

Основные психосоциальные навыки

Руководство для персонала экстренного реагирования на пандемию COVID-19



Espe

Модуль 1. Ваше благополучие

Вы не сможете позаботиться о других, если не будете заботиться о себе, поэтому прежде всего в этот сложный период следует поддерживать свое собственное здоровье и благополучие.

Модуль 2. Доброжелательность в повседневном общении

Как помочь другим людям путем взаимодействия и общения.

Модуль 3. Оказание практической поддержки

Как предоставить людям возможность помочь себе самим, чтобы вновь начать контролировать ситуацию, получить практическую поддержку и успешно справиться с проблемами.

Модуль 4. Поддержка людей в стрессовых ситуациях.....

Как помочь людям, испытывающим стресс, и понять, когда нужно обращаться за помощью к специалистам.

Модуль 5. Оказание помощи в конкретных ситуациях.....

Ссылки на ресурсы, посвященные оказанию помощи в конкретных ситуациях, например при охране правопорядка, при работе в домах-интернатах, с вынужденными переселенцами, беженцами, а также при поддержке скорбящих.

Приложения.....

Информация для управляющих и руководителей, которая поможет обеспечить благополучие персонала и волонтеров; ресурсы для повседневной жизни, круги контроля и ресурсы для релаксации; а также таблица, в которую можно внести контактную информацию ключевых сотрудников в своем районе.

Предназначена ли данная информация для меня?

Выполняете ли вы критически важную функцию во время пандемии COVID-19? Является ли ваша работа необходимой для выживания людей, затронутых COVID-19? Или для поддержания работоспособности систем и служб во благо каждого?
Если да, то данная информация предназначена для вас!

Возможно, вы работаете...

медицинским работником, например врачом, медсестрой, консультантом, социальным работником или куратором



сотрудником службы экстренного реагирования, например сотрудником правоохранительных органов, водителем скорой помощи или пожарным



в сфере продовольственного обеспечения или приготовления пищи, аптеках, погребальных службах, сфере перевозок, правительстве, сфере коммунальных услуг или службе санитарного контроля



в службе поддержки близких или друзей, а также социально незащищенных представителей вашего сообщества



руководителем или менеджером по поддержке персонала или волонтеров



Почему эта информация важна?

Во время пандемии COVID-19 большинство людей будут переживать. Крайне важно оказывать окружающим эмоциональную поддержку в трудное время пандемии¹²³. **При взаимодействии и общении с другими людьми в процессе реагирования на пандемию COVID-19 вы можете повлиять на их благополучие**, даже если это взаимодействие было недолгим.

Информацию, которую содержит данное руководство, можно использовать при поддержке людей во время пандемии COVID-19: людей, которые заразились COVID-19, потеряли близких из-за COVID-19, ухаживают за человеком, больным COVID-19, выздоровели после заражения COVID-19, а также людей, которых сильно затронули ограничения.

Чему я научусь?

Оказание помощи окружающим немислимо без владения основными психосоциальными навыками. Ознакомившись с данным руководством, вы научитесь применять эти навыки для заботы о себе и поддержки других людей через взаимодействие с ними.

1 Справочный материал МПК по вопросам психического здоровья и психосоциальным аспектам вспышки COVID-19 — <https://interagency-standingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202%20March%202020-English.pdf>

2 Рекомендации ВОЗ по клиническому лечению атипичной пневмонии при подозрении на COVID-19 — [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 Информационный центр программы действий ВОЗ по ликвидации пробелов в области охраны психического здоровья — https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

Модуль 1

Ваше благополучие

Забота о себе и коллегах при реагировании на ситуации, вызванные COVID-19, **не роскошь, а обязанность.**

Данный раздел содержит информацию о том, как заботиться о себе, чтобы поддерживать свое собственное благополучие и успешно помогать другим.

Без вас реагирование невозможно.

Вы неотъемлемая часть системы реагирования на COVID-19.

Знать, что вы меняете мир к лучшему, приятно.



Скорее всего, **вы столкнулись с большим количеством новых требований.**

Возможно, вы:

- работаете дольше обычного без достаточных ресурсов или поддержки;
- вынуждены иметь дело со стигмой и дискриминацией, связанными с COVID-19;
- боитесь за свои собственные безопасность и благополучие, а также за безопасность и благополучие близкого человека;
- столкнулись с болезнью, страданиями или смертью;
- вынуждены заботиться о членах семьи или находитесь на карантине;
- чувствуете, что истории тех людей, которым вы помогаете, остаются с вами и после работы.

При работе в рамках реагирования на COVID-19 многие люди будут чувствовать стресс и усталость. Если учесть сложность работы, это естественно. Все реагируют на стресс по-разному. У вас могут проявляться какие-либо из следующих симптомов.

- Физические симптомы: головные боли, трудности со сном и приемом пищи.
- Поведенческие симптомы: снижение мотивации к работе, более частое употребление алкоголя или лекарственных препаратов, отказ от религиозных/духовных практик.
- Эмоциональные симптомы: страх, грусть, гнев.

Если из-за стресса вы раз за разом не способны выполнять повседневные дела (например, ходить на работу), обратитесь за профессиональной поддержкой.



Можете ли вы выявить свои собственные признаки стресса? Придумайте три действия, которые вы можете регулярно выполнять, чтобы поддержать свое благополучие.



Автомобилю для движения требуется топливо. И вам необходимо заботиться о себе и держать бак полным, чтобы продолжать идти намеченным курсом. **Помощь в реагировании на COVID-19 — забег на длинную дистанцию, а не спринт**, так что уделяйте внимание своему благополучию каждый день.

Забота о себе

Постарайтесь, насколько это возможно, ежедневно выполнять какие-нибудь из приведенных ниже рекомендаций. Это поможет вам справляться со стрессом. Выберите те из них, которые подходят именно вам. Если в какой-либо день у вас не получится их выполнить, не вините себя и просто сделайте все на следующий день.

1 Получайте актуальную и точную информацию о COVID-19 и следуйте мерам безопасности по предотвращению инфекции COVID-19. При необходимости делайте перерывы от чтения или просмотра СМИ, посвященных COVID-19.

2 Хорошо ешьте, высыпайтесь и ежедневно делайте физические упражнения.

3 Каждый день занимайтесь любимым делом или находите что-то, что приносит радость (например, можно порисовать, почитать, помолиться, поговорить с другом).

4 Уделяйте пять минут в день разговору с другом, членом семьи или другим человеком, которому вы доверяете, о том, как вы себя чувствуете.

