

Source - [https://pscentre.org/wp-content/uploads/2018/02/volunteers\\_EN.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2018/02/volunteers_EN.pdf)

# Турбота про волонтерів

## Набір інструментів для надання психосоціальної підтримки

Довідковий центр IFRC для Психосоціальної підтримки с/о Червоний Хрест Данії  
Блегдамсвей 27  
2100 Копенгаген Ø  
Данія  
Телефон: +45 35 25 92 00  
Пошта: [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
Веб-сайт: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

Фото з головної сторінки: Червоний Хрест Гаїті, волонтер з психосоціальної підтримки Дезульме Лафоре, який був застрелений гангстерами у жовтні 2011 р.

Цей інструментарій присвячений йому та всім іншим волонтерам зі щирими серцями та розумом.

Фото: Jerome Grimaud/IFRC  
Дизайн і виробництво: KLS Grafisk Hus A/S  
ISBN: 978-87-92490-10-0  
Головний редактор: Нана Відеманн  
Автор: Леслі Снайдер  
Менеджер: Лассе Норгаард  
Рецензія та вичитка: Венді Агер  
Рецензія: Бонні Со, Червоний Хрест Гонконгу та Крістіна Расмуссен, Червоний Хрест Данії.

Щиро дякуємо всім тим волонтерам Національного відділення та співробітникам та делегатам IFRC, які зробили внесок у створення цього інструментарію, цитати та фотографії. Звіт за 2009 рік стосовно психосоціальної підтримки в 19 національних відділень, згаданий у цьому посібнику, був створений Åsta Ytre і доступний в Інтернеті.

Дякуємо за цінне фінансування від: Норвезький Червоний Хрест і Фінський Червоний Хрест. Будемо раді отримати ваші коментарі, відгуки та запитання на [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org). Будь ласка, дивіться повний список матеріалів, доступних на сайті. Центр психосоціальної підтримки за адресою [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial).

# Турбота про волонтерів

## Набір інструментів для психосоціальної підтримки

### «Надягніть кислородну маску спочатку на себе...»

**2011:** Масові розстріли в Норвегії, землетруси у Новій Зеландії, громадянські заворушення на Близькому Сході і гігантський землетрус, цунамі та страх ядерного забруднення в Японії. В усіх цих катастрофах та драматичних подіях співробітники Червоного Хреста та Червоного Півмісяця та волонтери надавали психосоціальну підтримку постраждалим та членам сімей. Деякі країни були добре підготовлені до катастрофічних подій, тоді як інші - ні. Ці події змусили кожен країну замислитися над тим, як можна покращити рівень підготовленості до таких ситуацій.

Співробітники та волонтери по всьому світу щодня надають важливу психосоціальну підтримку не тільки у відповідь на катастрофи, збройні конфлікти та масові розстріли, а й у соціальних програмах для мешканців бідних районів, жертв насильства або нещасних випадків, вони працюють з людьми похилого віку та самотніми людьми, з людьми, до яких суспільство ставиться упереджено через їхні хвороби або інаковість, а також з біженцями та тими, хто шукає притулку.

#### Чітке усвідомлення

Під час семінару з психосоціальної підтримки Генеральної асамблеї МФКК у Женеві в листопаді 2011 р., ряд національних відділень поширив їхній досвід щодо цього. Основна думка цих повідомлень була: ми повинні присвятити набагато більше часу тренуванню та підготовці наших співробітників та волонтерів щодо надання допомоги тим, кому вона потрібна, але не забувати й про допомогу собі та один одному.

Роль волонтерів у надзвичайних ситуаціях стає дедалі складнішою. В умовах надзвичайної ситуації персонал і волонтери стикаються з травмами, втратами й руйнуваннями, пораненнями і навіть смертю. Вони можуть надавати допомогу тим, хто знаходиться у стані шоку та горя, або вони є тими, хто першими приймає осіб, які пережили насильство, і саме вони надають людську підтримку та розуміння після пережитих нелюдських обставин.

#### Лише першої допомоги недостатньо

Волонтери можуть працювати довгі години в складних умовах надзвичайних ситуацій, незважаючи на власні потреби. В кінці дня вони часто відчують, що зробили недостатньо для допомоги тим, хто її потребує. Крім того, волонтери часто є членами постраждалих громад, в яких вони працюють, тому можуть відчувати ті ж втрати і горе, що й самі постраждалі, яких вони підтримують. Навчання з надання базової першої допомоги

або участь у групі реагування на стихійні лиха недостатньо для підготовки волонтерів до цих емоційних переживань.

Звичайно, важко заздалегідь підготуватися до кожної ситуації та підготувати кожного волонтера. Але можна бути готовим, аби підтримувати психологічне здоров'я персоналу та волонтерів, а також підготуватися до багатьох інших аспектів роботи після катастрофи. Звіт за 2009 рік отриманий від 19 Національних відділень показав, що підготовка щодо психосоціальної підтримки волонтерів часто надавалася та/або була розроблена ПІСЛЯ катастрофічних подій, тоді як більшість вважає, щоб це потрібно розробляти ДО катастрофи. Іншими словами, як кажуть у літаках щодня: «Надягніть кисневу маску спочатку на себе, а потім допомагайте іншим».

Фотографія: Lasse Nørgaard

*«Лише коли ви пережили катастрофу, ви можете повністю зрозуміти потребу в психосоціальній підтримці, як для тих, хто постраждав, так і для тих, хто допомагає постраждалим».*

*Фрехівот Ворку, генеральний секретар Ефіопського Червоного Хреста, яка у минулому працювала керівником відділення Ethiopian Airlines та допомагала сім'ям жертв після авіакатастрофи.*

## **Маленькі справи, великий вплив**

Цей набір інструментів допоможе вам зробити саме це. Тому що інші матеріали, доступні в довіднику IFRC Центру психосоціальної підтримки (Центр ПС), в основному присвячені допомозі тим, хто постраждав, тоді як цей набір інструментів був написаний спеціально аби допомогти волонтерам – до, під час та після кризової ситуації.

Хоча основна увага у цьому посібнику приділяється волонтерам, «Турбота про Волонтерів» містить корисні інструменти, які можуть використовувати співробітники Червоного хреста. Незалежно від того, чи є ви часткою великого чи маленького суспільства, чи часто ви потрапляєте в надзвичайні ситуації або переважно працюєте з соціальними програмами, ви може адаптувати інформацію з цього документа відповідно до своїх потреб.

Цей набір інструментів доповнює основний посібник для «Волонтерів у надзвичайних ситуаціях», опублікований IFRC наприкінці 2012 року. Він допоможе вам обрати рекомендації щодо психосоціальної підтримки, які:

- є прийнятними для вашого суспільства,
- враховують відповідальність та ризики, з якими ваші волонтери можуть зіткнутися, та
- дають рішення, як найкраще використовувати можливості та ресурси.

Брошура «Волонтери, будьте в безпеці» з короткою інформацією про волонтерів, опублікована на початку 2012 року Секретаріатом IFRC, також доступна для використання.

Пам'ятайте: навіть маленькі справи мають великий вплив! Сподіваємося, що цей набір інструментів буде корисним для розроблення ефективної стратегії психосоціальної підтримки волонтерів, аби допомогти їм віддано виконувати важливу роботу у момент катастрофічних подій.

Підписи

Матіас Шмале

Заступник Генерального секретаря

Міжнародної федерації Червоного Хреста та Товариства Червоного Півмісяця

Стефан Зебахер

Начальник відділу охорони здоров'я

Міжнародної федерації Червоного Хреста і Товариства Червоного Півмісяця

## **Зміст**

<b>1. Стійкість, ризик і відповідальність. . . . .</b>	<b>9</b>
1.1. Розуміння стійкості. . . . .	10
1.2. Ризики для психологічного здоров'я волонтерів. . . . .	11
1.3. Відповідальність за психологічне здоров'я волонтерів. . . . .	14
<b>2. Надання інформації щодо психосоціальної підтримки. . . . .</b>	<b>21</b>
2.1. Розуміння психосоціальної підтримки. . . . .	22
2.2. «Ведіть розмову» – розробка стратегій підтримки. . . . .	24
2.3. Інформування волонтерів. . . . .	29
<b>3. Цикл реагування та психосоціальна підтримка волонтерів: До, під час та після. 31</b>	
3.1. Стратегії підтримки на кожному етапі. . . . .	32
3.2. Відповідність ресурсів і потреб. . . . .	32
3.3. Основні та додаткові стратегії. . . . .	33
3.4. Підтримка колег. . . . .	45
<b>4. Перша психологічна допомога волонтерам . . . . .</b>	<b>49</b>
4.1. Що таке ППД? . . . . .	50
4.2. Підтримуюче спілкування та практична допомога. . . . .	52
4.3. Етична поведінка. . . . .	54
4.4. Коли і як направляти волонтера для отримання додаткової підтримки . . . . .	55
<b>5. Моніторинг та оцінка підтримки волонтерів. . . . .</b>	<b>59</b>
5.1. Налаштування системи. . . . .	60
5.2. Розробка показників. . . . .	66
5.3. Коли слід моніторити . . . . .	68
5.4. Оцінювання та навчання. . . . .	71

Наступні інструменти позначені символом

Вони також доступні в Інтернеті за адресою [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial) і можуть бути роздруковані як роздатковий матеріал.

1. Виховання стійкості. . . . .	10
2. Ознаки вигорання. . . . .	14
3. Стійкість менеджерів і волонтерів. . . . .	19
4. Повідомлення волонтерам . . . . .	28
5. Допоміжні заходи до, під час та після надзвичайної ситуації. . . . .	34
6. Робочий лист А: Набір та відбір . . . . .	35
7. Робочий лист Б: Орієнтація . . . . .	36
8. Робочий лист В: Інструктаж та навчання . . . . .	36
9. Робочий лист Г: Планування на випадок надзвичайних ситуацій. . . . .	37
10. Прості запитання щодо емоційного стану. . . . .	37
11. Нагадування волонтерам про турботу для самих себе. . . . .	40
12. Робочий лист Д: Зустрічі команди . . . . .	41
13. Робочий лист Є: Моніторинг індивідуального та командного стресу. . . . .	41
14. Робочий лист Е: Супервізія та додаткове навчання . . . . .	42
15. Робочий лист Ж: Підтримка колег та рекомендації . . . . .	42
16. Робочий лист З: Командні та індивідуальні роздуми . . . . .	44
17. Робочий лист И: Вдячність волонтерам . . . . .	44
18. Робочий лист І: Підтримка колег та перенаправлення після кризової події. . . . .	46
19. Стратегії формалізації підтримки колег . . . . .	47
20. Поради тим, хто підтримує колег . . . . .	48
21. ППД: Покроковий посібник. . . . .	51
22. Чотири ключові елементи ППД. . . . .	52
23. Що можна і чого не можна робити в підтримуючому спілкуванні. . . . .	58
24. Стратегії збору інформації з М та О . . . . .	61
25. Запитання щодо М та О. . . . .	62
26. Зразок опитування волонтерів щодо психосоціальної підтримки. . . . .	64
27. Розробка показників . . . . .	66
28. Поради щодо моніторингу під час великомасштабних або складних надзвичайних ситуацій. . . . .	69
29. Поради щодо моніторингу під час невеликих надзвичайних ситуацій. . . . .	70

## Розділ 1

### Стійкість, ризик та відповідальність

*«Я не знаю, якими словами я можу найкраще описати ситуацію цих людей. Як би ми не описували попередні катастрофи, в цій ситуації будь-які слова здаються цілком недоречними... я лише можу робити все можливе - це все, що я можу сказати. Я була поруч із сім'ями і, відчуваючи співчуття до них, я плакала разом з ними. Згідно з нашим психосоціальним посібником, той, хто допомагає, може плакати, але він/вона не повинні впадати в істерику».*

*Акемі Нітта, психосоціальна медсестра Японського Червоного Хреста, після потрійної катастрофи в березні 2011 р.*

У цьому розділі ми розглянемо деякі основні поняття стосовно психологічного здоров'я волонтерів, які працюють в умовах надзвичайних ситуацій:

- 1. Стійкість – здатність людини впоратися під час лиха.**
- 2. Ризик – ризики в роботі, яку виконують волонтери.**
- 3. Відповідальність – різні рівні відповідальності та їх значення для психологічного здоров'я волонтерів.**

#### 1.1. Розуміння стійкості

Стійкість - це здатність людини справлятися з викликами та труднощами, а також спроможність відновлювати й підтримувати збалансований психологічний стан, коли з'являються нові труднощі. Його часто описують як здатність «вставати після падіння та йти далі».

Як кожна людина реагує на стрес – чи виникнуть психологічні проблеми або проявиться стійкість – на це впливає багато факторів, включаючи характер та тяжкість кризової події, особистість людини, особисте минуле та доступна підтримка. Волонтери, які допомагають під час кризової ситуації та особисто знаходяться під її впливом, можуть мати додаткову вразливість до стресу, але вони, як і всі волонтери, можуть отримати користь від навчання та підтримки з боку колег та організації.

Соціальна взаємодія, психологічні та біологічні фактори, які допомагають людині залишатися стійкою, називаються захисними факторами. Вони знижують ймовірність серйозних психологічних наслідків після пережитих труднощів або страждань. Наявність турботливої родини чи громади, збереження традицій та культури, релігійні переконання або політична ідеологія є прикладами захисних факторів. Для волонтерів, які працюють у надзвичайних ситуаціях, до захисних факторів можуть включатися також мотивація допомагати іншим, соціальна підтримка з боку системи, вміння залишити роботу позаду і відпочити, а також здатність підтримувати та отримувати підтримку від членів команди.

Наприклад, після вибуху та стрілянини в Норвегії в липні 2011 р. Червоний Хрест заохочував волонтерів відкрито розповідати про свої реакції, також були організовані регулярні зустрічі для обговорення ситуацій. У місцевих відділеннях була впроваджена особлива програма для навчання та допомоги співробітникам та волонтерам для забезпечення підтримки постраждалих та їх родин, які повернулися додому після трагедії.

Також важливо надати чітку інформацію про доступну підтримку та доступ до неї. Знання, що підтримка доступна, коли вона необхідна, забезпечує відчуття безпеки для волонтерів та групи реагування на надзвичайні ситуації, тоді коли вони беруть на себе важке завдання допомоги іншим у кризі.

## **№1. ВИХОВАННЯ СТІЙКОСТІ**

Національні відділення можуть створити умови, які сприяють витривалості волонтерів та груп швидкого реагування. Наприклад, розглянемо такі корисні міри:

- Заохочуйте прийнятні умови праці за допомогою регламентів та рекомендацій.
- Надавайте доступні вказівки та підтримку від керівництва та колег.
- Створіть культуру спілкування в організації, яка дозволить відкрито говорити та ділитися проблемами і буде підтримувати принцип конфіденційності.
- Організуйте регулярні зустрічі, на яких співробітники та/або волонтери відчуватимуть приналежності до однієї команди.
- Створіть робочу культуру, при якій збиратися разом після критичної події є нормою, наприклад, система підтримки колег.
- Виявляйте вдячність за роботу волонтерів.

## **1.2. Ризики для психологічного здоров'я волонтерів**

Обираючи допомогати у кризових ситуаціях, волонтери можуть стати свідками руйнувань, смерті, історій втрат та горя тих, хто вижив, і іноді відчують невпевненість, знаходячись у кризовому середовищі. Крім того, традиційно персонал Червоного хреста та волонтери сприймаються як якісь герої, що ставлять потреби інших на перше місце, вони невтомні та мають надлюдські можливості навіть під час страшної трагедії. Та вимоги ситуації можуть значно перевищувати їхні можливості допомагати, і врешті-решт вони часто відчують, що зробили недостатньо.

Але травмуючи ситуації чи екстремальні обставини найчастіше не є головною причиною стресу для волонтерів. Тому що ті, хто допомагає, знаходять сенс у своїй роботі, і це в свою чергу допомагає їм впоратися з ситуаціями, з якими вони стикаються. Найбільший стрес волонтери отримують через незадовільні умови роботи та організаційні питання.

