для отримання підтримки за межами організації.

Невеликі надзвичайні ситуації включають разові травматичні події, наприклад коли волонтери надають допомогу родині, що постраждала від пожежі, або інциденти, коли волонтера поранили, була загроза його життю, або він став свідком травматичних подій, наприклад, серйозної травми або смерті дитини.

Незалежно від масштабу події, корисно зібрати співробітників і волонтерів для обговорення того, чи достатньо для них підтримки, яку вони отримують, також таке обговорення доцільно робити через деякий час після події, наприклад, через місяць.

Обговорення з волонтерами та супервізорами через деякий час після події також важливе, тому що вони мають час на осмислення події та обмірковування їхнього досвіду, а також того, як це могло вплинути на них. Також згодом вони можуть краще визначити, яка підтримка була найбільш корисною та якої необхідної підтримки на той час вони не отримали, а можливо, вона їм досі потрібна. Особливо важливо проводити обговорення після завершення масштабних та масових надзвичайних ситуацій.

№28 - ПОРАДИ ЩОДО МОНІТОРИНГУ ПІД ЧАС МАСШТАБНИХ АБО СКЛАДНИХ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

Нижче наведено поради щодо моніторингу під час масштабних або складних надзвичайних ситуацій:

- Підготуйте волонтерів до допомоги в складних надзвичайних ситуаціях, проінформувавши їх про те, з чим вони можуть зіткнутися, і з'ясувавши, чи справляться вони з поставленими завданнями.
- Якщо надзвичайна ситуація триває довгий час, проводьте короткі щоденні зустрічі та наради і запитуйте членів команди, як вони себе почувають.
- Плануйте регулярні супервізійні зустрічі для окремих осіб і команд, які беруть участь у реагуванні на складні ситуації, надаючи їм технічну та психосоціальну підтримку.
- Регулярно спілкуйтеся з окремими волонтерами і запитуйте, як вони справляються і чи потрібна їм додаткова підтримка.
- Розгляньте можливість залучення фахівця з психосоціальної підтримки для роботи з особами або командами, які працюють в особливо складних або важких ситуаціях.
- Коли допомога у великомасштабній події закінчиться, оцініть, як волонтери та команди справлялися, і яка підтримка була для них корисною:
 - Проведіть анонімне опитування, щоб дізнатися, як волонтери справляються, яку підтримку їм пропонували та якою підтримкою вони фактично скористалися.
 - Проведіть фокус-групу для обговорення наданої підтримки та способів її вдосконалення в майбутньому.
 - Проведіть зустріч із супервізорами волонтерів або команд, щоб з'ясувати, як вони вважають, чи ефективно волонтери та команди впоралися з кризою, яка підтримка була найбільш корисною, і яка додаткова підготовка чи інформація їм може знадобитися для кращої підтримки волонтерів у майбутньому.

№29 - ПОРАДИ ЩОДО МОНІТОРИНГУ ПІД ЧАС НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ НЕВЕЛИКОГО МАСШТАБУ

Нижче наведено поради щодо моніторингу підтримки волонтерів під час надзвичайних подій невеликого масштабу:

- Спробуйте з'ясувати, чи стали волонтери свідками серйозних дистресових інцидентів під час події.
- Зверніться до волонтерів, щоб дізнатися про їхній досвід під час події та як вони себе почувають зараз.
- Зверніться до волонтерів, щоб дізнатися, чи знають вони про наявну підтримку та чи користуються вони нею (наприклад, підтримка за принципом «рівний-рівному», внутрішня чи зовнішня психосоціальна підтримка).
- Запитайте волонтерів, чи вважають вони підтримку, яку вони отримують, достатньою.
- Спостерігайте за волонтерами, які брали участь у реагуванні на надзвичайні події невеликого масштабу, щоб оцінити їхню поведінкою та спосіб подолання стресу.
- Якщо волонтер безпосередньо зазнав наслідків події:
 - Зв'яжіться з ним якнайшвидше, щоб дізнатися про його самопочуття.
 - Забезпечте для нього тихе місце для відпочинку в офісі, їжу чи напої, а в разі потреби – професійний медичний або психосоціальний огляд.
 - Дізнайтеся, яка підтримка доступна волонтеру вдома, і допоможіть йому зв'язатися з близькими та попросіть їх залишатися поряд із постраждалим.

5.4. Оцінка та отриманий досвід

Крім регулярного моніторингу, корисно раз на рік проводити перегляд підтримки, яку ваше національне товариство надає волонтерам, проаналізувати уроки, винесені з досвіду минулого року, щоб зрозуміти, які покращення можна зробити. Ви можете скористатися інформацією, яку ви зібрали під час роботи у надзвичайних ситуаціях, наприклад, звіти, записи зустрічей та опитування, і включити це в свій річний звіт.

Якщо у вас є час і ресурси, забезпечте можливість для керівників, співробітників та волонтерів ознайомитися зі звітом, мати можливість обговорити його та надати зворотний зв'язок. Наприклад, ви можете провести зустріч, щоб обговорити «як у нас справи з психологічним благополуччям волонтерів» та розробити план подальших заходів та пропозицій щодо покращення.

«Турбота про волонтерів» – це набір інструментів, який розроблено для підтримки національних товариств, щоб вони могли допомагати волонтерам – перед, під час та після кризової ситуації. Хоча увага у цьому документі зосереджена на волонтерах, його також можна використовувати для допомоги співробітникам. Незалежно від того, чи працюєте ви у великому чи малому товаристві, чи часто ви берете участь у реагуванні на надзвичайні ситуації, або

переважно працюєте у соціальних програмах, ви можете адаптувати інформацію з цього документа з огляду на ваші потреби.

Центр Міжнародної Федерації Червоного Хреста і Червоного Півмісяця із психосоціальної підтримки

Translation courtesy www.languagesofcare.org