5 Обсудите с менеджером, руководителем или коллегами свое благополучие на работе, особенно если вас беспокоит работа в рамках реагирования на COVID-19.

6 Установите распорядок дня и придерживайтесь его (см. планировщик распорядка дня в приложении В).

7 Сведите к минимуму употребление алкоголя, наркотических веществ, кофеина или никотина. В краткосрочной перспективе может показаться, что они вам помогают, однако по мере прекращения их действия могут появиться подавленное настроение, тревога, проблемы со сном и даже агрессия. Если вы употребляете слишком много, храните дома меньше вредных ингредиентов и найдите другие способы справляться со стрессом, например те, что упоминаются здесь.

8 В конце каждого дня составляйте (мысленно или на бумаге) короткий список действий, которыми вы смогли помочь другим, или вещей, за которые вы благодарны, например: «Я помог кому-то, кто был расстроен» или «Я благодарен за то, что друг меня поддерживает».

9 Будьте реалистом в отношении того, что вы можете контролировать, а что не можете. В этом вам помогут круги контроля. Ниже приведен пример кругов контроля одного рабочего. Свои круги контроля вы можете заполнить в приложении С.

Если вы чувствуете бессилие из-за того, что не можете оказать помощь другим, определите, какие проблемы вы можете помочь решить, а какие — нет. Если у вас нет возможности оказать помощь в конкретной ситуации, простите себя и будьте с собой помягче.



10 Займитесь чем-нибудь, что поможет вам расслабиться. Выясните, что подходит именно вам. Возможно, вы уже выполняете для этого какие-то действия или выполняли раньше. Вы также можете попробовать:

- медленное дыхание (см. инструкции на стр. XX);
- растяжку, танцы, молитву или йогу;
- постепенное расслабление мышц (см. инструкции в приложении D).



Менеджеры и руководители: информацию по поддержке вашей группы можно посмотреть в приложении А.

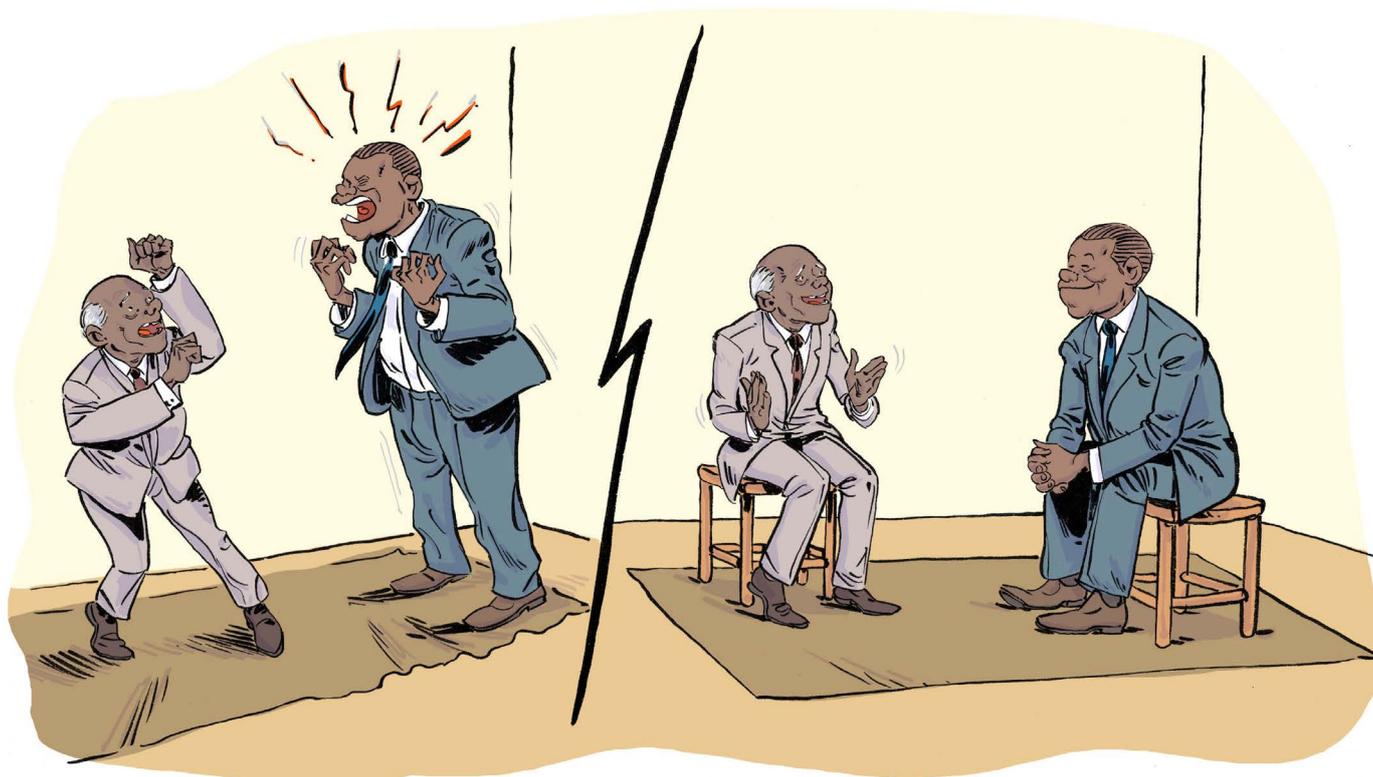
История Патрика, общинного активиста: забота о себе

Патрику нравится работать общинным активистом. Однако за время кризиса COVID-19 многие члены социальной группы, которым он помогает, потеряли работу, и теперь им не на что покупать еду. Распространяются слухи о том, что вируса COVID-19 не существует и он выдуман. Люди начали звонить Патрику, просить у него помощи и денег.

Патрик вдруг понял, что работает много часов, выслушивая проблемы своих подопечных. Он чувствовал бессилие и не понимал, как им лучше помочь. Разговаривая с одним человеком, он даже вышел из себя. Он осознал, что ему нужно как-то начать заботиться о себе.

Патрик установил распорядок дня. Он выделил время на ежедневное общение с семьей и прогулки. Он нарисовал «круг контроля» и осознал, что не может компенсировать людям их потерянные зарплаты. Вместо этого он подумал над тем, как мягко объяснить это другим, если они будут спрашивать. Он также определил, как может поддержать других: выслушивать людей и помогать им поддерживать друг друга.

Спустя неделю Патрик стал чувствовать себя спокойнее, смог уважительно говорить с членами социальной группы, которым помогает, и эффективнее работать в течение более длительного времени.