Давайте детальніше розглянемо деякі з основних ризиків для психологічного здоров'я волонтерів:

- Вплив травмуючих подій та історій
- Нереалістичні очікування
- Прагнення бути героєм
- Умови, в яких працюють волонтери
- Організаційні проблеми
- Вигорання

*«Простий спосіб приділити увагу кожному - це коли керівник команди, менеджер програми, або будь-який відповідальний вітає зранку всіх рукостисканням, дивлячись волонтерам в очі. Це дає змогу зрозуміти, чи волонтери та персонал знаходяться у доброму стані чи ні. Цей простий ритуал зайвий раз показує, що ми піклуємося про них, і вони пройдуть "зайву милю" 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».*

*Сюзанна Акаша, керівник групи волонтерів PS в SWAT, Пакистан*

### **Вплив травмуючих подій та історій**

Вплив деяких травмуючих подій – наприклад, наочні сцени руйнування, поранення чи смерті дітей – є особливо важкими для будь-кого. Волонтери можуть відчувати провину за смерть тих, ким вони опікувалися, і водночас вони повинні впоратися із власними страхами перед смертю та стражданнями, які вони можуть зазнати під час допомоги іншим. Деякі волонтери працюють в самому епіцентрі кризової події – на “лінії фронту” допомоги тим, хто зовсім нещодавно пережив або сильно постраждав від катастрофічної події.

Бути свідком травматичних подій, або слухати історії травм і втрат тих, хто вижив, може бути дуже важко для волонтера. Крім того, часто волонтери самі є частиною постраждалих громад, і криза могла безпосередньо вплинути на них самих та їхні сім'ї. Можливо, вони втратили родичів, або їхнє майно було знищено. Тому волонтери й самі потребують тієї ж допомоги, яку вони надають іншим.

### **Нереалістичні очікування**

Волонтери часто недостатньо підготовлені до того, аби впоратися з власними емоційними реакціями на вплив катастрофічних подій під час надання допомоги іншим. Вони настільки співчують тим, хто постраждав, що забувають про власні потреби і працюють без відпочинку. Наприклад, вони можуть відчувати, що не мають права йти



додому відпочивати, коли інші втратили свої домівки, або насолоджуватися часом, проведеним разом зі своєю родиною, в той час коли ті, хто вижив, втратили близьких. Звісно, ці очікування не є реалістичними і призводять до високого рівня стресу. Волонтери повинні звертати увагу на власні потреби та реакції.

### **Прагнення бути героєм**

Деякі волонтери намагаються «врятувати світ», і коли вони не в змозі допомогти усім, вони почуваються нікчемними. Також деякі постарждали можуть мати нереалістичні очікування щодо того, що волонтер може зробити для них. Волонтери, в свою чергу, можуть бути не готові до зіткнення з розчаруванням та гнівом постраждалих, які відчують, що їхні потреби не задовольняються.

### **Умови, в яких працюють волонтери**

Важкі умови, в яких працюють волонтери і які пов'язані з природою надзвичайної ситуації, можуть викликати хронічний стрес. Волонтери часто виконують фізично важку та виснажливу роботу, іноді беруть на себе небезпечні завдання, або вони самі (чи інші від них) очікують, що вони будуть працювати довготривалий час у важких умовах. Волонтери можуть опинитися у ситуації, коли вони проводять дедалі більше часу, допомагаючи іншим, працюючи у затяжній кризі, і як результат, відчують себе більш відірваними 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 вулицю, аби подивитися на стан будівель та, можливо, знайти тих, кому потрібна допомога. Було дуже тихо і ак темно, хоч око виколи. Це було схоже на якесь кіно. Це точно не було схоже на наше місто. Коли ми повернулися наступного дня, ми побачили, наскільки погано все було насправді».*

*Пол Девенпорт, волонтер у Крайстчерчі, Нова Зеландія, після землетрусу*

### **Організаційні проблеми**

Організаційні проблеми мають дуже великий вплив на рівень стресу та психологічне здоров'я волонтерів та працівників. Стрес може бути викликаний наступними видами організаційних проблем:

- Нечітка посадова інструкція чи її відсутність, або незрозуміла роль у команді.
- Недостатня інформація про кризову ситуацію. Неналежна підготовка та інструкції щодо виконання завдання.
- Відсутність розмежування між роботою та відпочинком.
- Непослідовний або неналежний нагляд з боку керівництва.
- Неналежна атмосфера в колективі, коли психічному здоров'ю волонтерів не приділяється увага, і де їх зусилля не визнаються і не заохочуються.

Якщо стрес від умов праці та організаційних проблем не вирішується, це може вплинути на самопочуття 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 волонтерів, які надавали допомогу після циклону «Наргіс» у М'янмі в 2008 році, яке було проведено разом з університетом Янгону, показало, що майже кожен десятий волонтер почував себе надзвичайно пригніченим та виснаженим. Однією з причин цього була відсутність вдячності за проведену роботу. Червоний Хрест М'янми вжив серйозних заходів і почав організовувати церемонії вдячності для волонтерів, а також заохочувати відділення організації приділяти більше уваги щодо психологічного здоров'я волонтерів та підтримки тих, хто цього потребує. 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 відмежувати роботу від особистого життя. Волонтери можуть забути про власні потреби щодо відпочинку та відновлення, і врешті-решт опиняються у ситуації, коли в них більше немає енергії для допомоги іншим. Найчастіше, людина яка страждає на вигорання, не усвідомлює, що відбувається. Тому дуже важливо всім, хто знаходиться поруч, спостерігати та вміти розпізнавати ранні ознаки стресу та вигорання.

*«На початку я відчував співчуття до травмованих дітей. З часом стрес почав впливати на мене. Я відчував себе виснаженим і плакав щоразу, думаючи про це. Це виснаження вплинуло на моє навчання та особисті стосунки. 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, 24 роки, волонтер Сирійського Арабського Червоного Півмісяця*

## **№2 - ОЗНАКИ ВИГОРАННЯ**

Зверніть увагу на ознаки того, що волонтери можуть бути близькі до вигорання:

- Фізичні симптоми, такі як головні болі або проблеми зі сном.
- Зміни поведінки, такі як вживання надмірної кількості алкоголю або виконання дуже ризикованих завдань.
- Проблеми у стосунках, такі як сплески агресії або відсторонення від колег.
- Зниження ефективності на роботі або труднощі з концентрацією уваги.
- Розвиток негативного ставлення до роботи чи організації, або до тих, хто потребує допомоги.

- Емоційний дистрес, наприклад, постійне відчуття смутку.

### 1.3. Відповідальність за психологічне здоров'я волонтерів

Волонтери працюють в рамках національних відділень, допомагаючи в реагуванні на надзвичайні ситуації. Ці відділення можуть стати надійною підтримкою та захистом для волонтерів, коли всі в системі розуміють ризики, пов'язані з виконанням завдань, і активно допомагають підтримувати психологічне здоров'я та стійкість волонтерів. Таким чином, психологічне здоров'я волонтерів – це відповідальність кожного: керівників, персоналу та самих волонтерів. Однак кожен має різні обов'язки, і ми розглянемо їх далі.

Один із способів підвищити психологічну стійкість волонтерів та груп швидкого реагування - це надання інформації щодо розуміння, з чим вони можуть зіткнутися під час надзвичайних ситуацій та як це може вплинути на їхній психологічний стан. Якщо керівник, наприклад, не розуміє та не цінує важливість підтримки персоналу та волонтерів під час виконання завдань, пов'язаних із ризиком, він/вона не зможе створити робоче середовище, де вони будуть відчувати підтримку. В такому випадку система підтримки ламається, впливаючи на роботу всієї команди. Аби уникнути вигорання, кожен, хто бере участь у роботі, повинен знати і поважати особисті та практичні обмеження, і взяти на себе відповідальність ставитися один до одного з повагою. Кожен відіграє значну роль в підтримці здорової атмосфери усєї команди, підтримці свого здоров'я та уможливлення доброго функціонування разом.

Національні відділення зобов'язані підтримувати психологічне здоров'я своїх волонтерів до, під час і після реагування на надзвичайну ситуацію.

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

- Керувати рівнем стресу,
- Ефективно працювати в команді,
- Звертатися за допомогою, коли вони її потребують, та
- Підтримувати власне психічне здоров'я при виконанні завдань.

**До** початку виконання завдань, пов'язаних з надзвичайною ситуацією, насамперед необхідно надати повну інформацію щодо поставлених завдань, очікуваний рівень стресу та те, як впоратися з емоційними реакціями на складні ситуації. Така інформація готує волонтерів до виявлення своїх психологічних реакцій і пропонує варіанти самопомоги та підтримки колег.

**Під час** виконання завдань, пов'язаних з надзвичайною ситуацією, дуже важливо пам'ятати, що потреби волонтерів та персоналу часто схожі на потреби тих, кого вони підтримують. Вони теж повинні отримувати підтримку, яка зменшує ймовірність розвитку

проблем, пов'язаних зі стресом. Сприятливе середовище є одним із важливих факторів для мінімізації впливу стресу.

**Після** завершення виконання завдань волонтерам необхідно отримати підтвердження від інших, що вони та їхня робота мають значення. Обговорення з керівником або колегами після виконання завдань можуть допомогти волонтерам зрозуміти і зробити висновки після того, що вони пережили.

Також, може знадобитися деякий час на розуміння того, що вони бачили і чули під час кризової ситуації, якими вони були та що вони змогли або не змогли зробити для інших. Корисно продовжувати підтримку волонтерів, аби оцінити їхні потреби у підтримці через деякий час після завершення місії.

*«На місцях іноді виникають розбіжності у поглядах на те, що потрібно зробити, - це, як правило, через високу напругу під час роботи. Аби вирішити цю проблему, ми вирішили збиратися разом та відкрито ділитися тим, що ми відчуваємо. Зазвичай це спрацьовувало».*

*Нурмала Саті, волонтер Червоного Хреста Індонезії, яка допомогла після повені та виверження гори Мерапі.*

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

Після збройного конфлікту 2011 лівійський Червоний Півмісяць занотував те, що пережили деякі із волонтерів. Це дало змогу зрозуміти, що молоді волонтери не були належним чином підготовлені, аби впоратися зі своїми емоційними реакціями, коли їх відправляли у зони конфлікту в якості водіїв швидкої допомоги або для надання першої допомоги. Отримані дані дозволили сформувати та втілити нову психосоціальну програму у Лівії, яку підтримують інші відділення: Червоний хрест Данії та Італії та Палестинський Червоний Півмісяць.

Під час довготривалих криз або масових подій особисті переживання волонтерів впливають на них ще більше. Часом волонтери та персонал можуть виявляти ознаки серйозних реакцій на стрес або інші проблеми психічного здоров'я. Кожна програма повинна мати механізм, завдяки якому людина, яка потребує професійної підтримки, отримає її.

Всі ці заходи – до, під час та після – не тільки сприяють підтримці психологічного здоров'я та відновлення волонтерів, але й допомагають підтримувати їхню мотивацію.

*«Коли я був волонтером у програмі PS, я був студентом медичного факультету. Одразу після закінчення освіти я працював лікарем у невеликому виїзному шпиталі у спустошених селах Пакистана після великої повені 2010 р. 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 в сільській місцевості, тому багато разів інші співробітники допомагали мені зрозуміти тамтешнє життя та як найкраще спілкуватися з жителями бідних сіл. Вони допомогли мені, бо я їх поважав. Я тепер став кращим лікарем, завдяки роботі в команді PS». Зішан Солангі, волонтер Пакистанського Червоного Півмісяця.*

### **№3 - СТІЙКІСТЬ КЕРІВНИКІВ ТА ВОЛОНТЕРІВ**

Керівники відіграють важливу роль у створенні динаміки підтримки команди, втілюючи підтримку психологічного здоров'я окремих волонтерів та команди в цілому.

Вони можуть:

- Встановити розумну тривалість роботи та створити нормальні умови для волонтерів.
- Підготувати посадові інструкції та чітко пояснити очікування.
- Готувати та вчити волонтерів щодо виконання поставлених завдань безпосередньо на місці події.
- Розмовляти з волонтерами, аби перевірити, як вони справляються під час виконання завдань в умовах надзвичайної ситуації.
- Проводити регулярні зустрічі команди під час надзвичайних ситуацій, аби побачити, чи потрібна підтримка, та запропонувати її у разі необхідності.
- Заохочувати волонтерів працювати в парах.
- Налаштувати систему підтримки колег.
- Надати інформацію про стрес та його наслідки.
- Заохочувати використання ефективних стратегій подолання стресу.
- Підтримувати волонтерів, які пережили особливо важкі події.
- Проявляти вдячність і показувати волонтерам, що вони цінні члени команди.

## **2. Надання інформації щодо наявності психосоціальної підтримки**

*«Я приєднався до Червоного Півмісяця, бо відчував сум, як і вся моя страждаюча нація, 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 волонтером 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 втратила багато через повень. Тоді я зрозумів, що основною потребою людей є насамперед психосоціальна підтримка, а не їжа, як я думав раніше. Я багато чому навчився і тепер застосовую ці навички серед родини та друзів. У нашому суспільстві багато проблем, і психосоціальна підтримка допомагає у будь-якому секторі нашого життя. Коли я розповідаю свої власні історії, це допомагає мені відчувати полегшення та заспокоює мою душу». Язір Куазі, волонтер Червоного Півмісяця Пакистану.*

Надання інформації щодо наявності психосоціальної підтримки є дуже важливою для волонтерів та може включати в себе кілька етапів:

- 1. Переконайтеся, що волонтери розуміють, що таке психосоціальна підтримка.**
- 2. Розробіть стратегії, які забезпечать надання психосоціальної підтримки.**
- 3. Інформуйте волонтерів про наявність підтримки та як 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 й програми з психосоціальної підтримки та/або з управління стресом, які вони вивчали, та їхній особистий досвід.

Деякі люди розуміють цей термін як консультування чи психотерапія, тоді як інші вважають, що це лише допомога для психічно хворих людей. Деякі волонтери та навіть деякі співробітники чи менеджери вважають, що психосоціальна підтримка призначена лише для слабких людей, які "не в змозі впоратися зі стресом." Упередження та хибні уявлення все ще існують щодо психосоціальної підтримки, тому потрібно роз'яснити та обговорювати це питання, аби кожен міг прийти до спільного розуміння його важливості.

### **Що означає термін «психосоціальний?»**

Термін «психосоціальний» відображає дещо таке, що є спільним для всіх людей. У нас у всіх є почуття та думки, які впливають на те, позитивно чи негативно ми реагуємо на життєві ситуації та на наше ставлення до інших. Розуміння того, що стрес може впливати на наші почуття, думки, фізичне здоров'я та відносини, є основою для «психосоціальної підтримки та психологічного здоров'я». Коли ми перебуваємо в дуже сильному стресі, як-от під час роботи в надзвичайних ситуаціях, нам необхідно приділяти більше уваги своєму психосоціальному здоров'ю, а також психосоціальній підтримці себе та інших.

### **Управління стресом**

Важливо, аби керівництво та персонал Національних відділень звертав увагу волонтерів, які працюють у надзвичайних ситуаціях, на те, що їхнє психосоціальне та психологічне здоров'я є пріоритетом. Це означає, що керівництво та персонал самі повинні вірити у це. Керівники, які розуміють важливість підтримки волонтерів, найкраще можуть забезпечити реалізацію стратегій психосоціальної підтримки. Також важливо, щоб керівники та персонал розуміли рівень свого стресу під час роботи, особливо в умовах надзвичайних ситуацій; розуміти, як стрес впливає на їхнє самопочуття та поведінку по відношенню до інших; і розуміти 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 шукати підтримку, коли їм це потрібно. 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 аби допомогти собі, але й для допомоги колегам або постраждалим.