Дополнительные ресурсы для заботы о себе и группе

Дополнительную информацию, касающуюся заботы о себе, можно найти в этих материалах.

Первая психологическая помощь

Руководство по ППП для выездного персонала (ВОЗ, WTF и WVI, 2011 г.) на разных языках: <https://bit.ly/2VejUX7>

Дистанционное оказание ППП во время вспышки COVID-19, промежуточное руководство (Справочный центр МФКК по оказанию психосоциальной поддержки, март 2020 г.): <https://bit.ly/2RK9BNh>

Листовка ВОЗ, посвященная способам справиться со стрессом в условиях COVID-19
Легкочитаемая инфографика:
<https://bit.ly/2VfBfUe>

14-дневный дневник благополучия

Интерактивный творческий календарь для создания своих собственных стратегий управления стрессом:
<https://bit.ly/3aeypmH>

Социальная стигматизация, связанная с COVID-19
Руководство по предотвращению социальной стигматизации и решению связанных с ней проблем. МФКК, ЮНИСЕФ, ВОЗ:
<https://bit.ly/3czCZh5>

ВОЗ. В стрессовых ситуациях сосредоточьте внимание на главном: иллюстрированное руководство

Легкочитаемое иллюстрированное руководство, содержащее информацию и практические советы, которые помогут справиться со стрессом. Техники легко выполнять каждый день по несколько минут: <https://bit.ly/3ajSdib>

Модуль 2

Доброжелательность в повседневном общении

Пандемия COVID-19 вызывает стресс и заставляет многих людей чувствовать одиночество, страх и смутнение. В ходе ежедневного взаимодействия можно поддержать других и изменить жизнь окружающих к лучшему.

То, как вы преподнесете себя в рамках ежедневного взаимодействия (стиль речи, осанка, представление), может повлиять на то, как люди:

- **видят вас:** доверяют ли они вам, нравитесь ли вы им;
- **реагируют на вас:** следуют ли вашим рекомендациям, становятся ли агрессивными, успокаиваются ли, готовы ли принять вашу поддержку;
- **восстанавливаются:** чем сильнее человек ощущает поддержку, тем лучше будет его физическое и эмоциональное восстановление.

Поддержка других: сделайте все для того, чтобы они чувствовали себя комфортно в вашем присутствии

Чтобы человек ощутил вашу поддержку, он должен вам доверять и чувствовать себя комфортно в вашем присутствии.

Даже если человек выглядит агрессивным или растерянным, вы можете сделать общение с ним более эффективным (и теоретически ослабить напряженную ситуацию), обращаясь к нему мягко и уважительно. Ниже приведены рекомендации, касающиеся того, что можно делать и чего делать нельзя. Обязательно приспособьте их к своему культурному контексту.



Вспомните, как вас поддержал человек, которого вы увидели впервые. Как он с вами говорил? Как он держал себя физически?

Следует	Не следует
Сохраняйте открытую, расслабленную позу.	Не скрещивайте руки.
Смотрите на человека.	Не отводите взгляд, не смотрите в пол или телефон.
Поддерживайте приемлемый в культурном отношении зрительный контакт, чтобы человек расслабился и почувствовал, что его слушают.	Не используйте неприемлемый в культурном отношении зрительный контакт, например не рассматривайте человека в упор.
Четко представьтесь: назовите свое имя и роль.	Не предполагайте, что человек знает, кто вы и какую роль играете в реагировании.
Говорите со спокойной и мягкой интонацией на средней громкости.	Не кричите и не говорите слишком быстро.
Если человек не видит вашего лица, постарайтесь прикрепить к одежде свою фотографию (например, если вы используете такие средства индивидуальной защиты, как маска).	Не предполагайте, что человек знает, как вы выглядите.
Убедитесь, что человеку комфортно с вами говорить, например спросите: «Комфортно ли вам говорить со мной (мужчиной)? Если вы хотите поговорить с женщиной, я попрошу поговорить с вами мою коллегу».	Не предполагайте, что человеку комфортно с вами говорить.
Если человек говорит на другом языке, постарайтесь найти переводчика (или члена семьи) и подбодрите его.	Не предполагайте, что человек говорит на вашем языке.
Соблюдайте физическую дистанцию, чтобы снизить риск заражения COVID-19, и объясните, почему вы это делаете. Например, встречайтесь в большом помещении, через защитную перегородку или по телефону.	Не подвергайте себя и других риску заражения COVID-19, игнорируя правила соблюдения физической дистанции.

История Дэвида, владельца магазина

Дэвид работает в небольшом районном магазине. Многие люди приходят к нему за продуктами. Когда люди заходят в магазин, Дэвид стоит за прилавком, расслабив плечи и раскрыв руки, устанавливает с ними зрительный контакт и с улыбкой здоровается. Многие люди говорят Дэвиду, что в эти трудные времена его открытость играет очень большую роль и помогает им ощущать изоляцию чуть менее остро.



Поддержка других: умение слушать

Умение слушать — самая важная составляющая доброжелательного общения. Вместо того чтобы сразу же давать советы, позвольте людям говорить в своем темпе и внимательно их слушайте, чтобы действительно понять их положение и потребности, помочь им почувствовать себя спокойно и предложить соответствующую помощь, которая будет для них полезна. Научитесь слушать!



Уделяйте человеку
полное внимание



Внимательно слушайте,
когда они говорят
о проблемах, которые
их беспокоят



Проявляйте
заботу,
уважение
и сочувствие

Следите как за **словами**, так и за своим **невербальным поведением**.

Слова Используйте фразы поддержки, чтобы показать сочувствие («Я понимаю, о чем вы говорите») и понимание утраты или сложных чувств, которыми делится с вами человек («Мне очень жаль это слышать», «Похоже, что ситуация непростая»).

Невербальное общение

Относится выражение лица, зрительный контакт, жесты и то, как вы сидите или стоите относительно другого человека.

Следите за тем, чтобы говорить и вести себя вежливо и приемлемо с точки зрения культуры, возраста, пола и религиозных убеждений человека. **Не заставляйте человека говорить, если он не хочет.**

История медсестры Асмы

Асма работает медсестрой в районном центре здравоохранения. Одна из ее пациенток по имени Фатима заразилась COVID-19. Фатима рассказывает Асме, что скучает по своей семье и боится, что ей может стать хуже. Асма откладывает блокнот, чтобы показать Фатиме, что внимательно ее слушает, садится и смотрит Фатиме в глаза, когда та говорит. Асма кивает и говорит: «Это такая трудная ситуация. Я понимаю, как вы скучаете по своей семье. Наверное, очень тяжело не иметь возможности увидеться с ними». Позже Фатима говорит Асме: «Спасибо, что выслушали меня. После того как вы уделите мне время и внимание, я уже не чувствую себя так одиноко».



При дистанционном общении (например, по телефону)

- Если вы затрагиваете деликатный вопрос, убедитесь, что у человека есть возможность разговаривать: «Я звоню, чтобы поговорить о вашей проблеме со здоровьем. Вам сейчас удобно разговаривать? Вы можете ответить просто да или нет».
- Проясняйте все недопонимания или недоразумения, например: «Когда обсуждаешь какой-то вопрос по телефону, что-то можно понять неправильно. Вы сказали, что... Не могли бы объяснить поподробнее, что вы имели в виду?»
- Не спешите заполнять паузы, если человек молчит.
- Делайте полезные замечания, чтобы тишина не была неловкой, например: «Все нормально, не торопитесь», «Вы всегда можете со мной говорить» и т. д.
- Постарайтесь свести к минимуму помехи. Например, вы можете сказать следующее: «Мне плохо слышно. Вы не могли бы перейти в более тихое место?» Убедитесь, что в помещении, откуда вы звоните другим, тихо.
- Если это возможно, постарайтесь, чтобы человек видел и слышал вас, когда вы говорите. Например, если есть окно, говорите с человеком по телефону, стоя за окном, чтобы он мог вас видеть, или, если возможно, постарайтесь использовать программное обеспечение для видеозвонков.

Активное слушание — это техника, которая поможет вам внимательно слушать и оказывать поддержку. Она состоит из 3 шагов.



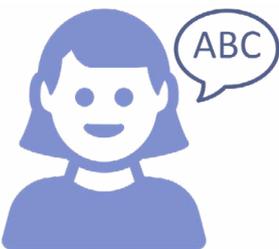
Внимательно слушайте

- Постарайтесь действительно понять точку зрения человека и его чувства.
- Дайте ему высказаться, молчите, пока он не договорит.
- Устраните отвлекающие факторы. Не шумно ли вокруг? Можно ли найти место потише? Можете ли вы успокоить свой разум и сосредоточиться на человеке и на том, о чем он говорит?
- Держите себя дружелюбно, открыто и расслабленно.



Повторяйте

- Повторяйте основные идеи и ключевые слова, которые высказал человек, например: «То есть для вас одновременно присматривать за детьми и работать бывает невыносимо».
- Просите разъяснить, если что-то не поняли, например: «Мне было не совсем понятно, что вы сказали в тот момент. Не могли бы объяснить еще раз?»



В конце обобщите, что вы поняли из разговора

- Определите и перечислите основные мысли, высказанные человеком, так, чтобы он понял, что вы его услышали, а вы убедились, что поняли его правильно, например: «Из того, что вы только что сказали, я делаю вывод, что вы главным образом обеспокоены [обобщите основные проблемы, о которых рассказал человек], правильно?»
- Описывайте, что услышали, а не додумывайте за человека, как он относится к ситуации (например, не говорите: «Должно быть, вы чувствуете себя ужасно [убиты горем]!»). Не судите человека по ситуации, в которой он оказался.

История Прешес

Прешес, работнику похоронного бюро, активное слушание помогло оказать поддержку Грейс.

Грейс: «Здравствуйте! Мне нужно организовать похороны брата, который... [всхлипывает]»

Прешес: «Все в порядке, не торопитесь. Похоже, вам сейчас нелегко».

10 секунд тишины.

Грейс: «Ладно, я здесь. Да, спасибо. Это так тяжело — поверить не могу, что это произошло».

Прешес: «Я слышу, как это вас расстроило».

Грейс: «Я просто хочу, чтобы этого не было».

Прешес: «Мм, я здесь, слушаю вас».

Грейс: «Я очень любила брата — мы были так близки. Он был для меня лучшим другом. А сегодня он умер».

Прешес: «Похоже, что брат играл в вашей жизни очень важную роль — был вашим лучшим другом».

Грейс: «Да, он был моим лучшим другом... Это так тяжело... Я помню все веселые моменты, которые у нас были». [Издает смешок.]

Прешес: «Ну вот, вы вспоминаете и веселые моменты».

Грейс: «Да, я улыбаюсь, когда думаю о них. Большое вам спасибо, благодаря вам мне стало лучше».

Прешес: «Я рада, что смогла поддержать вас в эти трудные времена».

Грейс: «Давайте теперь обсудим приготовления к похоронам».



Модуль 3

Предложение практической поддержки

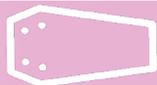
У людей, затронутых пандемией COVID-19, могут быть следующие потребности.



Информация, относящаяся к COVID-19 (например, симптомы, доступ к лечению, как ухаживать за другими, как защитить себя, новости по локальному району, воздействие на ход работы).



Доступ к еде, другим товарам и услугам первой необходимости в связи с физическим дистанцированием и потерей дохода.



Доступ к альтернативным ритуалам погребения в случае чьей-либо смерти.



Способы обеспечить уход за иждивенцами (например, детьми) на случай госпитализации или изоляции главного опекуна.

Самостоятельное предоставление информации или основных вещей

Предоставление информации

Дезинформация и слухи во время пандемии COVID-19 широко распространены. Чтобы предоставить четкую и точную информацию, придерживайтесь следующих рекомендаций.

- Используйте четкие, сжатые формулировки, которые легко понять. Употребляйте слова, являющиеся приемлемыми с точки зрения возраста и уровня развития. Не употребляйте жаргонизмы и профессиональные термины.
- Предоставляйте информацию, полученную из авторитетных источников, таких как Всемирная организация здравоохранения.
- Старайтесь брать с собой текстовые материалы на соответствующих языках и визуальные пособия.
- При необходимости пользуйтесь услугами переводчика.
- Если вы чего-то не знаете, честно об этом скажите. Не пытайтесь гадать.

Предоставление основных товаров и услуг

Возможно, вы в состоянии сами предоставить основные товары и услуги, такие как продукты, вода или поход за покупками для другого человека. Однако не считайте, что все это — ваша обязанность. Нужно трезво оценивать свои возможности.

История Прии и Дипака

Прия живет в густонаселенном районе. Один из ее соседей по имени Дипак — пожилой мужчина, который живет один. Прия звонит ему по телефону и узнает, как у него дела. Дипак говорит, что у него не было возможности сходить за лекарством, которое он обычно принимает от повышенного давления. Прия раз в неделю ходит за едой и предлагает сходить в аптеку, чтобы купить Дипаку лекарство. Они выбирают надежное место за дверью в дом Дипака, куда он положит деньги, а Прия — лекарство. Так им не придется вступать в физический контакт.