Це допомагає створити позитивне відношення щодо психосоціальної підтримки серед волонтерів, розуміння та прийняття її необхідності.

*«Вважалося, що якщо персонал та волонтери не можуть впоратися, тоді вони не повинні займатися такою роботою. Їхні емоційні потреби не обговорювалися. Навіть дехто з персоналу заперечував проти отримання психосоціальної підтримки, кажучи: «Я вирішив працювати у групі швидкого реагування, а не як соціальний працівник». Тепер усе змінилося».*

*Хаїм Рафаловскі, координатор управління катастрофами, Magen David Adom*

## 2.2. «Ведіть розмову» – розробка стратегій підтримки

Єдиного способу розробки стратегії для психосоціальної підтримки волонтерів немає. Деякі відділення включають стратегії психосоціальної підтримки в загальні правила для волонтерів або правила надання першої допомоги. Інші створюють окремі правила психосоціальної підтримки.

У розробці стратегій психосоціальної підтримки волонтерів насамперед розпочніть з відповідей на наступні три питання:

- **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 (наведені нижче) можуть стати відправною точкою:

<b>Політика психологічної підтримки (2003)</b>	<i>«Міжнародна організація та національні відділення 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 персонал, які постраждали під час надзвичайної ситуації».</i>
<b>Волонтерство під час надзвичайної ситуації (2007)</b>	<i>«Національні відділення повинні забезпечити можливість для волонтерів отримати адекватну та систематичну психологічну підтримку».</i>
<b>Стратегія 2020: Активна дія 1</b>	<i>«Національні відділення прагнуть покращити стандарти якості, можливості та довготривале співробітництво з волонтерами шляхом створення привітного та соціально інклюзивного»</i>

	<p><i>середовища. Таке середовище має надати волонтерам можливість навчатися, отримувати підтримку, регулярну оцінку роботи та визнання, можливості розвитку, які включають активну участь у вдосконаленні роботи, до якої вони залучені, надання страхового захисту, необхідного обладнання, психосоціальної підтримки та відповідну допомогу місцевим структурам, щодо завдань, які вони виконують».</i></p>
--	--

## **Яку підтримку може надати ваше національне відділення?**

Ви, мабуть, вже багато чого робите щодо навчання та підтримки волонтерів, аби допомогти їм у психосоціальній підтримці. Багато стратегій не потребують багато грошей на їх втілення, такі стратегії можна доволі легко включити до загальних правил підготовки та керування волонтерами під час роботи в умовах надзвичайних ситуацій. Ви можете знайти в цьому посібнику й інші стратегії, які можуть бути корисними для вас, але які можуть потребувати певних інвестицій з боку персоналу або залучення інших ресурсів. Яку б стратегію ви не вирішили застосовувати, дуже важливо включити до неї усі три циклу взаємодії: До, Під час та Після, аби вона була по-справжньому ефективною.

Ви завжди можете зв'язатися з Центром психосоціальної підтримки (за адресою [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)), або менеджером з охорони здоров'я Червоного Хреста, або регіональним відділенням для отримання додаткової інформації щодо їхніх ініціатив у цій сфері.

*«Подібні ситуації вимагають багато командної роботи, щоб усунути будь-яку можливість 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 це. Це безглуздо - лише стояти й дивитися та залишити цю роботу іншим. У Букото моїм головним завданням було надання першої допомоги, і я впевнена, що зробила усе можливе з того, що знала».*

*Набаггала Фіона, волонтер Червоного Хреста Уганди*

## **Хто буде надавати підтримку і хто має право її отримати?**

Керівники відіграють важливу роль у підготовці волонтерів до їхньої роботи, спостереженні за їх психологічним здоров'ям, підтримці та оцінюванні їхніх зусиль. Але керівники не повинні лише покладатися на себе у цій роботі, вони також повинні мати допомогу від вищого керівництва у цьому, а також час і ресурси для надання підтримки волонтерам, аби мати можливість зробити це пріоритетом. Це включає надання керівникам базової підготовки не лише щодо підтримки волонтерів, але й у піклуванні про власний психологічний стан.

Пам'ятайте, що самі волонтери є ресурсом системи психосоціальної підтримки. Вони мають власні стратегії боротьби зі стресом та ідеї, яку підтримку вони хотіли б отримати та



яка буде найбільш корисною них самих та всієї команди. Система підтримки колегами один одного може забезпечити надійну мережу, яка буде використовувати та розвивати витривалість волонтерів та груп швидкого реагування.

Ще одним ключовим моментом є визначення того, хто має право отримати підтримку. Відповідно до політики та стратегії товариства, воно зобов'язується створити такі умови, коли усі волонтери повинні мати можливість отримати доступ до адекватної та систематичної психологічної підтримки.

Не всім волонтерам потрібен однаковий рівень підтримки, але усі вони повинні мати доступ до неї тоді, коли вони її потребують. Деяким буде достатньо відвідувати регулярні командні зустрічі, отримувати підтримку колег та працювати у сприятливому робочому середовищі. Тоді як іншим можливо буде необхідно звернутися до професійної підтримки. Коли ви плануєте, які ресурси потрібно буде застосувати, прийміть до уваги, яка саме стратегія психосоціальної підтримки потрібна вашим волонтерам, та контекст, в якому вони працюють.

### **Коли буде надано підтримку?**

Поміркуйте, коли і як часто буде надаватися психосоціальна підтримка та за яких обставин. Деякі види підтримки передбачають підготовку та навчання волонтерів щодо розуміння ризиків, з якими вони можуть зіткнутися, наявності підтримки та яким чином вони можуть найкраще використовувати власні ресурси відновлення.

Доцільніше всього вчити волонтерів навичкам психосоціальної підтримки ще до початку роботи під час надзвичайної ситуації. Якщо на це немає часу в разі, коли надзвичайна ситуація настала раптово, то аби допомогти новим волонтерам швидше адаптуватися, ви можете провести інструктаж 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 впроваджені в організаційну культуру та є повсякденним способом роботи команди та керівників, тим ймовірніше вони будуть відбуватися без особливих додаткових зусиль.

За певних обставин може бути корисно спланувати додаткову психосоціальну підтримку волонтерів. Наприклад, для волонтерів, які безпосередньо працюють з постраждалими, які пережили серйозні страждання, бачили смерть або працюють довготривалий час у кризі, в таких випадках може бути корисно провести обов'язкові регулярні зустрічі команди, додаткові індивідуальні зустрічі, або провести обговорення щодо того, що трапиться після закінчення роботи. Може бути дуже корисно запросити на такі зустрічі консультанта з психосоціальної підтримки, який може допомогти керівнику у розмові та надати додаткову персональну підтримку, якщо це буде необхідно.

Якщо деякі заходи психосоціальної підтримки будуть обов'язковими, а інші «на вимогу», в такому разі волонтерам буде легше шукати підтримку. Важливо пам'ятати, що не

всі захочуть або будуть потребувати підтримки професійного рівня під час або після роботи в умовах надзвичайних ситуацій. Однак для тих, кому це буде необхідно, важливо розробити механізми, які допоможуть своєчасно помітити таку необхідність та надати легкий доступ для її отримання. У деяких випадках волонтери повинні мати змогу прямого доступу до конфіденційної професійної підтримки, завдяки інформації та ресурсами, наданими Національним відділенням.

У Сирії волонтерам, які працювали під час заворушень, пропонувалися «сеанси розрядки» кожної п'ятниці. Заняття проводилися професійним психологом для груп волонтерів, також була можливість отримати індивідуальну консультацію тому, кому це було потрібно.

*«Це дуже напружена робота, але Червоний Хрест забезпечує нам навчання та надає можливості для обговорення підсумків роботи та підтримки один одного. Для мене зустріч із клієнтами надає мені відчуття полегшення, особливо коли я працюю з дітьми, тому що я можу багато чому навчитися у них, а також вони допомагають мені сміятися. Буває, що я зустрічаю дуже хворих людей, і тоді я, звичайно, відчуваю сум. Коли я повертаюсь додому після таких зустрічей, я співаю та ділюся моїми почуттями з моїми власними дітьми, а також молюся за цих людей, і після цього я почуваюся краще».*  
*Буйісіве Флора Ндлову, 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 спитав поради у психолога, він сказав мені, що діти можуть заздрити, тому що я приділяю більше уваги одним дітям порівняно з іншими. Він порадив мені змінити спосіб, яким я займався і працював з цією віковою групою».*

*Муханнад, 23-річний волонтер Сирійського Арабського Червоного Півмісяця*

*«У нас є брошура з подолання особистої кризи, і вона просто неймовірна. Я завжди намагаюся роздати якомога більше цих брошур. Це те, що може мати позитивний ефект в довгостроковій перспективі. Я кажу людям: «Будь ласка, покладіть її там, де ви будете постійно її бачити та перечитувати знову і знову». Прочитавши її перший раз, вони подумують: «О, це чудово», але через п'ять хвилин вони забудуть те, що прочитали. Але чим більше раз люди її читають, тим більше вони зможуть допомогти собі та іншим людям. Тому що довгострокове відновлення є дуже важливим».*

*Розалінд Міріам, волонтер Австралійського Червоного Хреста*

#### **№4 - ПОВІДОМЛЕННЯ ДЛЯ ВОЛОНТЕРІВ**

Ви можете захотіти висвітлити таку інформацію у своїх повідомленнях:

- Важливість психологічного благополуччя волонтерів для вашого національного відділення

- Можливі стресові фактори роботи та стресові реакції, а також те, як ви можете впоратися з ними
- Доступні види підтримки та чіткі вказівки щодо того, як отримати до неї доступ (процедури, контактні дані)
- Очікування волонтерів щодо управління стресом; відвідування заходів з підготовки, спостереження та обговорення; та підтримуюча робота в команді.

Подумайте про надання інформації в різні моменти часу, аби повідомлення було отримано декілька разів впродовж роботи і було як нагадування для волонтерів.

Ключові моменти, коли та де можна поговорити про стрес і психосоціальну підтримку:

- Під час прийому на роботу
- У рамках правил, кодексів поведінки та повноважень, які вони отримують, коли вступають до Національного відділення
- Під час навчальних занять
- Під час інструктажу та орієнтування щодо конкретної надзвичайної ситуації
- Невеличка брошура кишенькового формату, яку можуть носити з собою усюди (наприклад, техніка 11 зі сторінки 40)
- Під час індивідуальних і групових зустрічей
- Під час обговорення наприкінці дня або в кінці місяця
- Під час подальшого спілкування (письмового чи усного) коли надзвичайна ситуація закінчилася.

*«Деякі проблеми, з якими ми стикаємося, пов'язані з культурними відмінностями. Одного разу, коли ми надавали допомогу групі іракських матерів, я запитала їх: «Чи щасливі вони?» на сирійському діалекті. Але їхня відповідь була дуже негативною. Виявилось, що фраза «Ти щасливий?» сирійською означає «Вас побили?» на іракському діалекті».*  
*Раша, 27-річна волонтерка Сирійського Арабського Червоного Півмісяця*

## **2.3. Інформування волонтерів**

Уся інформація про психосоціальну підтримку, політика та стратегії, які ви запровадили, нічого не варті, якщо волонтери не знають і не розуміють їх! Коли ви надаєте інформацію про психосоціальну підтримку, враховуйте мову, якою спілкуються волонтери, їхній рівень освіти та культури, місцеві особливості. Намагайтеся, щоб повідомлення були чіткими та простими, а також надайте інформацію щодо того, де і як можна отримати підтримку, включаючи номери телефонів та іншу контактну інформацію. Також буде в нагоді підготувати ці повідомлення до настання надзвичайних ситуацій.

Надайте інформацію в різних форматах: наприклад, плакати, листівки та кишеньковий формат, аби підвищити обізнаність волонтерів щодо психосоціальної підтримки у всіх Національних відділеннях.

Найкраще розповсюджувати інформацію про психосоціальну підтримку завдяки співробітникам різних рівнів (штаб, керівники, лідери команд). Однак необхідно призначити відповідального за інформування волонтерів про важливість психосоціальної підтримки та пов'язаних з нею правил та процедур. Поміркуйте, хто найкраще підходить для цієї ролі. Наприклад, це може бути хтось із відділу кадрів або співробітники, безпосередньо залучені до управління волонтерами. Переконайтеся, що місцеві відділення призначили такого відповідального за інформування.

*«Найбільше мені допомогли впоратися з щоденними ситуаціями - щоденні зустрічі з усіма членами команди. Ми ділилися нашими 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 зтикаюся із труднощами. Ми підтримували один одного. В нас була сильна команда».*  
*Франц Дорілас, волонтер психосоціальної підтримки Червоного Хреста Гаїті*

*«Лідер команди тримає психологічне благополуччя групи в своїх руках - і це як емоційні обійми. Коли керівник створює таке середовище, персоналу і волонтерам значно легше почуватися в безпеці, відкрито спілкуватися, зізнаватися, що вони чогось не знають та ставити будь-які питання. Пам'ятайте: коли один волонтер ставить питання, троє інших також думали про це. Це надає змогу розважатися та простіше спілкуватися. І набагато легше буде ділитися тим, 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, аби хтось приходив із незначними проблемами чи просив про послугу».*

*Еа Сюзанна Акаша, керівник групи волонтерів PS в SWAT, Пакистан*

### **3. Цикл реагування та психосоціальна підтримка волонтерів: До, Під час та Після.**

Завдяки наявності інформації та підтримці, волонтери та групи реагування на надзвичайні ситуації можуть функціонувати більш ефективно. Неважливо, наскільки проста або навпаки, детально розроблена ваша стратегія психосоціальної підтримки волонтерів, найголовніше, аби вона включала інформацію та кроки щодо всіх трьох стадій циклу реагування на надзвичайні ситуації: До, Під час і Після.

У цьому розділі буде розглянуто:

- 1. Стратегії підтримки на кожному етапі циклу реагування**
- 2. Як задовольнити потреби волонтерів в залежності від типу роботи, яку вони виконують, та які ресурси для цього будуть потрібні**
- 3. Основні та додаткові стратегії, які ви можете адаптувати до потреб вашої організації**
- 4. Підтримка колег**

### 3.1. Стратегії підтримки на кожному етапі

Час до настання надзвичайної ситуації дає можливість ретельно все продумати та підготувати, під час кризи важливо продовжувати підтримку, а після закінчення кризової ситуації важливо створити умови для відновлення, обговорення та покращення дій у майбутньому.

Можливі заходи підтримки волонтерів для кожної фази висвітлено у розділах нижче.

### 3.2. Відповідність ресурсів і потреб

Аби забезпечити належну психосоціальну підтримку волонтерів, необхідно враховувати рівень ризику, якому вони наражаються. Деякі волонтери можуть допомагати в буденних заходах або в разі одноразової події, наприклад, надання підтримки родині, яка постраждала від пожежі у їхньому будинку. Тоді як інші можуть працювати в умовах довготривалої кризи або особливо важкій ситуації. Приклади особливо важких для волонтерів ситуацій:

- Робота щодня впродовж багатьох годин або впродовж тривалого часу під час надзвичайної ситуації, яка має масовий характер, наприклад, велике стихійне лихо.
- Допомога у реагуванні на ситуації, пов'язані з насильством, або збройні конфлікти.
- Допомога в ситуаціях з порушеннями прав людини, наприклад, етнічне насильство.
- Допомога у переміщенні мертвих тіл або стати свідками ситуації з масовими людськими жертвами.
- Робота в ситуаціях з травмою або смертю дітей.

Ми ніколи не знаємо, коли може статися надзвичайна ситуація, але наскільки це можливо, намагайтеся враховувати непередбачені обставини, коли готуєте заходи реагування на надзвичайні ситуації ще до того, як вони відбудуться, та будь-які додаткові заходи, які можуть бути корисними для волонтерів. Не буде зайвим налагодити наявність певної мінімальної психосоціальної підтримки для волонтерів у звичайних обставинах, що гарантує, що вони (і ви) мають надійну основу для підтримання психологічного стану, якщо і коли вони будуть покликані для виконання важких завдань (див. робочий лист Д).

У деяких ситуаціях може бути корисним використовувати додаткові або спеціальні види навчання чи підготовки волонтерів, приділяючи більше уваги моніторингу психологічного здоров'я та підтримки волонтерів під час реагування на кризову подію, або додаткові зібрання з обговорення та підтримку після кризової події. Це може бути, наприклад, найбільш корисно для дуже молодих волонтерів, які мають менше життєвого досвіду. Наприклад, під час великого музичного фестивалю у Данії дев'ять молодих людей загинули через давку та сотні були поранені в результаті хаосу. Волонтери Червоного Хреста одразу були покликані допомагати. Вони були підготовлені надавати першу допомогу при травмах, але не були готові до надання допомоги під час смертельної катастрофи, хаосу нерозуміння та спантеличеності після трагедії, коли сотні відвідувачів

фестивалю переживали неймовірний стрес, намагаючись розшукати один одного або намагаючись отримати інформацію про те, що сталося з їхніми друзями.

Червоний Хрест Данії надав професійну допомогу як постраждалим, так і волонтерам, які цього потребували, також були організовані сесії через деякий час після катастрофи. Проте у деяких молодих волонтерів розвинулися серйозні психологічні проблеми, які потребували більш серйозного і тривалого лікування. «В цьому випадку ми побачили, що найбільше постраждали від самої кризової ситуації та наслідків від неї наймолодші волонтери», – розповідає Нана Відеманн, директор центру PS, яка координувала психосоціальною допомогою та організувала повторні сесії для волонтерів.

Після цієї трагедії та отриманих уроків Червоний Хрест Данії вирішив підвищити готовність до таких ситуацій, навчаючи всіх керівників з надання першої психологічної допомоги, та пропонувати безкоштовні сеанси з психологом для тих волонтерів, які цього потребували.

*«У Ньянзі команда з 10 опікунів-добровольців зустрічається щоп'ятниці для обговорення. Ми підтримуємо та допомагаємо один одному у вирішенні проблем, які виникли протягом тижня. Психосоціальну підтримку неможливо визначити кількісно, це впливає на всю нашу роботу. Коли я приєднався до Південноафриканського Червоного Хреста у 2005 році, ми навіть не знали, як це називається. Ми просто природно це робили. Тільки у 2007 році, ми почали говорити про формалізацію програми підтримки». Лінда Нкапайі, операційний менеджер Південноафриканського Червоного Хреста в Західному Кейпі*

### **3.3. Основні та додаткові стратегії**

У розділах нижче буде запропоновано стратегії психосоціальної підтримки для кожної фази циклу реагування. Вони включають основні стратегії, які можуть використовуватися усіма національними відділеннями, та додаткові заходи, які також доцільно використовувати, якщо цього вимагає ситуація або на це є ресурси.

З наведеного нижче, порівняйте те, що наразі вже застосовується у вашому відділенні, з точки зору основних та додаткових заходів, а також розгляньте те, що можливо, буде корисно використовувати в кожній фазі: до, під час та після. Подумайте творчо про те, як використовувати ваші наявні ресурси, аби адаптувати підтримку ваших волонтерів відповідно до їхніх завдань та потреб. Пам'ятайте, що робити хоч щось – це краще, ніж нічого не робити. Навіть дрібниці можуть мати великий вплив на формування культури підтримки для волонтерів у вашому національному відділенні.

#### **№5 - ДОПОМІЖНІ ЗАХОДИ ДО, ПІД ЧАС ТА ПІСЛЯ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ**

Ви можете використовувати наступні заходи підтримки До, Під час та Після надзвичайної ситуації:

## **ДО**

### **ІНФОРМУЙТЕ ТА ПІДГОТУЙТЕ**

– до того, як станеться криза або волонтера відправлять допомагати.

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

## **ПІД ЧАС**

### **НАГЛЯД ТА ПІДТРИМКА**

– під час активної фази допомоги під час одноразової події або тривалої кризи.

- Зустрічі команди
- Моніторинг рівня індивідуального та командного стресу
- Супервізія та додаткове навчання
- Підтримка колег та рекомендації

## **ПІСЛЯ**

### **ОБГОВОРЮЙТЕ ТА НАПРАВЛЯЙТЕ**

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

- Командне та індивідуальне обговорення
- Оцінка стану волонтерів
- Підтримка колег і рекомендації

## **ДО: Інформуйте та підготуйте**

Звіт Центру психології за 2009 рік щодо психосоціальної підтримки в 19 національних відділеннях показав, що більшість відділень хотіли б заздалегідь мати плани на випадок непередбачуваних ситуацій щодо підтримки волонтерів під час кризових ситуацій. Наявність стратегії до настання кризової ситуації не тільки підготує волонтерів до ризиків, з якими вони можуть зіткнутися, але також надасть можливість організації та керівникам підготуватися до того, аби краще розпізнавати стан психосоціального самопочуття волонтерів і знати, як краще їх підтримати.

Подумайте про процедури та стратегії, які вже використовуються в вашому національному відділенні, для:

- А. Набору та відбору волонтерів
  - Б. Орієнтування волонтерів щодо роботи в організації
  - В. Інструктажу та навчання волонтерів для надання допомоги під час надзвичайної ситуації
  - Г. Розробки планів на випадок надзвичайних ситуацій.
- (див. робочі листи А-Г)

Щодо набору та відбору волонтерів (див. робочий лист А), то деякі волонтери мають попередній досвід зіткнення з травмуючими подіями в їхньому житті, також багато хто з них може бути з постраждалих районів/спільнот. Особливо під час великомасштабних надзвичайних ситуацій цілком ймовірно, що багато волонтерів самі є постраждалими, і участь у наданні допомоги може бути дуже терапевтичною для них.

Така допомога надає сил волонтерам, допомагає надати сенс власному досвіду та надає можливість відчувати себе частиною великої спільноти та відчувати, що вони роблять великий внесок у загальну справу. Однак також важливо звертати увагу на стан 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 психологічного стану 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 зробити перевірку психологічного стану приблизно через тиждень після настання кризової ситуації, коли співробітники і волонтери все ще працюють разом, але організація функціонує у більш регулярному ритмі, тоді ви зможете краще відстежити стан волонтерів.

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

Коли волонтерів відібрано, подумайте про важливість орієнтування, інструктажу і навчання (див. робочі листи Б і В). Наприклад, навчання надає волонтерам і іншим співробітникам та керівникам навички базових технік першої психологічної допомоги та підтримки колег. Техніки першої психологічної допомоги описані в розділі 4, підтримка колег більш детально описана в кінці цієї глави. Відповідна підготовка лінійних керівників волонтерів особливо важлива, тому що це дає впевненість, що вони мають знання та інструменти для надання підтримки, коли це потрібно.

Інший захід, який необхідно зробити До початку надзвичайної події — це створити плани на випадок непередбачених ситуацій (див. робочий лист Д). Розробка планів дій у надзвичайних ситуаціях заздалегідь допоможе бути готовими до особливо складних або масових надзвичайних подій. Коли плани створені, переконайтеся, що волонтери та керівники знають свої ролі та обов'язки щодо підтримки свого та загального стану, та як отримати доступ до додаткової підтримки, якщо це необхідно. Також важливо, аби ресурси на виконання планів на випадок непередбачених обставин були включені до бюджету, і що порядок отримання цих коштів був зрозумілим і простим. Завдяки чому, допомога волонтерам у гострих кризових ситуаціях може бути отримана швидко.



## №6 - РОБОЧИЙ ЛИСТ А: НАБІР ТА ВІДБІР

### Основний

Під час набору та перевірки потенційних волонтерів, чи робите ви наступне:

- Обговорюєте завдання, які вони можуть виконувати у складних ситуаціях?
- Наголошуєте на важливості їхнього психологічного здоров'я?
- Запитуєте про їхні ресурси та стратегії боротьби зі стресом?
- Регулярно запитуєте про їхній попередній досвід кризових або стресових подій, як вони справлялися та як вони зараз ставляться до тих подій?

### Додатковий

Чи ви зараз:

- Наголошуєте на спільній відповідальності волонтера та Національного відділення у забезпеченні психологічного здоров'я волонтерів?
- Надаєте інформацію про доступну психосоціальну підтримку волонтерам?
- Маєте інструкції щодо перевірки та набору персоналу та чи тренуєте персонал за цими інструкціями?
- Проведите скринінг волонтерів за допомогою спеціалістів з професійної кризи або персоналу з психосоціальної підтримки?

## №7- РОБОЧИЙ ЛИСТ Б: ОРІЄНТАЦІЯ

### Основний

Проводячи орієнтування волонтерів щодо співпраці в організації та роботи під час кризи, чи робите ви наступне:

- Надаєте інформацію про стрес, який може бути викликаний роботою під час кризи та як це може вплинути на їхнє самопочуття?
- Розказуєте про дійові стратегії підтримки себе та команди?
- Запитуєте волонтерів, які стратегії вони використовують і яка підтримка від членів їхньої команди та керівників була б для них найбільш корисною?

### Додатковий

Чи ви зараз:

- Надаєте як усну, так і письмову інформацію про стрес і засоби його подолання у своїй орієнтаційній бесіді та друкованих матеріалах?
- Надайте усну і письмову інформацію про ресурси з психосоціальної підтримки, доступні для волонтерів через Національне відділення, включно з контактними даними таких джерел?

## №8 - РОБОЧИЙ ЛИСТ В: ІНСТРУКТАЖ ТА НАВЧАННЯ

### Основний

Під час інструктажу та навчання волонтерів з реагування на конкретну надзвичайну ситуацію, чи робите ви наступне:

- Включаєте інформацію про типи стресу, які можуть виникнути відповідно до саме цієї кризової ситуації (наприклад, зустріч зі смертю або серйозні травми)?
- Наголошуєте, що турбота про себе та команду дуже важлива?
- Оцінюєте разом з волонтером його/її готовність до цієї місії?
- Пояснюєте, яким шляхом волонтери можуть отримати підтримку від свого керівника 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?
- Просите осіб, які приймали участь у реагуванні на кризові ситуації, поділитися під час тренування своїм досвідом щодо нормалізації реакцій на стрес, підкреслюєте важливість турботи про себе та прийняття підтримки?

### Додатковий

Чи ви зараз:

- Пояснюєте, як волонтери можуть отримати підтримку від свого керівника 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 спеціаліста з психічного здоров'я)?
- Навчаєте всіх волонтерів розпізнаванню симптомів стресу та базового догляду за своїм психічним здоров'ям та станом команди?
- Переконані, що всі керівники мають інструменти індивідуальної та групової підтримки в кризових ситуаціях?
- Навчаєте всіх керівників тому, як і коли направляти волонтерів для отримання професійної психологічної підтримки?

*«Це унікальна ситуація. Я ніколи не працювала у такій ситуації раніше, коли людей переміщали через ядерну небезпеку, але вони не знали, коли і чи взагалі зможуть повернутися до своїх домівок. Деякі люди сердилися, деякі - ні».*

*Психолог Японського Червоного Хреста Кейко після потрібної катастрофи в березні 2011 року*

## №9 - РОБОЧИЙ ЛИСТ Г: ПЛАНУВАННЯ НА ВИПАДОК НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

## Основний

Плануючи неочікувані кризові ситуації, чи робите ви наступне:

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

## Додатковий

Переконайтеся у наступному:

- Чи є система направлення на отримання підтримки, яку надають напівпрофесійні волонтери і яка контролюється професіоналами?
- Чи є система направлення для отримання конфіденційної професійної психологічної підтримки?
- Чи є система контролю/нагляду та підтримки керівників, які надають підтримку волонтерам?

## №10 - ПРОСТІ ЗАПИТАННЯ ПРО ЕМОЦІЙНИЙ СТАН

Приклади деяких простих запитань, які можна запитати, аби зрозуміти емоційний стан волонтера:

- «Як ви зараз почуваетесь?»
- «Ви втратили когось у надзвичайній ситуації?»
- «Як ви зараз ставитесь до того, що трапилося з вами/твоею сім'єю?»
- «Скільки часу ви можете допомагати?»
- «Як, на вашу думку, ви можете допомогти, і чи є певні речі, які вам можуть здатися занадто складними?»

Пам'ятайте: навіть якщо волонтери знаходяться у стані шоку, вони все ще можуть щось зробити для допомоги: будь-які прості завдання – і отримати від цього користь.

*«Мій будинок був зруйнований під час землетрусу... тієї ночі я просто ходив вулицями. Я не знав, що робити і куди йти. Через декілька днів я звернувся до психосоціальної команди Червоного Хреста, щоб стати волонтером. Після першого дня навчання мені вже стало краще. Тренер вислухав мене, і я дізнався, що я також можу вислухати інших. Раніше я не знав, що я міг би зробити... як почати хоча би щось у своєму житті. Після тренування я знову отримав надію».*

*Ерлін Франсуа, волонтер Червоного Хреста Гаїті*

*«Я можу сказати, що це було досить складно. Це абсолютно новий досвід для мене. Я стала членом волонтерської групи Червоного Хреста декілька років тому, але це моя перша надзвичайна ситуація, тому я використовувала деякі з моїх старих навичок, які я згадала 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 феноменальна, і я вважаю, що дуже важливо було те, що у команді люди бачили місцеві обличчя, і це тому я залишалася стільки, скільки було потрібно».*

*Гейл Хогг, яка працювала волонтером в Австралійському Червоному Хресті після повені 2011 року в штаті 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 керівник нижчого звена, будьте активні у створенні культури взаємної командної підтримки:

- Відверто говоріть про стрес та проблеми психосоціальної підтримки, аби волонтери відчували, що вони мають можливість висловлювати свою думку, почуття або занепокоєння, не побоюючись наслідків.
- Проводьте регулярні командні зустрічі з метою підвищення почуття приналежності та згуртованості.
- Зробіть так, аби волонтери завжди мали змогу отримати супервізію або поговорити з вами віч на віч.
- Розмовляйте з волонтерами, які, на вашу думку, можуть бути у стані дистресу або можуть потребувати підтримки.
- Поважайте конфіденційність, аби волонтери почувалися безпечно, коли їм необхідно звернутися за підтримкою.

Заохочуйте волонтерів використовувати стратегії щодо підтримки свого психологічного стану як частину їхньої відповідальності за своє психологічне здоров'я. 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 догляду за собою 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 службових обов'язків. Якщо у вас є мережа підтримки та ресурси на місці, переконайтеся, що вони підготовлені та готові надати підтримку, як тільки

вона буде потрібна. Наприклад, мобілізувати волонтерів і персонал, які пройшли навчання з надання першої психологічної допомоги та підтримки колег, аби допомогти, де це необхідно. Ви також можете сповістити реферальні ресурси – наприклад (напів) професійний допоміжний персонал у складі або за межами відділення – аби вони були готові, якщо знадобляться. Пам'ятайте, що керівникам також може знадобитися додаткова підтримка, оскільки вони допомагають волонтерам, які піддаються безпосередньому впливу кризової ситуації.

Подумайте про процедури та стратегії, які ви зараз використовуєте у своєму національному відділенні:

Д. зустрічі команд

Е. моніторинг рівня індивідуального та командного стресу

Є. супервізія та додаткове навчання

Ж. підтримка колег і перенаправлення.