Связь с третьими сторонами для оказания практической поддержки

Чтобы эффективно связывать людей с другими поставщиками услуг, составьте список организаций, действующих в вашем районе, и укажите их контактные данные (заполните таблицу в приложении E). Как можно быстрее связывайтесь с соответствующими организациями людей, оказавшихся в беде, а также тех, кому требуется еда, вода, укрытие, экстренная медицинская или социальная помощь, чтобы обеспечить им безопасность и защиту.

Поддерживайте контакт с людьми, если вы согласны этим заниматься!

Предоставление людям возможности помочь самим себе

Чтобы восстановление шло должным образом, людям часто необходимо чувствовать, что они контролируют хотя бы некоторые аспекты своей жизни. Лучший способ поддержать других — помочь им себе самим. Вам это также добавит энергии и времени на помощь другим людям.

Чтобы помочь другим самостоятельно справиться с проблемами, можно использовать метод «ОСТАНОВИТЬСЯ-ПОДУМАТЬ-СДЕЛАТЬ».



ОСТАНОВИТЬСЯ Помогите человеку взять паузу и подумать, какие проблемы необходимо решить в первую очередь. Помогите человеку с помощью кругов контроля выявить проблему, для решения которой он может что-либо сделать.



ПОДУМАТЬ Подтолкните человека к поиску способов решения этой проблемы. Могут пригодиться следующие вопросы.

- Что вы предпринимали для решения подобных проблем раньше?
- Что вы уже попробовали сделать?
- Есть ли у вас кто-нибудь, кто может помочь вам справиться с этой проблемой (например, друзья, близкие или организации)?
- Испытывает ли подобные проблемы кто-либо из ваших знакомых? Как этот человек с ними справился?



СДЕЛАТЬ Помогите человеку выбрать способ решения проблемы и опробовать его. Если он не сработает, подтолкните человека к тому, чтобы он попробовал другое решение.

История Ахсана и Мохаммада: остановиться-подумать-сделать

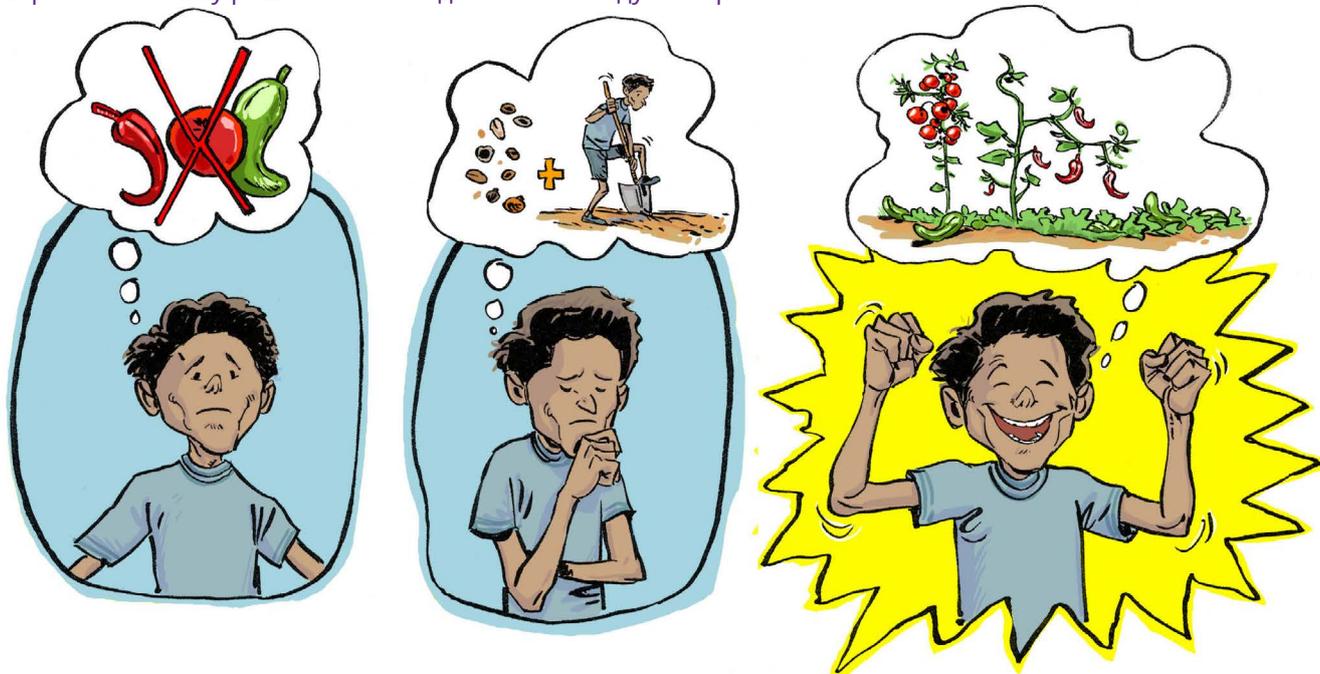
На Мохаммада обрушились многочисленные проблемы. Ахсан его поддерживает.

ОСТАНОВИТЬСЯ. Ахсан помогает Мохаммаду выбрать две проблемы, которые необходимо решить в первую очередь. Он повторяет их, чтобы удостовериться, что понял: «Ты переживаешь о том, как прокормить семью, а также о том, что твоя жена может заразиться COVID-19». Чтобы помочь Мохаммаду выбрать одну проблему, Ахсан спрашивает: «Можешь ли ты что-то с этим поделать?» Мохаммад решает, что он может что-нибудь сделать в отношении обеих проблем. Он решает, что накормить семью в данный момент важнее всего.

ПОДУМАТЬ. Ахсан просит Мохаммада ПОДУМАТЬ обо всех возможных способах накормить семью. Он говорит ему, чтобы тот предлагал любые решения, даже если они кажутся глупыми или нереалистичными. Мохаммад никак не может начать, поэтому звонит жене, которая помогает ему найти решения. Вместе они придумывают следующее:

выпрашивать еду, начать выращивать еду самим, обратиться в местную НПО или благотворительный продовольственный фонд или предложить соседям свой труд за оплату еды.