(див. робочі лист Д-Ж)

Коли критична подія вплинула на співробітника, волонтера або членів команди швидкого реагування, важливо надати інформацію та підтримку не лише тим, хто постраждав, а також усім, хто приймав участь у допомозі під час події. Друзі та колеги тих, хто безпосередньо постраждав, також можуть потребувати заспокоєння та відповідної інформації. Надання 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 прийняття рішень. Я відчував, нібито рухаюся як у уповільненому фільмі. Пам'ятаю, я замислювався, чи так відчувається вигорання? Я не хотів дізнатися, що це, тому я взяв перерву. Я бачив колег, які дійшли до межі і “згоріли”, і їм знадобиться рік-два, аби відновитися».*

*Гортенція*

#### **№11- НАГАДУВАННЯ ДЛЯ ВОЛОНТЕРІВ ЩОДО ДОГЛЯДУ ЗА СВОЇМ СТАНОМ:**

- Якщо ви відчуваєте себе пригніченими через критичну ситуацію або свої обов'язки, спробуйте деякий час зосередитися на простих і рутинних завданнях. Сповістите колег та керівників про те, що ви відчуваєте, і будьте терплячими до себе.
- Якщо ви переживаєте критичну подію, розмова з кимось про свої думки та почуття може допомогти вам усвідомити та примиритися з будь-якими неприємними переживаннями.
- Деякі реакції є нормальними і неминучими під час роботи у важких умовах.
- Бережіть власне тіло та розум.
- Достатньо відпочивайте та спіть.
- Обмежте вживання алкоголю та паління цигарок.

- Якщо у вас проблеми зі сном або ви відчуваєте тривогу, уникайте напоїв із кофеїном, особливо перед сном.
- Займайтеся фізичними вправами для зняття напруги.
- Їжте здорову їжу та дотримуйтеся регулярного часу прийому їжі.
- Підтримуйте зв'язок з близькими людьми.
- Розповідайте про свої переживання та почуття (навіть ті, які здаються страшними чи дивними) колегам або довірентій особі.
- Слухайте, що розповідають інші про те, як подія вплинула на них і як вони справляються з цим. Вони можуть поділитися корисними ідеями, що стануть вам у нагоді.
- Висловлюйте свої почуття за допомогою творчої діяльності, наприклад, малювання, письмо або музика.
- Грайте та знайдіть час для розваг.
- Свідомо намагайтеся розслабитися, займаючись тим, що вам подобається, медитацією або йогою.

## **№12- РОБОЧИЙ ЛИСТ Д: ЗУСТРІЧІ КОМАНДИ**

### **Основний**

Проводячи зустрічі команди, чи робите ви наступне:

- На початку кожного робочого дня проводите зустріч з волонтерами, аби підготувати та заохотити їх?
- Проводите опитування волонтерів наприкінці кожного дня, аби дізнатися, що вони пережили і як вони справляються?
- Створюєте культуру підтримки серед членів команди та можливість відкрито шукати допомогу та підтримку, коли вони потрібні?

### **Додатковий**

Переконайтеся у наступному:

- Чи проводите ви додаткові регулярні зустрічі команди під час роботи в особливо складних обставинах?
- Чи проводите ви спеціальні зустрічі команди, якщо самі волонтери постраждали від критичної події, аби надати інформацію, оцінити потреби та запропонувати додаткову підтримку?

## **№13 - РОБОЧИЙ ЛИСТ Е: МОНІТОРИНГ РІВНЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ТА КОМАНДНОГО СТРЕСУ**

### **Основний**

Під час моніторингу індивідуального та командного стресу, чи робите ви наступне:

- Встановлюєте та забезпечуєте перерви у роботі волонтерів під час надзвичайних ситуацій, аби вони мали змогу повернутися додому та відпочити?
- Наглядаєте за волонтерами та командою, аби побачити, як вони справляються із ситуацією та ладнають разом?
- Заохочуєте дієві стратегії турботи про себе та команди?

### **Додатковий**

Переконайтеся у наступному:

- Чи змінюєте ви час від часу завдання волонтерам, які виконують особливо важкі завдання, на менш важкі, аби дати їм можливість передихнути?
- Чи створюєте графік змін для волонтерів, які працюють довго в умовах тривалої надзвичайної ситуації, аби бути впевненим, що жоден волонтер не працює занадто довго?
- За потреби чи надаєте індивідуальну та групову ППД?
- Чи встановлюєте регулярні зустрічі з (напів) професійним психосоціальним консультантом для всього персоналу та волонтерів, які працюють у особливо складних умовах для перевірки їхнього стану?

## **№14 - РОБОЧИЙ ЛИСТ Є: СУПЕРВІЗІЯ ТА ДОДАТКОВЕ НАВЧАННЯ**

### **Основний**

Під час нагляду та навчання волонтерів чи робите ви наступне:

- Переконаєтеся, що волонтери, які потребують нагляду чи підтримки, у будь-який час можуть звернутися до свого керівника?
- Надавайте волонтерам можливість супервізії через регулярні проміжки часу під час реагування на надзвичайну ситуацію?
- Надаєте волонтерам супервізину підтримку на місці під час їхньої роботи?

### **Додатковий**

Переконайтеся у наступному:

- Чи надаєте ви керівникам доступ до підтримки з боку професіоналів?
- За потреби ви проводите додаткове навчання для волонтерів, які працюють в особливо складних обставинах?
- Чи надаєте ви керівникам додаткове навчання, якщо це необхідно для підтримки волонтерів, включаючи підвищення кваліфікації в ППД та підтримці колег?

## **№15 - РОБОЧИЙ ЛИСТ Ж: ПІДТРИМКА КОЛЕГ І РЕКОМЕНДАЦІЇ**

## Основний

Запроваджуючи систему взаємодопомоги та професійної підтримки волонтерів, чи робите ви наступне:

- Заохочуєте членів команди піклуватися один про одного?
- Чи працюють волонтери в парах під час виконання складних завдань?
- Чи практикуєте ви «систему друзів» (міні-групи по 2-3 особи) для взаємної підтримки між членами команди?
- Чи розвиваєте ви систематичне направлення для отримання підтримки волонтерами 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?

## Додатковий

Переконайтеся у наступному:

- Чи розвиваєте ви мережі підтримки колег?
- Забезпечуєте ви супервізію за допомогою персоналу, який пройшов навчання з надання підтримки, або напів професіоналами?
- Розроблюєте ви та оновлюєте перелік (напів) професійних ресурсів психосоціальної підтримки для волонтерів, які її потребують?
- Чи надаєте ви своєчасне та конфіденційне направлення до професіонала для волонтерів, які потребують додаткової підтримки, або тих, хто постраждав від критичних подій?

*«Це було приголомшливо. ЗМІ були скрізь, і ще нас оточили групи озброєної поліції. Вся подія була ізольована та інкапсульована. Я пам'ятаю ряд з 10-12 катафалків. Неможливо бути готовим до таких ситуацій ... ви наче вмикаєте автопілот і просто зосереджуєтесь на роботі, яку виконусте. 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 мали чудове зібрання. Нікому з нас не дозволили піти, перш ніж поговорити з психологом, і, на щастя, з тих пір у мене немає жодних проблем».*

*Андреас Бросо, волонтер Норвезького Червоного Хреста, який допомагав після масової стрілянини в Утойя в липні 2011 року*

## ПІСЛЯ: ОБГОВОРІТЬ ТА ЗРОБІТЬ ВИСНОВКИ

Після того, що вони побачили, та після роботи в кризовій ситуації, волонтери не повинні сподіватися, що вони зможуть негайно повернутися до «звичайного життя». Заохочуйте їх до того, аби спочатку вони знайшли час на відпочинок, поступово відновили зв'язок з близькими людьми та повільно повертатися до звичних справ, якщо це можливо.



Багато людей ще деякий час проживатимуть досвід, який вони отримали під час надзвичайної ситуації – роздумуючи над тим, чого вони навчилися, про моральні чи етичні дилеми, з якими вони зіткнулися, та людські страждання, які вони бачили. Допомагайте волонтерам у розумінні та примиренні з тим, що вони пережили під час надзвичайної ситуації, шляхом надання можливості та часу для роздумів.

В індивідуальних і командних зустрічах волонтери можуть ділитися почуттями, надавати та отримувати зворотній зв'язок про виконану роботу та свою роль, а також отримати визнання і оцінку за виконану роботу. Приділяючи час на те, аби вислухати волонтерів, ви показуєте їм, що їхні думки важливі, та допомагаєте підтримувати їхню мотивацію та бажання допомагати в майбутньому. Це також час, коли організація та волонтери можуть обговорити отримані під час відповіді уроки та отриману підтримку, аби вдосконалити те, що необхідно, у майбутньому.

Процес відновлення може бути різним для кожного волонтера, і неможливо встановити час, який знадобиться для відновлення кожного. У кризових ситуаціях, які тривають довгий час, особиста ситуація волонтера може бути дуже складною. Крім того, деякі з них намагатимуться боротися з надзвичайними вимогами, з якими вони зіткнулися, і з тим, що вони змогли або не змогли зробити, щоб допомогти іншим у жаклих ситуаціях. Тим волонтерам, які зазнали особливо травматичного або важкого досвіду, може знадобитися додаткова підтримка для відновлення та примирення зі своїм досвідом. Хоча професійна допомога може бути доступна не в кожному випадку, спробуйте створити ресурси для отримання додаткової підтримки, коли це необхідно, включаючи підтримку колег, супервізію та професійну чи напівпрофесійну консультацію.

Зверніть увагу на процедури, які ви використовуєте у вашому національному відділенні, для:

- 3. Командної та індивідуальної рефлексії
- И. Визнання цінності роботи волонтерів
- І. Підтримки колег та перенаправлення після кризи.

(див. робочий лист 3-І)

## **№16 - РОБОЧИЙ ЛИСТ 3: КОМАНДНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РЕФЛЕКСІЯ**

### **Основний**

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

- Збираєте членів команди разом після завершення кризи, щоб обговорити та відзначити їхню роботу?
- Окремо зустрічаєтеся віч на віч з волонтерами після завершення кризи, щоб обговорити та оцінити їхню потребу в додатковій підтримці?

- Під час індивідуальних або командних зустрічей чи користуєтеся ви можливістю надати інформацію щодо типових почуттів після роботи в кризовій ситуації та як впоратися з ними?

### **Додатковий**

Переконайтеся у наступному:

- Чи організуєте ви індивідуальні або командні зустрічі з працівниками психосоціальної підтримки (з самої організації або запрошені зовні), щоб надати інформацію про стрес та способи його подолання?
- Ставите завдання керівникам або іншому персоналу перевіряти психологічний стан волонтерів в особистих розмовах по телефону приблизно через 1 місяць після реагування на кризу, аби оцінити їх самопочуття та потребу в додатковій підтримці?
- Просите у волонтерів зворотній зв'язок щодо отриманої ними психосоціальної підтримки, яку їм надали до, під час і після реагування на кризову ситуацію, з метою покращення її в майбутньому?

## **№17 - РОБОЧИЙ ЛИСТ И: ВИЗНАННЯ ЦІННОСТІ РОБОТИ ВОЛОНТЕРІВ**

### **Основний**

Аби відзначити роботу волонтерів у надзвичайній ситуації, чи робите ви наступне:

- Чи висловлюєте ви подяку волонтерам і відзначаєте їхню роботу, як індивідуально, так і під час командних зустрічей?
- Надаєте волонтерам лист або значок подяки?

### **Додатковий**

Переконайтеся у наступному:

- Чи організуєте ви офіційні та неформальні заходи, ритуали чи церемонії, щоб відзначити та показати важливість роботи волонтерів, після закінчення кризової ситуації?
- Забезпечуєте певну "видимість" чи розголос відзнаки, наприклад, в якомусь бюлетені чи журналі, інших засобах комунікації?

## **3.4. Підтримка колег**

Підтримка колег є дуже ефективним засобом для допомоги волонтерам у вирішенні стресових ситуацій, а також ефективним використанням ресурсів в організації та серед самих волонтерів. Як видно з назви, "підтримка колег" означає надання допомоги комусь на тому ж рівні, що й той, хто підтримує.

Підтримка колег є активним процесом і потребує від колег залучення у взаємний процес, створюючи один для одного час та простір, аби разом поговорити про реакції, почуття та як з ними впоратися. Нижче наведено ключові елементи підтримки колег:

- Турбота, співпереживання, повага та довіра
- Ефективне слухання та спілкування
- Чіткі ролі
- Командна робота, співпраця та вирішення проблем
- Обговорення досвіду роботи.

Підтримка колег, як правило, починає спрацьовувати дуже швидко, коли ця система надійно встановлена. Часто підтримки колег буває достатньо, щоб запобігти розвитку більш серйозних проблем для волонтерів під час стресу. Вони вчаться один у одного способами подолання стресу, а також розвивають власні навички щодо подолання наслідків стресу, допомагаючи один одному. Колеги, які підтримують один одного, діляться досвідом і надають один одному короточасну допомогу, але вони НЕ є спеціалістами з психосоціальної підтримки, тому підтримка колег не може замінити професійну допомогу. Спеціалісти з професійної психосоціальної підтримки можуть відігравати важливу роль у навчанні та нагляді за системою підтримки колег, аби допомогти вирішити виникаючі непорозуміння та проблеми, а також направляти тих, кому може знадобитися додаткова професійна підтримка. Коли волонтера направляють для отримання додаткової підтримки поза межами відділення, переконайтеся, що спеціаліст має глибокі знання і розуміння щодо Національного відділення та специфіки роботи, яку виконують волонтери.

Існує багато способів надати підтримку між колегами. Неформальна підтримка колег включає «систему друзів», або напарництво, де два волонтери або волонтер та співробітник об'єднані у пару, аби наглядати і підтримувати один одного. Вони можуть працювати пліч-о-пліч, виконуючи завдання впродовж дня, підвищуючи почуття безпеки та мати нагоду наглядати та бачити, як інша людина справляється. Якщо один із напарників у такій парі бачить ознаки накопичення стресу, він/вона може запропонувати, аби інший зробив перерву, або навіть рекомендувати перестати працювати, якщо рівень стресу серйозний. Напарник може також бути доступним після завершення надзвичайної ситуації, аби разом обговорювати отриманий досвід.

Навіть професіонали використовують «систему друзів». 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, аби ми вдвох завжди працювали разом, ми не могли б зробити це самостійно. Це називається «система друзів». Також може бути корисно об'єднувати досвідчених співробітників або волонтерів з тими, хто має менше досвіду, особливо якщо це волонтер, який вперше працює у кризових умовах. Більш досвідчена людина може служити джерелом для нового волонтера надаючи практичні поради щодо подолання наслідків стресу, безпеки та підтримки та тонкощів волонтерської роботи з Національним відділенням.

*«Я працював волонтером з психосоціальної підтримки після повені 2010 та 2011 років у Пакистані. Часто я проводив ігри з великими групами дітей. Деякі дні я бачив до 70 дітей під час ігри. Одного разу прийшов дев'ятирічний хлопчик, який був інвалідом від наслідків поліомієліту. 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 дуже погано всередині, тому що я сам люблю грати в крикет, і я розумів його біль та потребу. Я знав, як сильно він хотів бути частиною групи. Але роздавати іграшки було проти правил, тоді я зателефонував своєму програмному керівнику і розповів йому про свої почуття, і він надав мені дозвіл порушити правила один раз. Я вважаю, що вчинив правильно, і я радий, що мій керівник зрозумів мене».*

*Шакіл Бірмані, Товариство Червоного Півмісяця Пакистану*

## **№18 - РОБОЧИЙ ЛИСТ І: ПІДТРИМКА КОЛЕГ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ПІСЛЯ КРИЗОВОЇ ПОДІЇ**

### **Основний**

Щоб продовжувати підтримку волонтерів після кризової події, чи робите ви наступне:

- Заохочуєте членів команди продовжувати підтримувати контакт один з одним для надання підтримки колегам після закінчення робіт, пов'язаних з реагування на кризову ситуацію?
- Направляєте волонтерів для отримання додаткової підтримки, якщо це необхідно та можливо, в рамках організації (наприклад, з боку колег, "пари друзів" або персонал, який має додаткові навички з психосоціальної підтримки)?

### **Додатковий**

Переконайтеся у наступному:

- Чи пропонуєте ви колегам нагляд з боку (напів) професіоналів?
- Направляєте волонтерів для отримання конфіденційної професійної психологічної підтримки в рамках чи за межами організації?

## **№19 - СТРАТЕГІЇ ФОРМАЛІЗАЦІЇ ПІДТРИМКИ КОЛЕГ**

**Для формалізації "підтримки колег" у вашому національному відділенні, розгляньте наступні стратегії:**

- Проведіть навчання ефективної підтримки колег, включаючи навчання навичкам комунікації, надання першої психологічної допомоги та як розпізнати та направити колег, які потребують додаткової допомоги.

- Забезпечте регулярну супервізію для колег з боку (напів) професіонала.
- Організуйте команду волонтерів з підтримки колег, які могли б опікуватися іншими волонтерами, насамперед новенькими. Ця команда може підтримувати колег на різних етапах – до, під час і після надзвичайної ситуації – для підвищення обізнаності про доступну підтримку та допомогу.
- Організуйте групи підтримки колег на чолі з досвідченими волонтерами, які мають знання щодо надання підтримки, або (напів) професіоналом. Зустрічі у таких групах можуть зменшити страх чи стигму щодо висловлювання емоції та пошуку допомоги.

## **№20 - ПОРАДИ ТИМ, ХТО ПІДТРИМУЄ КОЛЕГ**

Працюючи в стресових ситуаціях, усі члени команди повинні підтримувати один одного. Наведені нижче поради можуть допомогти всім волонтерам найкращим чином запропонувати підтримку своїм колегам – ви можете використовувати цей список як частину ваших повідомлень під час зустрічей або розповсюджувати їх як роздатковий матеріал:

### **1. Будьте доступні**

Якщо вас попросять надати підтримку, постарайтеся бути доступним. І хоча не всі, можливо, захочуть говорити, але люди, які пройшли через стресовий досвід, зазвичай цінують, коли вони знають, що хтось може їх підтримати. Будьте доступні, але не нав'язливі.

### **2. Керуйте ситуацією та знайдіть ресурси**

Якщо потрібно, допоможіть переконатися, що людина в безпеці, захищена, добре почувається емоційно та має доступ до допомоги, яка їй потрібна: наприклад, допомога лікаря, якщо людина поранена.

### **3. Надайте інформацію**

Надайте людині точну інформацію, якщо вона у вас є, аби допомогти людині об'єктивніше зрозуміти свою ситуацію та можливі перспективи.

### **4. Допоможіть людині встановити особистий контроль**

Поважайте здатність людини приймати рішення та керувати ситуацією. Вислухайте та підтримайте її рішення як рівноправного члена команди. Дозвольте їм висловлювати почуття без засудження.

### **5. Заохочуйте**

Деякі люди відчувають провину, звинувачують себе або втрачають рівень самооцінки під час стресових ситуацій. Заохочуйте людину мати більш позитивний погляд, пропонуючи об'єктивні альтернативні пояснення та думки.

## **6. Зберігайте конфіденційність**

Конфіденційність є наріжним каменем усієї системи підтримки колег. Вона дуже важлива для цілісності всього процесу. Не розповідайте нікому те, про що ви говорили з колегою та не надавайте ніяку інформацію іншим. Якщо інші волонтери виявляють зацікавленість та задають питання, запропонуйте їм безпосередньо поговорити з людиною.

## **7. Забезпечте подальший нагляд**

Іноді може бути доречним надати подальший нагляд для людини, якій ви допомагаєте. Ви можете зателефонувати їй або зустрітися особисто. Будьте стриманими та ненав'язливими, коли надаєте подальший нагляд, але виконуйте обіцянку щодо того, аби бути в контакті.

# **4. ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ВОЛОНТЕРАМ**

Перша психологічна допомога (ППД) є наріжним каменем підтримки, яку надає Червоний Хрест та Червоний Півмісяць для тих, хто пережив надзвичайні ситуації, та тих, хто постраждав під час конфліктів. У цьому розділі ми розглянемо, як ППД також може використовуватися співробітниками та волонтерами, для підтримки один одного.

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

- Стати свідком смерті, серйозного поранення або руйнування
- Почути травматичні історії від тих, хто пережив надзвичайну ситуацію
- Самим отримати травми під час виконання службових обов'язків
- Зіткнення з гнівом, погрозами чи фактичним насильством
- Почути розповіді про насильство або побачити, як травмувалися діти
- Вони самі або їхні сім'ї безпосередньо постраждали від надзвичайної ситуації.

Пам'ятайте, що волонтери, які працюють у кризовій ситуації тривалий час, можуть неодноразово стикатися з травмуючими історіями та подіями, або можуть страждати від хронічного стресу.

Кожна людина по-різному реагує на травмуючі події, залежно від своїх особистих можливостей, вміння впоратися зі стресом, їхнього сприйняття того, що сталося, і підтримки, яку вони отримують від інших. Коли волонтери переживають дуже травмуючу подію, деякі можуть відчувати пригніченість, вразливість, тривожність, невпевненість або

розгубленість. Вони можуть відчувати раптовий емоційний спад, горе, гнів або відчуття безвихідності або навіть апатичності.

Волонтери, які перебувають у стані шоку чи кризи, можуть мати труднощі чітко мислити або розуміти, що робити, їм важко впоратися з ситуацією, або вони не знають, як допомогти собі. Їхнє відчуття часу може бути порушене, вони можуть відчувати себе дуже вразливими, або що інші неправильно розуміють те, що вони говорять і роблять. Для деяких може здаватися, що вони відносно добре переживають травмуючу подію в момент самої події, але її вплив вони відчувають значно пізніше.

У цьому розділі ми розглянемо:

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

## **4.1. Що таке перша психологічна допомога (ППД)**

ППД – це турботлива підтримка, що пропонується волонтерам, які пережили дуже стресову подію або ситуацію. Це означає показувати співчуття та турботу, а також вислуховувати волонтерів. Це також передбачає наявність безпечного оточення та надання допомоги для вирішення практичних потреб і проблем. Завдяки цій підтримці волонтер може стати сильнішим та відновити здатність мислити та 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 (див.інструмент №21):

### **№21 - ППД: ПОКРОКОВИЙ ПОСІБНИК**

- Встановіть контакт з волонтером як його наставник.
- Якщо це можливо та необхідно, перемістіть волонтера зі стресового середовища в безпечне місце і обмежте вплив неприємних видів, звуків чи запахів.
- Захистіть волонтера від допитливих перехожих, співробітників або волонтерів, а також ЗМІ.
- Переконайтеся, що постраждалому достатньо тепло, і запропонуйте ковдру, якщо це потрібно.
- Забезпечте його їжею та напоями, але уникайте алкоголю.
- Якщо вам потрібно залишити волонтера, переконайтеся, що хтось інший залишається з ним/нею.
- Запитайте, чи волонтер потребує відпочинку, і чи є в нього місце, куди можна піти.

- Запитайте волонтера, що сталося, і вислухайте всі переживання та почуття. Якщо волонтер не хоче говорити, просто залишайтеся з ним.
- Запевніть волонтера, що його/її реакція нормальна і її слід було очікувати, враховуючи те, що він/вона щойно пережили.
- Запитайте волонтера, чи є у нього хтось, хто зможе доглянути за ним або хтось, з ким можна поговорити вдома. Допоможіть в налагодженні спілкування з близькими людьми.
- Надайте чітку інформацію про те, де і як вони можуть отримати конкретні послуги чи ресурси.

*«Шестирічна дівчинка з Іраку знову і знову малювала червоні та чорні кола. Ми запитали її, що ти малюєш. «Я малюю свого брата», — відповіла вона. Виявилось, що дівчинка бачила, як її брат підірвався, і вона малювала його таким, яким бачила його востаннє. Історія цієї дівчини дуже вплинула на мене, моє серце стало важким і поступово я почав почуватися дуже пригнічено. Хоча для мене це лише історія, але для неї це частина її життя».*

*Бішер, 25-річний волонтер Сирійського Арабського Червоного Півмісяця*

*«Пошуково-рятувальна група у Крайстчерчі часто не мала живлення чи води, коли вони поверталися додому в кінці дня. Вони намагалися балансувати між своїми особистими переживаннями з приводу того, що сталося з ними самими, та тим, що сталося з їхнім містом, крім того, вони ще й займалися волонтерською діяльністю кожен день, не дивлячись на те, що на деяких з них ця подія дуже серйозно вплинула», — каже Крістен Прауд з Австралійського Червоного Хреста, якого прислали до Нової Зеландії після землетрусу в Крайстчерчі, аби допомогти створити програму центру психосоціальної підтримки, а також допомогти співробітникам Червоного Хреста та волонтерам. Вона пояснює що люди природно будуть мати сильну емоційну реакцію на велику катастрофічну подію, як-то стихійне лихо або землетрус. «Кожна людина, яка переживає цю подію, зазнає впливу, і він рикошетить у них, і вони приходять з ним додому. Це впливає на їхню сім'ю; це впливає на їхніх друзів. Я вважаю, що надання психосоціальної підтримки негайно після настання події було дійсно корисним для них і надало можливість персоналу оговтатися від цього».*

*Крістен Прауд 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 особливого усвідомлення того, що і



як інша людина говорить, як вона поводить, яка мова її тіла, та надання уваги волонтеру, який переживає дистрес. Це включає прояв емпатії та турботи; уважне слухання без засуджень; і 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, яка перебуває в кризі, тимчасово втрачає базове почуття безпеки та довіри до світу. Світ може раптом здаватися небезпечним або сповненим хаосу, і волонтери можуть навіть втратити віру в людську доброту. Керівники або колеги можуть допомогти волонтеру повернути відчуття безпеки та довіри, залишаючись поруч і зберігаючи спокій, навіть якщо волонтер дуже тривожний або емоційний. Будьте готові, що деякі волонтери можуть виявляти дуже бурхливі спалахи емоцій, наприклад, вони можуть навіть кричати або відмовлятися від допомоги. Спілкуйтеся з ним спокійно або залишайтеся неподалік, якщо їм знадобиться допомога або він/вона захоче поговорити про те, що сталося.

Перш за все, будьте справжнім та чесним, аби допомогти постраждалому волонтеру відновити почуття довіри та безпеки. Будьте собою та надавайте своє природне тепло та турботу волонтеру, який знаходиться в стані дистресу.

### **2. Уважно слухайте**

Знайдіть час, аби уважно вислухати розповідь волонтера. Розповідання історії часто допомагає волонтерам зрозуміти та змиритися з тим, що вони пережили. Приділяючи щиру увагу розповіді волонтера ви показуєте їм, що ви уважно слухаєте. Якщо ви підтримуєте волонтера на місці події (нешасного випадку), слухайте і спокійно розмовляйте з ним/нею до прибуття іншої допомоги.

Покажіть, що ви уважно слухаєте, не лише словами, а й мовою тіла. Невербальне спілкування включає жести, рухи, міміку та звуки (наприклад, зітхання). Кожна культура має свої власні способи належної поведінки, але загалом важливо мати на увазі наступне:

- Поверніться до волонтера або обличчям до нього, коли він/вона говорять.
- Тримайте відкриту позу, не перехрещуючи руки.
- Дотримуйтеся відповідної дистанції, аби проявляти інтерес, але занадто близько та не виглядати при цьому настирливим.
- Уникайте відволікаючих жестів або рухів.
- Встановіть зоровий контакт.

- Виглядайте спокійно і розслаблено.

### **3. Приймайте почуття**

Неупереджено ставтеся до того, що говорить волонтер, сприймайте його почуття та інтерпретацію подій відкрито. Не намагайтеся виправити факти чи судити його уявлення про те, що і як відбулося. Співчуття та повага до людини допоможуть вам прийняти його почуття. Емпатія – це здатність бачити та відчувати з точки зору іншої людини, надаючи підтримку. Незалежно від того, яка реакція може бути у постраждалого волонтера, демонструйте щире та позитивне ставлення щодо добробуту і гідності постраждалого волонтера.

### **4. Надавайте загальну турботу та практичну допомогу**

Коли волонтери пережили кризову ситуацію або перебувають у шоці, великою допомогою буде, якщо хтось буде опікуватися практичними речами. Це може включати зв'язок з людиною, яка може провести час з волонтером, організувати, аби хтось забрав дітей зі школи, відвезти волонтера додому, або допомогти волонтеру отримати медичну допомогу чи іншу підтримку за потреби.

Обов'язково поважайте побажання волонтера і не беріть на себе велику відповідальність. Краще підтримуйте їх в тому, аби вони відновили контроль над своєю ситуацією, обміркували можливі варіанти та приймали власні рішення. Навіть коли волонтер, який пережив стресову подію, відчуває себе розгубленим або вразливим в цей момент, він/вона все ще мають власні навички та ресурси. Заохочуйте їхню здатність допомагати собі і давайте їм змогу почуватися повними сил та здатними щось зробити. Зосередьтеся на практичних потребах волонтера та допоможіть їм почати із задоволення власних потреб.

*«Одним із найбільших викликів, з яким я стикаюся під час роботи, це ризикувати життям, як-от нещодавно я мав працювати під час заворушень. Як людина, я розумію, що випадкова куля може легко попасти в мене, але я залишаю це моторошне почуття позаду і зосереджуюся на тому, щоб врятувати якомога більше життів. Іноді надзвичайні події трапляються тоді, коли ми найменше всього їх очікуємо, тож тоді доводиться вирушати на рятувальні місії без достатнього обладнання та логістики».*  
*Майкл Сінгено, волонтер Червоного Хреста Уганди, який врятував дитину з палаючого будинку*

### **4.3. Етична поведінка**

Пропонуючи ППД волонтеру в стані дистресу, дотримуйтесь стандартів етичної поведінки. Запам'ятайте кодекси поведінки для співробітників та волонтерів Червоного Хреста та Червоного Півмісяця. Співробітник або колега, який пропонує ППД, повинен викликати довіру та виконувати те, що пообіцяв. Ніколи не використовуйте переваги

близьких стосунків із постраждалим волонтером. Поважайте їх право приймати власні рішення та будьте чутливі до їхніх запитань та потреб.

Конфіденційність є важливою частиною етичної поведінки, коли ви надаєте ППД. Не розповідайте нікому те, що постраждалий волонтер розповідає про свої почуття та досвід. Збереження конфіденційності надає гарантії всім співробітникам і волонтерам, що їх конфіденційність буде збережена, якщо колись їм може знадобитися підтримка (див. інструмент 23).

*«Я втратив свого двоюрідного брата під час цунамі. Ми були дуже близьки. Він був моїм найкращим другом. Я ніяк не міг зрозуміти, чому він втратив своє життя таким молодим. Я злився від усього. Я мав спалахи гніву яки 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 добре малюю. Цей співробітник Червоного Хреста попросив нас малювати те, що ми відчуваємо, на стінах нашої школи. Це була гарна можливість для мене, аби поділитися своїми емоціями. Це допомогло мені подолати свій гнів і стати кращою людиною. Пізніше я пішов до нашого місцевого відділення Червоного Хреста в Галле, аби приєднатися як волонтер. Можливість допомагати іншим, а особливо моїй громаді, наповнила мене відчуттям задоволення. Я спеціально працюю волонтером у програмах, які проводяться в школах, аби допомогти іншим дітям, саме як я, яким потрібно зрозуміти і впоратися з руйнуваннями, яки вони побачили».*

*Саман Чандрасірі, волонтер Червоного Хреста Шрі-Ланки*

*«Основним для процесу відновлення є пошук підтримки, чи то через друзів, родини або просто з ким можна поговорити. Персонал Червоного Хреста Крайстчерча та волонтери були дивовижні, вони підтримували один одного і були в сному контакті між собою. Вони знали, коли хтось потребував допомоги, і давали мені знати про це. Мж ними панувала сімейна атмосфера, і я відчувала себе частиною цієї сім'ї».*

*Крістен Прауд, психосоціальний працівник Австралійського Червоного Хреста в Новій Зеландії після землетрусу.*

#### **4.4. Коли і як направляти волонтера для отримання додаткової підтримки**

Більшість волонтерів зможуть відновитися з часом після важкої ситуації завдяки допомозі оточуючих та отримання базової підтримки. Однак у деяких волонтерів можуть виникнути серйозні реакції дистресу, або їхній дистрес можуть проявлятися тривалий час після події. В такому разі, скоріш за все, такі волонтери потребують направлення для отримання більш спеціалізованої допомоги, наприклад:

- Волонтер в такому сильному дистресі, що не може функціонувати або приймати рішення стосовно свого життя.