СДЕЛАТЬ. Ахсан просит Мохаммада выбрать одно решение из списка и опробовать его. У Мохаммада есть немного семян, и он хочет попробовать вырастить еду сам, однако на это уйдет время. Выпрашивание еды повысит риск подхватить инфекцию. Мохаммад решает немедленно обратиться в местную НПО за едой и начать выращивать у себя в саду овощи на будущее. Если ему не удастся получить продовольственную помощь от НПО, он вернется к списку решений. Ахсан дает Мохаммаду номер НПО.



Модуль 4

Поддержка людей в стрессовых ситуациях

Признаки стресса

Стресс — естественная реакция, которую испытывают все. Для стресса характерны следующие признаки.

- Эмоциональные реакции: грусть, злость, страх и т. д.
- Поведенческие реакции: потеря мотивации, нежелание чем-либо заниматься, агрессивное поведение и т. д.
- Физические реакции: головные боли, боль в мышцах, боль в спине, проблемы со сном, потеря аппетита и т. д.

Поддержка людей в стрессовых ситуациях

Навыков доброжелательного общения, описанных в модуле 2, может оказаться достаточно, чтобы помочь другому человеку почувствовать себя лучше. Если человеку требуется дальнейшая поддержка, могут помочь следующие рекомендации.

Предложите человеку подумать о том, что он может сделать, чтобы почувствовать себя лучше.

Возможно, люди уже знают, что помогает им справляться со стрессовыми ситуациями. Чтобы помочь им воспользоваться этим знанием, задайте вопрос: «Что вам помогло, когда вы в прошлый раз так себя чувствовали?» или «Что вы можете сделать сейчас, чтобы почувствовать себя лучше?» Вы можете дать им подсказки, если у них ничего не получается придумать, например: «Возможно, есть человек, который может вам помочь?», «Возможно, вы можете заняться каким-нибудь делом, которое раньше вам нравилось?» Предложите им использовать эти стратегии.



Предложите какое-нибудь занятие, после которого человеку может стать лучше.

- Составить список всех вещей, за которые вы благодарны (мысленно или на бумаге).
- Постараться найти время на то, чтобы каждый день заниматься тем, что вам нравится (хобби), или находить что-то, что имеет значение.
- Заниматься спортом, гулять или танцевать.
- Заниматься творчеством, например рисовать, петь, мастерить или писать.
- Слушать музыку или радио.
- Разговаривать с другом или членом семьи.
- Читать книгу или слушать аудиокнигу.

Попробуйте выполнить действия для релаксации

Если человек испытывает тревогу или стресс, ему может помочь **медленное дыхание**.

Скажите:

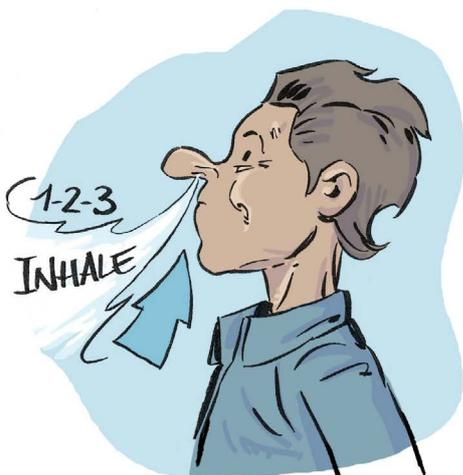
«Я знаю технику, которая поможет вам успокоиться, когда вы испытываете стресс. Она заключается в том, чтобы вместе медленно вдохнуть и выдохнуть несколько раз. Вы не против, если мы вместе попробуем?»

Если человек согласится, продолжайте:

«Вместе со мной сделайте медленный вдох через нос, считая до трех. Опустите плечи и дайте воздуху наполнить нижнюю часть легких, а затем сделайте медленный выдох через рот, считая до шести. Вы готовы? Мы повторим это три раза».



Эта стратегия подойдет не всем. Если человек чувствует дискомфорт, прекратите выполнение упражнения.