- Волонтер може завдати шкоди собі.
- Волонтер становить небезпеку для інших.

Переконайтеся, що волонтери, які переживають серйозний стрес, не залишаються наодинці. Намагайтеся тримати їх в безпеці, поки реакція не пройде, або поки ви не зможете отримати допомогу від керівників або професіоналів.

Кожне національне відділення повинно мати механізм направлення для тих волонтерів, які потребують професійної підтримки. Якщо у вас немає достатніх ресурсів на це, тоді доцільно буде укласти угоди з місцевими закладами охорони здоров'я або організаціями, які можуть надати необхідну допомогу.

Два приклади, як це працює:

## **БЕЛЬГІЯ**

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

Всі бажаючі можуть отримати доступ до послуг Служби соціальної підтримки після надзвичайної події. Підтримка може бути організована, за бажанням, для груп або окремих осіб. Група спеціально підготовлених для надання соціальної підтримки волонтерів проводять як групові, так і індивідуальні бесіди. Після двох-трьох сеансів волонтери розуміють, чи потрібно когось направляти до зовнішніх джерел підтримки. Для груп організовуються сесії соціальної розрядки та зустрічі для роздумів та обговорення, мета яких - посилити довіру в групі.

Усі волонтери та співробітники мають право на підтримку. Інформація про послуги надається під час тренінгів та у внутрішніх роздаткових матеріалах. Але коли є потреба, то Служба соціальної підтримки втручається безпосередньо, аби її надати. У 2009 році після драматичного нападу з ножем у дитячому садку, текстові повідомлення були надіслані наступного дня після події усім, хто приймав участь у відповіді на неї. Усім пропонувалося зателефонувати, якщо комусь потрібно було поговорити. Більше 90% з тих, хто отримав повідомлення, згадали його як знак підтримки. Також їм усім зателефонували особисто, але це зайняло трохи більше часу.

При наданні психосоціальної підтримки волонтерам і персоналу важливе питання, яке потрібно задати: Ви хвилюєтесь за колегу? Це тому, що як правило, волонтери забувають про себе. Це питання допомагає визначити людей, які спочатку не хочуть розмовляти, але отримавши ненав'язливу пропозицію поговорити, можуть почати розмову.

Мета зустрічей з психологічного розслаблення та рефлексії - допомогти вже існуючим групам знову почати функціонувати. Ці види зустрічей використовуються не завжди, але вони є одним із можливих методів підтримки серед інших. Вони дозволяють групі отримати повну картину події, уточнити непорозуміння, повернути довіру, нормалізувати реакції, визначити отримані уроки та виявити постраждалих, які потребують додаткової підтримки. Для персоналу і волонтерів, які менше безпосередньо постраждали від кризової ситуації, пропонуються групові зустрічі.

*Через кілька днів після катастрофи Пол зрозумів, що не дуже добре може впоратися з впливом події. Це було вдома. Другий раз розуміння цього застало його зненацька. «Ми всі дуже втомилися», — згадує він. Ти йдеш додому, і у тебе постійно відбуваються післястресові реакції, це не нормально. Мене послали бути відповідальним за одну ділянку, і я пішов туди, і був готовий до роботи. У мене був свій набір амуніції, і я збирався перевдягнутися у фургоні, а потім я зрозумів: я забув мої черевики. Я забув мої захисні черевики. Це була просто дрібниця. Але це повністю вибило мене з колії, у мене виникла істерика та панічна атака. Я повернувся на базу і сказав: «Я не можу бути тут, я повинен піти». Я повернувся до бази Червоного Хреста та поговорив з Крістен, що було дійсно корисно. Це було справді приємно знати, що допомога є, коли вона потрібна.*

*Пол Девенпорт, який став волонтером після землетрусу в Крайстчерчі, Нова Зеландія*

## **КОЛУМБІЯ**

Психосоціальна програма Колумбійського Червоного Хреста орієнтована як на волонтерів, так і на співробітників. Ця програма надає психологічну підтримку в надзвичайних ситуаціях та катастрофах, а також у довготривалих програмах, таких як програми ВІЛ/СНІД, домашнє насильство, внутрішньо переміщені особи та підтримка волонтерів. У кожному відділенні Колумбійського Червоного Хреста має бути команда або людина, яка знає і працює з програмою, і яка належить до психосоціальної мережі. У кожній філії також є групи психосоціальної підтримки для волонтерів та співробітників, які проводять різноманітні заходи.

Психосоціальна програма включає «Психічне здоров'я у Червоному Хресті». У програмі є три рівні підготовки. Перший рівень є дуже базовим і зосереджений на введенні та орієнтації, визначення факторів ризику, пов'язаних з психічним здоров'ям, процедури направлення до фахівців та кампанії з підвищення обізнаності щодо психічного здоров'я. Другий рівень зосереджений на консультуванні в 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. Волонтери, які потребують більш спеціалізованої підтримки, направляються до професіоналів.

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

Колумбійське товариство Червоного Хреста має набір психосоціального інструментарію з добіркою матеріалів для вивчення. Також вони мають настанови, положення та політику, спрямовані на психосоціальну підтримку.

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 живуть у вразливих умовах, а також волонтери та співробітники, які беруть участь у гуманітарних інтервенціях. Також там зазначено, що психосоціальна підтримка має бути адаптована щодо потреб людей, яким вона надається, і що це повинно підтримувати їх під час адаптації до нових ситуацій і зміцнити навички подолання та відновлення. Також Національне товариство зобов'язується визнавати роль та цінність волонтерів, надавати їм психосоціальну підтримку, а також можливість навчатися та користуватися психосоціальною підтримкою професіоналів.

### **№23 - ЩО МОЖНА І ЩО НЕ МОЖНА ГОВОРТИ В ПІДТРИМУЮЧОМУ СПІЛКУВАННІ**

Нижче наведена зведена інформація щодо того, що потрібно говорити і робити, а чого не можна говорити і робити, спілкуючись із волонтерами у стані дистресу, дотримуючись при цьому етичної поведінки:

<b>Що можна говорити та робити</b>	<b>Чого не можна казати та робити</b>
<p>Пам'ятайте, що людина у кризовому стані втрачає почуття довіри та відчуття безпеки. Залишайтеся поруч з волонтером, щоб допомогти їм почуватися в більшій безпеці.</p> <p>Зберігайте спокій, навіть якщо волонтер, якому ви допомагаєте, дуже емоційний.</p> <p>Будьте готові до того, що волонтери можуть проявляти сильні емоції (наприклад, спалахи гніву), коли вони перебувають у стані гострого дистресу.</p>	<p>Не просіть волонтера переказати всі деталі травматичного досвіду, який вони пережили.</p> <p>Не висловлюйте свою думку щодо ситуації волонтера.</p> <p>Не розповідайте волонтеру про свої проблеми або історії інших людей.</p> <p>Не розповідайте історію волонтера іншим. Тримайте конфіденційно те, що вам розказали, хіба що це</p>

<p>Слухайте уважно, аби ви могли повністю зрозуміти історію волонтера і що саме його турбує.</p> <p>Визнайте їх горе, можливість поплакати, відчуття втрати або інші почуття, якими вони можуть поділитися.</p> <p>Будьте готові лише сидіти у тиші з волонтером, якщо він цього хоче.</p> <p>Задавайте запитання для уточнення досвіду волонтерів або про те, що їм потрібно.</p> <p>Установіть зоровий контакт, якщо це доречно, і намагайтеся тримати ваше тіло розслабленим та тримайте відкриту позу.</p> <p>Прийміть почуття волонтера та його інтерпретацію того, що відбулося, не даючи ваше судження про це.</p> <p>Якщо волонтер відмовляється від допомоги, повідомте про те, що він/вона все ще можуть отримати допомогу в майбутньому, якщо вони цього захочуть.</p>	<p>потрібно аби зберегти його чи когось іншого у безпеці.</p> <p>Не виправляйте факти про те, що сталося або уявлення про послідовність подій.</p> <p>Не торкайтеся волонтера, якщо ви не впевнені, що це для нього прийнятно.</p>
---	--

## 5. Моніторинг та оцінка підтримки волонтерів

Оскільки волонтерська підтримка є обов'язком Національного відділення Червоного Хреста та Півмісяця, моніторинг та оцінка (М/О) допомагає дізнатися, чи підтримка працює добре, і чи сприймається вона волонтерами як корисна.

У цьому розділі ми розповімо, як налаштувати вашу систему моніторингу та оцінки психосоціальної підтримки волонтерів, яка інформація може бути актуальною для ситуації у вашому відділенні, корисні індикатори та як перевірити якість підтримки під час надзвичайних подій різного масштабу. Оскільки у вашому національному відділенні можуть виникати різні ситуації, з часом М/О допомагає налаштовувати систему підтримки відповідно до різних потреб волонтерів під час надзвичайних ситуацій.

### Чому потрібно проводити моніторинг та оцінку (М/О)?

- **Підзвітність** – гарантує, що ми підзвітні не лише донорам та бенефіціарам, а й нашим співробітникам і волонтерам.
- **Відповідність** – підтримка, яку ми надаємо волонтерам, є корисною для них.
- **Ефективність** – підтримка надається волонтерам вчасно та за розумною ціною.
- **Ефективність та вплив** – підтримка має бажаний ефект для добробуту волонтерів.

- **Стабільність** – надання підтримки продовжується навіть після поточної надзвичайної ситуації, аби волонтери отримали усі її переваги.

У цьому розділі ми розглянемо:

1. **Налаштування системи**
2. **Розробка показників і способів їх вимірювання**
3. **Моніторинг під час різних подій**
4. **Оцінювання та навчання**

## 5.1 Налаштування системи

Типи інформації, яку ви можете зібрати для налаштування системи, стосується наступних трьох питань:

- Яку підтримку ми надаємо?
- Як люди використовують її?
- Наскільки добре це працює?

### Яку підтримку ми надаємо?

Сюди входить не лише допоміжна діяльність, запроваджена Національним товариством (наприклад, навчання та орієнтування), а й знання, навички та практики для волонтерів. У кожного є свої способи боротьби зі стресом. Волонтери привносять у свою роботу ці знання та вміння, а деякі можуть навіть застосовувати психосоціальний чи інший відповідний досвід щодо того, як вони справляються та підтримують своїх колег.

*«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 психосоціальної команди 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, волонтер Червоного Хреста Гаїті*

### Як люди це використовують?

Як люди використовують наявну допомогу, залежить від того, чи знають вони про її наявність (наприклад, що існує доступна інформація чи підтримка) та наскільки вона доступна для них. Можуть бути стратегії або протоколи, які добре виглядають на папері, але які неефективні тому, що їх ніхто не використовує.

### Наскільки добре це працює?

Критичний погляд на ефективність підтримки волонтерів допомагає дізнатися, як краще змінити наявну підтримку, які нові методи додати, і можливо, від яких відмовитися, якщо вони не ефективні – враховуючи вплив на добробут волонтерів і співвідношення витрат і вигід.



## **№24 - СТРАТЕГІЇ ЗБИРАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО М/О**

Яким чином зібрати потрібну інформацію для налаштування системи? Наведені нижче підходи допоможуть вам дізнатися, що потрібно волонтерам і які ресурси вже доступні:

1. Поговоріть з волонтерами, співробітниками та керівниками (наприклад, у фокус-групах чи інтерв'ю) про їх розуміння та сприйняття стресу та доступної підтримки для волонтерів.
2. Проведіть анонімне опитування серед волонтерів, персоналу та керівників, аби оцінити рівень знань про стрес у волонтерів та засоби його подолання (див. вибіркове опитування нижче). Провести інвентаризацію наявних поточних ресурсів – людських, матеріальних та фінансових – аби дізнатися, наскільки ефективно ці ресурси на даний час використовуються.

З інформації, яку ви зберете з різних джерел, ви матимете більш чітку картину того, що є в наявності, і це можна використовувати як базу для подальшого розвитку системи, і що необхідно розвивати, аби заповнити будь-які прогалини.

## **№25 - ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ВПРОВАДЖЕННЯ М/О**

Нижче наведено кілька прикладів запитань, які слід розглянути, аби зрозуміти “яка підтримка існує”, “як вона використовується” і “наскільки добре вона працює”. Ці запитання можна використовувати для впровадження нової або оцінки поточної системи, а також для моніторингу через деякий час.

### **Знання та навички**

- Що вже роблять волонтери, аби піклуватися про себе та членів команди?
- Що знають співробітники та волонтери про індивідуальний та командний стрес і як справлятися з ним?
- Скільки волонтерів і співробітників вже пройшли навчання щодо підтримки колег, надання першої психологічної допомоги чи управління стресом?
- Як керівники розуміють стрес волонтерів?

### **Розуміння психологічного благополуччя**

- Наскільки добре волонтери зараз відчувають підтримку з боку організації?
- Які види існуючої підтримки можуть бути корисними для волонтерів?
- Які ще види підтримки потребують волонтери?
- Які основні фактори стресу відчувають волонтери, наприклад, важка робота, нерозуміння своєї ролі, робота з травмами під час допомоги?
- Наскільки добре персонал і волонтери відчувають, що їхні команди працюють разом?
- 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 для підтримки колег та надання першої психологічної допомоги?
- Чи є письмові протоколи для нагляду за волонтерами та направлення персоналу 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 підтримують колег?
- У кого є навички надання психосоціальної підтримки в межах або поза межами організації, наприклад, штатний радник, місцеві спеціалісти, до яких можна направити?
- Чи є досвідчені співробітники або волонтери, які бажають поділитися своєю точкою зору під час орієнтації або навчання волонтерів, або виступити в якості підтримки для колег?
- Скільки керівників пройшли підготовку щодо підтримуючої супервізії та надання першої психологічної допомоги?

## **Фінансові ресурси**

- Які речі ми робимо безкоштовно, наприклад, розмовляємо з волонтерами про їхні почуття під час орієнтації на початку роботи в організації?
- Які ще стратегії ми хотіли б розробити і скільки це може коштувати?
- Які фінансові ресурси доступні для розробки інших необхідних стратегій?

## **Зразок анонімного базового опитування для волонтерів**

Нижче наведено приклад опитування для волонтерів, який допоможе виявити, що наразі знають та роблять волонтери стосовно подолання наслідків стресу, їх знання щодо доступної підтримки від Національного відділення товариства та наскільки ця підтримка є адекватною. Вона включає як кількісні, так і якісні питання.

Кількісні питання позначені за чотирибальною шкалою. Результати опитування можна порівняти серед респондентів (наприклад, більшість або всі респонденти надають однакову відповідь на конкретне запитання), а загальну суму можна використовувати як

вимірник, наскільки ефективно чи неефективно працюють стратегії психосоціальної підтримки. Чим більше число ви отримаєте в опитуванні, тим ефективніше працюють стратегії.

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

Проводячи опитування, пам'ятайте ці корисні поради:

- Зберігайте інформацію конфіденційною та анонімною. Це може збільшити кількість людей, готових взяти участь в опитуванні та збільшити кількість правдивих відповідей.
- Робіть запитання простими, аби респонденти могли легко їх зрозуміти та відповісти.
- Робіть опитування якомога коротшим, аби збільшити кількість бажаючих прийняти у ньому участь.
- Включіть як кількісні, так і якісні питання.
- Переконайтеся, що кількісні питання йдуть послідовно, аби аналіз та порівняння можна було зробити легше. Наприклад, у запитаннях нижче відповідь «4», завжди вказує на щось позитивне щодо психосоціальних знань, навичок чи стратегій, які зараз діють.