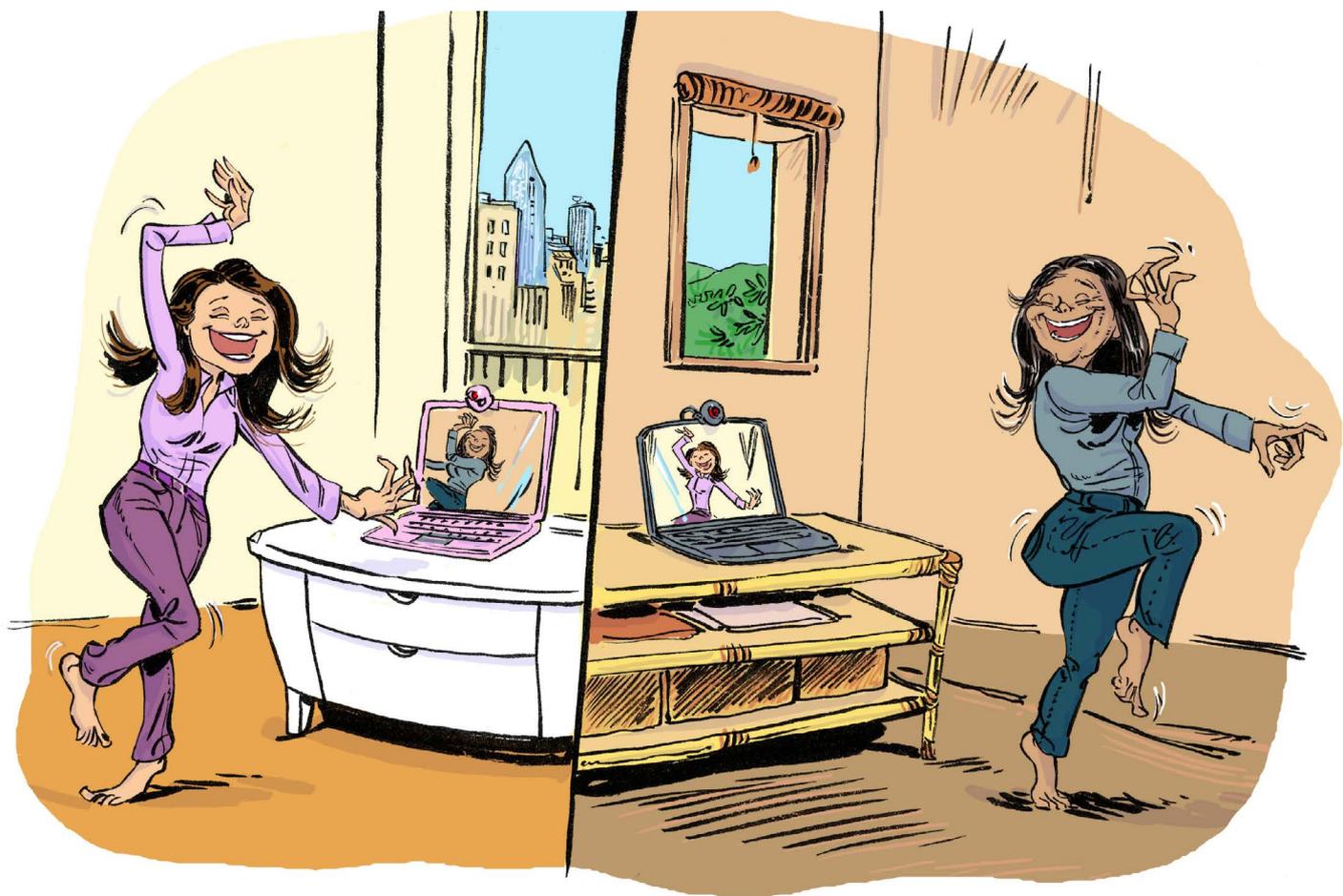


История Джозефины и Джулии

Партнера Джозефины положили в больницу с COVID-19. Она настолько за него переживает, что не спит по ночам, не может есть, а еще у нее заболела спина.

Джозефина разговаривает по телефону со своей коллегой Джулией и рассказывает ей, как себя чувствует. Джулия ее выслушивает, поддерживает и проявляет неравнодушие. Она спрашивает Джозефину, может ли она что-то сделать, чтобы почувствовать себя лучше. Джозефина настолько устала, что в данный момент ничего не может придумать. У нее так болит спина...

Она понимает, что очень много времени провела дома, а ходить и двигаться стала меньше, и решает делать растяжку и танцевать по утрам под какую-нибудь приятную музыку, как обычно делала вместе со своим партнером. Джулии нравится эта идея, и она предлагает утром присоединиться по телефону или видеозвонку, чтобы тоже сделать растяжку и потанцевать. Джозефина рада такому предложению и тому, что коллега присоединится к ней таким образом.



Когда человек испытывает сильный психологический стресс

Признаки стресса, перечисленные выше, являются естественными и могут меняться с течением времени. У некоторых людей могут возникать более длительные и сильные реакции. Когда это происходит, они могут испытывать сильный психологический стресс. Сильный психологический стресс — это естественная реакция на чрезвычайные обстоятельства, однако из-за него люди могут потерять способность функционировать. В подобных ситуациях вам, скорее всего, понадобится обратиться за специализированной поддержкой для человека. Человек испытывает сильный психологический стресс в следующих ситуациях.

Так расстроен, что не может позаботиться ни о себе, ни о других

Очень встревожен
и напуган

Говорит о том, что
хочет причинить себе боль
или убить себя

Плачет

Не знает, как его зовут,
откуда он родом,
что происходит

Кричит

Дрожит

Замкнулся в себе

Злится

угрожает причинить вред другим

Чувствует себя потерянным или не верит
в реальность происходящего

Что делать, если вы столкнулись с человеком, испытывающим сильный психологический стресс

1 Соблюдайте осторожность! Убедитесь, что вам, человеку и другим ничего не угрожает. Если вы не чувствуете себя в безопасности, уйдите и обратитесь за помощью. Если вам кажется, что человек может причинить себе вред, обратитесь за помощью (попросите коллегу, позвоните в службы оказания помощи в чрезвычайных ситуациях и т. д.). Примите предупредительные меры против COVID-19 (например, физическое дистанцирование). НЕ подвергайте себя риску.

2 Расскажите, кто вы. Четко и вежливо представьтесь: назовите свое имя и роль, сообщите, что вы здесь, чтобы помочь. Спросите, как зовут человека, чтобы понять, как к нему обращаться.

3 Будьте спокойны. Не кричите на человека и не сдерживайте его физически.

4 Слушайте. Используйте навыки общения, описанные в модуле 2. Не заставляйте человека говорить. Будьте терпеливы и заверьте человека, что вы здесь для того, чтобы помочь и выслушать.

5 Предложите практическую поддержку и информацию. Если это возможно, предложите человеку перейти в тихое место, где можно поговорить, безалкогольный напиток или одеяло. Эти проявления поддержки помогут человеку почувствовать себя в безопасности. Спросите, что ему нужно, — не думайте, что вы и так знаете.



Если вы разговариваете по телефону, постарайтесь оставаться с ним на связи до тех пор, пока он не успокоится и/или вы не свяжетесь со службами оказания помощи в чрезвычайных ситуациях, чтобы прийти и помочь самостоятельно. Убедитесь, что человеку комфортно и он может разговаривать.

6 Помогите взять ситуацию под контроль.
а. Если человек встревожен, помогите ему медленно подышать. См. технику медленного дыхания выше.
б. Если человек утратил связь с обстановкой, напомните ему, где он находится, какой сейчас день недели и кто вы такой (такая). Попросите его заметить вещи в непосредственном окружении (например, «Назовите что-то, что видите или слышите»).
в. Помогите ему применить собственные стратегии совладания со стрессом и обратиться к людям, которые его поддерживают.

7 Предоставьте конкретную информацию. Предоставьте достоверную информацию, чтобы помочь человеку разобраться в ситуации и понять, какая помощь доступна. Используйте такие слова, которые он поймет (простые слова). Не усложняйте сообщение. Если необходимо, повторите или запишите его. Спросите, все ли понятно и нет ли вопросов.

8 Будьте рядом. Постарайтесь не оставлять человека одного. Если вы не можете с ним остаться, найдите человека, которому можно доверять (коллегу, друга), чтобы он побыл с ним, пока вы не приведете помощь или он не успокоится.

9 Обратитесь за поддержкой к специалистам. Не выходите за пределы того, что вам известно. Передайте ответственность людям, обладающим более специализированными навыками: докторам, медсестрам, консультантам и психотерапевтам. Свяжите человека непосредственно со службой поддержки или убедитесь в том, что у него есть контактные данные и четкие инструкции по получению дальнейшей помощи.

Модуль 5

Оказание помощи в конкретных ситуациях

Ниже перечислены некоторые ситуации, для которых во время пандемии COVID-19 необходимо учитывать конкретные факторы.

Следите за тем, чтобы люди, находящиеся в уязвимом или маргинализованном положении, не игнорировались.