## №26 - ЗРАЗОК ОПИТУВАННЯ ВОЛОНТЕРІВ З ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

Волонтери є важливою частиною роботи відділень Національного товариства під час надзвичайних ситуацій. Щоб найкраще зрозуміти, яка підтримка необхідна нашим волонтерам, ми просимо вас прийняти участь у цьому опитуванні. Це допоможе нам краще зрозуміти, як ми можемо підтримати ваш психологічний стан. 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 = повністю не згоден, 2 = не згоден, 3 = згоден, 4 = повністю згоден

1	Я добре розумію, з якими видами стресу я можу стикатися під час надання волонтерської підтримки 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 підтримати членів моєї команди під час стресової ситуації.	1	2	3	4
6	Мій керівник піклується про моє самопочуття.	1	2	3	4
7	Мій керівник доступний, якщо мені потрібно з ним/нею поговорити.	1	2	3	4
8	Мій керівник зв'яжеться зі мною, якщо я відчуватиму 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 відділення.	1	2	3	4
11	Моє Національне відділення надає корисну підтримку волонтерам, щоб впоратися під час надзвичайних ситуацій.	1	2	3	4
12	Мою роботу помічає й визнає мій керівник, і регіональне відділення.	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 зашкоджує вам у подоланні стресу?

---

Що ви можете запропонувати, аби покращити підтримку 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 вимагав, аби ми втікли. Ми сховалися у тимчасовому таборі, створеному Червоним Хрестом. Я шукала чоловіка, але він ніколи більше не повернувся. Я побачила його тіло лише через два дні. Це вже було занадто. Що це за життя, коли ми втратили усе? Я не знала, що робити далі. Я навіть не їла. Але все змінилося, після того, як мене запросили до психосоціальної програми. До програми мене привела людина, з якою я познайомилась у таборі. Я зрозуміла, що я не єдина жінка, яка зіткнулася з такою ситуацією. Програма надала мені сил, аби продовжувати життя. Через кілька місяців я хотіла якось відплатити за допомогу Червоному Хресту, тому тепер я стала волонтером цієї програми».*  
*Рувані Ватсала – волонтер Товариства Червоного Хреста Шрі-Ланки*

## 5.2. Розробка показників

Розробка показників може допомогти вам виміряти об’єм та якість підтримки, яку ви надали своїм волонтерам. Інструмент нижче описує, як розробити корисні індикатори з точки зору персоналу та волонтерів, включаючи як індивідуальне, так і командне самопочуття. Також ми покажемо легкий шлях щодо збору інформації згідно показників.

## №27 - РОЗРОБКА ПОКАЗНИКІВ

### **Як ви можете розробити показники для вимірювання психосоціальної підтримки волонтерів?**

Вибір, які саме показники обрати для вимірювання психосоціальної підтримки волонтерів, залежить від:

- Початкової оцінки добробуту та потреб волонтерів.
- Як волонтери та персонал визначають «психосоціальне благополуччя».
- Як волонтери та персонал визначають «хорошу підтримку».

Безумовно, найкращий спосіб визначити, які показники психосоціального благополуччя є корисними, – це розмовляти з персоналом та волонтерами, аби почути їхню точку зору. Наприклад, запитайте їх, як вони дізнаються, чи почувається добре їх колега або ні, і як команда функціонує разом.

Існує три індикатори, які зазвичай використовуються в психосоціальних інтервенціях:

- Емоційне благополуччя: довіра, надія на майбутнє, відчуття контролю, впевненість.
- Соціальне самопочуття: здатність взаємодіяти, допомагати іншим, активно вирішувати проблеми.
- Навички та знання: навчитися керувати своїм стресом або підтримувати колег.

Для психосоціальної підтримки волонтерів корисно розробити індикатори як для особистості, так і для команди в цілому. Індивідуальний стрес може вплинути на функціонування всієї команди, так само як і дисфункція команди може вплинути на самопочуття окремих її членів. Добре функціонуюча команда може стати буфером для стресу від роботи та спільнотою для підтримки волонтерів. Приклади індивідуального та командного добробуту:

- Індивідуальний: оцінка в анкеті для самозвіту, яка визначає, наскільки добре себе почуває волонтер, як добре він/вона може впоратися зі своїм стресом після проходження навчання.
- Командний: відсоток членів команди, які беруть участь у заходах підтримки колег.

### **Якими способами можна збирати інформацію про показники?**

Подумайте про звичайні способи збору інформації, які не перевантажують персонал чи волонтерів. Наприклад, якщо ваше національне відділення регулярно навчає волонтерів для їхньої роботи або надає їм інформацію про стрес і подолання стресу, ви можете:

- Вести облік кількості волонтерів, які пройшли навчання.
- Попросити волонтерів заповнити анкету щодо знань та задоволеності наприкінці навчання.
- Вести облік матеріалів, наданих волонтерам під час навчання або інструктажу.

У наведених нижче таблицях показані як кількісні, так і якісні показники. Кількісні показники - це те, що можна порахувати, наприклад, кількість волонтерів, які пройшли підготовку, або скільки волонтерів отримали підтримку колег. Якісні показники вимірюють сприйняття якості підтримки, наприклад, наскільки корисними волонтери відчують навчання або підтримку колег. Інші способи отримання інформації включають журнали зустрічей та опитування. У цих таблицях наведено деякі зразки показників на кожній фазі надзвичайної ситуації та пропозиції щодо способів виявлення інформації щодо показників.

<b>ПЕРЕД</b>		
<p><b>Перед надзвичайною ситуацією</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Відбір та набір</li> <li>• Орієнтація</li> <li>• Інструктаж та навчання</li> <li>• Планування на випадок надзвичайних ситуацій</li> </ul>	<p><b>Зразки кількісних показників</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Існуючі матеріали про стрес та методи його подолання для волонтерів (запис про наявні матеріали)</li> <li>• Кількість волонтерів, які отримують інформацію про стрес та методи його подолання під час набору до лав волонтерів та орієнтація (запис наданої інформації)</li> <li>• Кількість волонтерів та персоналу/супервізорів, які пройшли навчання щодо стресу та методів його подолання (журнал навчання)</li> <li>• Існуючі плани на випадок надзвичайних ситуацій та кількість супервізорів, які знають про них (запис про плани під час надзвичайних ситуацій, опитування супервізорів)</li> </ul>	<p><b>Зразки якісних показників</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наскільки корисними вважають волонтери наявні матеріали</li> <li>• Наскільки корисним вважають волонтери тренінг зі стресу та методів його подолання</li> <li>• Наскільки супервізори вважають корисним навчання щодо з підтримки волонтерів</li> <li>• Сприйняття персоналом та супервізорами адекватності наявних планів щодо непередбачених ситуацій (ця інформація може бути отримана різними способами: анонімне опитування, відкрите опитування, усний відгук, інтерв'ю, фокус-групи)</li> </ul>

<b>ПІД ЧАС</b>		
<p><b>Під час надзвичайної ситуації</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Зустрічі команди</li> </ul>	<p><b>Зразки кількісних показників</b></p>	<p><b>Зразки якісних показників</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Розуміння волонтерами основних джерел стресу і на скільки добре вони</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Моніторинг рівня індивідуального та командного стресу</li> <li>• Супервізії та додаткове навчання</li> <li>• Підтримка колег і направлення на додаткову психосоціальну підтримку</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кількість волонтерів, які знають, де отримати допомогу, якщо вона потрібна (анонімне опитування)</li> <li>• Кількість індивідуальних і командних нарад, проведених супервізорами для підтримки волонтерів (журнал зустрічей)</li> <li>• Кількість волонтерів, які отримали додаткове навчання щодо подолання стресу (журнал навчання)</li> <li>• Кількість підготовлених колег для підтримки інших колег (навчальний журнал)</li> <li>• Відсоток членів команди, які скористалися підтримкою колег (анонімне опитування)</li> <li>• Кількість волонтерів, які були направлені для отримання додаткової психосоціальної підтримки (журнал направлень)</li> </ul>	<p>справляються з поточною надзвичайною ситуацією</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сприйняття волонтерами підтримки від супервізорів та колег</li> <li>• Уявлення супервізорів про їхнє відчуття впевненості щодо надання підтримки волонтерам</li> <li>• Задоволеність волонтерів додатковим навчанням</li> <li>• Задоволеність волонтерів від процесу направлення для отримання додаткової підтримки (для тих, хто отримав направлення)</li> <li>• Сприйняття волонтерами корисності наданої додаткової психосоціальної підтримки (для тих, кому вона надавалась)</li> </ul>
--	--	--

<b>ПІСЛЯ</b>		
<p><b>Після надзвичайної ситуації</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Командні та індивідуальні зустрічі для обговорення</li> <li>• Визнання цінності роботи волонтерів</li> <li>• Підтримка колег і Направлення на додаткову психосоціальну підтримку</li> </ul>	<p><b>Зразки кількісних показників</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Кількість проведених зустрічей для обговорення (журнал зустрічей)</li> <li>• Кількість волонтерів, які відвідують зустрічі з обговорення (журнал зустрічей)</li> <li>• Кількість волонтерів, які скористалися підтримкою колег після надзвичайної ситуації (анонімне опитування)</li> </ul>	<p><b>Зразки якісних показників</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Розуміння волонтерами того, що стрес триває і після закінчення надзвичайної ситуації, та їхня здатність справлятися з ним</li> <li>• Сприйняття волонтерами корисності зустрічей для обговорення</li> <li>• Уявлення волонтерів про те, наскільки добре вони відчують підтримку колег і супервізорів</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведені заходи вдячності (журнал заходів)</li> <li>• Кількість волонтерів, які отримали направлення для отримання додаткової психосоціальної підтримки після надзвичайної ситуації (журнал направлень)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уявлення волонтерів про те, наскільки добре їхню роботу оцінюють супервізори та Національне товариство</li> <li>• Сприйняття волонтерами корисності наданої додаткової психосоціальної підтримки (для тих, хто її отримав)</li> </ul>
--	--	--

### 5.3. Коли слід проводити моніторинг

Моніторинг та оцінка підтримки волонтерів – це безперервний процес, який включає перевірку, вивчення та використання зібраної інформації, аби покращити підтримку волонтерів. Як менеджер або супервізор, ви завжди спостерігаєте за самопочуттям ваших волонтерів. Але є певні ключові моменти, коли важливо перевірити з волонтерами і переконатися, що система підтримки працює добре, особливо під час надзвичайних подій, в яких беруть участь волонтери. (Див. інструменти №28 і 29 для порад щодо моніторингу підтримки волонтерів.)

Великі надзвичайні ситуації можуть включати волонтерів, які допомагають у реагуванні на масове лихо, насильницький інцидент, який вплинув на багатьох людей, або тривалу кризову ситуацію. У таких ситуаціях важливо зв'язатися з волонтерами і командами на регулярній основі, аби бути впевненим, що наданої підтримки достатньо для підтримання їхнього психологічного здоров'я. Якщо ви регулярно спілкуєтеся зі своєю командою, тоді легше оцінити, коли комусь може знадобитися додаткова підтримка колег або направлення для отримання підтримки за межами організації.

Невеликі надзвичайні ситуації включають разові травматичні події, наприклад коли волонтер(и) надають допомогу родині, що постраждала від пожежі, або інциденти, коли волонтер(и) отримав поранення, чи була загроза життю, або він/вона стала свідком чогось особливо травматичного, наприклад, серйозної травми або смерті дитини.

Незалежно від того, чи беруть участь волонтери у малих чи великих подіях, завжди добре зібрати співробітників і волонтерів разом, щоб обговорити, чи достатньо для них підтримки яку вони отримують, також це корисно робити через деякий час після події, наприклад, через місяць.

Обговорення з волонтерами та керівниками через деякий час після події також важливе, тому що вони мають час на осмислення події та обміркування їхнього досвіду, а також того, як це могло вплинути на них. Також згодом вони можуть краще оцінити, яка підтримка була найбільш корисною та якої необхідної підтримки на той час вони не



отримали, а можливо, вона й досі їм потрібна. Особливо важливо робити обговорення після закінчення 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 того, якого роду допомогу вони можуть надавати під час складних надзвичайних ситуацій, проінформувавши їх про те, з чим вони можуть зіткнутися, і з'ясувати, чи справляться вони з поставленими завданнями.
- Якщо надзвичайна ситуація триває довгий час, проводьте короткі щоденні збори та наради і запитуйте членів команди, як вони себе почувають.
- Плануйте регулярні супервізійні зустрічі для окремих осіб і команд, які приймають участь у реагуванні під час складних ситуацій, надаючи технічну та психосоціальну підтримку.
- Регулярно спілкуйтеся з окремими волонтерами і запитуйте, як вони справляються і чи потрібна їм додаткова підтримка.
- Подумайте про залучення професійної психосоціальної підтримки для перевірки окремих осіб або команд, які працюють в особливо складних або важких ситуаціях.
- Коли допомога у великомасштабній події закінчиться, скористайтеся можливістю оцінити, як окремі волонтери та команди справляються, і яка підтримка була для них корисною:
  - Проведіть анонімне опитування, щоб дізнатися, як волонтери справляються, яка підтримка була їм запропонована та якою підтримкою вони фактично скористалися.
  - Проведіть фокус-групу, аби обговорити надану підтримку та як її покращити в майбутньому.
  - Проведіть зустріч з супервізорами волонтерів або команд, щоб дізнатися, як вони розуміють, що окремі волонтери та команди впоралися з кризою, яка підтримка була найбільш корисною, і яка додаткова підготовка чи інформація їм може знадобитися, щоб краще підтримувати 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 волонтерами свідками серйозних дистресових інцидентів під час події.
- Зверніться до волонтера(ів), щоб запитати, як вони відчували себе тоді та як вони себе почувають зараз.

- Зверніться до волонтерів, щоб дізнатися, чи знають вони про доступну підтримку та чи користуються вони нею (наприклад, підтримка колег, внутрішня чи зовнішня психосоціальна підтримка).
- Запитайте волонтера(ів), чи вважають вони підтримку, яку вони отримують, достатньою.
- Слідкуйте за волонтерами, які беруть участь у невеликих надзвичайних подіях, аби спостерігати за їхньою поведінкою та тим, як вони справляються зі стресом.
- Якщо волонтер безпосередньо постраждав, переконайтеся:
  - Що ви поспілкувалися з ним якомога скоріше, аби розуміти, як він/вона себе почувають.
  - Забезпечте для нього/неї тихе місце для відпочинку в офісі, підготувавши їжу чи напої, а коли необхідна професійна медична або психосоціальна оцінка стану, забезпечте її.
  - Дізнайтеся, яку підтримку вони мають вдома, і допоможіть їм зв'язатися з близькими та попросити їх залишатися поряд з постраждалим.

## 5.4. Аналіз та висновки

Крім регулярного спостереження, важливо раз на рік проводити ревізію підтримки, яку ви надаєте волонтерам, проаналізувати уроки, винесені з досвіду минулого року, аби побачити, які покращення можна зробити. Ви можете скористатися інформацією, яку ви зібрали під час роботи у надзвичайних ситуаціях, наприклад, звіти, журнали зустрічей та опитування та включити це в свій річний звіт.

Якщо у вас є час і ресурси, надайте можливість керівникам, персоналу та волонтерам ознайомитися зі звітом, мати можливість обговорити його та надати зворотній зв'язок. Наприклад, ви можете провести зустріч аби дізнатися, «як у нас справи з психологічним добробутом волонтерів» і скласти план подальших заходів та пропозицій щодо покращення.

***«Турбота про волонтерів» — це інструментарій, який розроблено для допомоги Національним відділенням, аби 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 персоналу. Незалежно від того, чи ви належите до великого чи малого суспільства, чи часто ви берете участь у надзвичайних ситуаціях, або в основному працюєте у соціальних програмах, ви можете адаптувати інформацію з цього документа в залежності від ваших потреб.***

**Центр психосоціальної підтримки міжнародної федерації Червоного хреста та Червоного півмісяця**