Любой человек в какой-то период своей жизни может оказаться в уязвимом или маргинализованном положении. Однако некоторые люди из-за барьеров, предубеждений и стигматизации, которые связаны с конкретными аспектами их личности, будут попадать в такие ситуации чаще, а сами ситуации будут более серьезными. Скорее всего, людям, которые находятся в уязвимом положении, во время пандемии COVID-19 потребуется особое внимание. В уязвимом или маргинализованном положении могут оказаться следующие люди.

- Люди, подверженные риску насилия или дискриминации или сталкивающиеся с ними в настоящее время (например, люди, сталкивающиеся с насилием на почве их гендерной принадлежности и/или насилием, исходящим от их полового партнера, которое могло обостриться за время ограничений передвижения в течение пандемии, представители ЛГБТ+, меньшинства).
- Пожилые люди, особенно забывчивые (например, страдающие деменцией).
- Беременные женщины и люди с хроническими заболеваниями, которым требуется регулярный доступ к услугам.
- Нетрудоспособные люди, в том числе люди с психическими заболеваниями и психосоциальной инвалидностью.
- Дети, подростки и их опекуны.
- Люди в стесненных жилищных условиях (например, заключенные, лица, содержащиеся под стражей, беженцы в лагерях и неформальных поселениях, пожилые люди в домах престарелых, пациенты психиатрических больниц, стационарных отделений и других учреждений) или бездомные.
- Люди, которые живут одни и которым трудно выходить из дома.
- Люди, которые могут столкнуться с трудностями при попытке получить доступ к услугам (например, мигранты).



Не все факторы уязвимости будут заметны или очевидны, поэтому очень важно относиться с вниманием и сочувствием ко всем, с кем приходится сталкиваться.

Поддержка людей, живущих в интернатах

Сотрудники интернатов (например, домов престарелых и других учреждений) могут столкнуться с особенными трудностями. Например, пожилые люди подвержены самому высокому риску заражения COVID-19. К тому же именно у них болезнь, скорее всего, будет протекать особенно тяжело. Они могут испытывать повышенную тревогу, страх и грусть, особенно из-за того, что меры по изоляции могут ограничивать их общение с близкими.

Чрезвычайные обстоятельства, такие как пандемия COVID-19, могут повлечь за собой нарушения прав человека и человеческого достоинства, в том числе пренебрежение, в учреждениях. Работники могут чувствовать вину или неспособность изменить ситуацию. Чтобы следить за соблюдением прав человека и уважением человеческого достоинства, им может потребоваться дополнительная информация и обучение.



Дополнительные ресурсы

См. приложение, касающееся пожилых людей, справочного материала МПК по вопросам психического здоровья и аспектам психосоциальной поддержки во время вспышки COVID-19:

<https://bit.ly/3eDSYwh>

Женщины и девочки, затронутые COVID-19

Как и другие чрезвычайные ситуации, COVID-19 уже подвергает женщин и девочек большей уязвимости: растет количество обязанностей девочек и молодых женщин по уходу за пожилыми и больными членами семьи, а также за братьями и сестрами, которые не ходят в школу. Они могут быть подвержены большому риску домашнего насилия и отрезаны от основных служб по защите и социальных сетей. Некоторые женщины и девушки могут испытывать сокращение доступа к службам здравоохранения, услугам по охране сексуального и репродуктивного здоровья, а также службам охраны здоровья матерей, подростков и детей. Как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе они могут столкнуться с большими экономическими трудностями, что может еще больше увеличить их риски подвергнуться эксплуатации, жестокому обращению и устроиться на опасную работу. Важно уделять особое внимание удовлетворению конкретных потребностей женщин и девушек при рассмотрении всех аспектов реагирования на пандемию, в том числе на рабочих местах, в общинах и лагерях.



Дополнительные ресурсы

ООН-женщины. Аналитическая справка. Влияние COVID-19 на женщин: <https://bit.ly/3avwg6v>

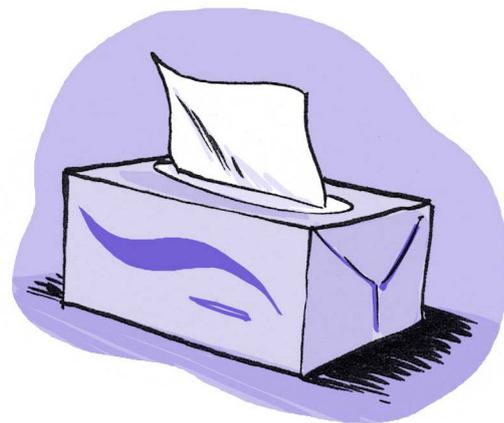
Промежуточное техническое руководство МПК по защите от сексуальной эксплуатации и сексуальных надругательств во время реагирования на COVID-19: <https://bit.ly/2VNuvvX>

Промежуточное руководство. Оповещение о гендерных проблемах во время вспышки COVID-19: <https://bit.ly/2XUDJcr>

Поддержка скорбящих

Во время пандемии COVID-19 оплакивать утрату близких особенно тяжело. Люди могут быть лишены возможности прибегнуть к обычным способам справиться со стрессом, таким как общение с членами семьи или возврат к обычной повседневной жизни. Они могут чувствовать незначительность своей утраты из-за того, что слишком много людей умерло от COVID-19. У них может не оказаться возможности провести принятые в обществе траурные ритуалы.

Те, кто работает во время пандемии COVID-19, могут столкнуться с большим количеством смертей и горя, чем обычно. Они могут обнаружить, что подавлены потерями и горем, которое им приходится наблюдать. К тому же им приходится справляться и с собственными утратами.



Дополнительные ресурсы

Скорбь в исключительные времена: <https://bit.ly/2Sh60X1>

Мэр Лондона, «Как справиться с тяжелой утратой и горем во время вспышки COVID-19»: <https://bit.ly/2XTKFXn>

Как рассказать детям о смерти и помочь им справиться с горем: <https://bit.ly/3d2hZQp>



Дополнительные ресурсы

ЮНИСЕФ, «Советы, касающиеся COVID-19, а также мигрантов, беженцев и детей, перемещенных внутри страны»: <https://uni.cf/2VZIDCK>

Поддержка людей, проживающих в лагерях беженцев, а также в неформальных поселениях беженцев и мигрантов

Люди, живущие в таких поселениях, могут столкнуться с дополнительными проблемами: отсутствие доступа к основным потребностям, таким как еда, убежище, вода, санитария, гигиена и квалифицированная медицинская помощь; невозможность соблюдать правило физического дистанцирования из-за большой плотности населения; нарушение прав человека, например ограничение передвижений или закрытие лагерей. Те, кто остался работать в лагерях беженцев после отказа других агентств, могут столкнуться с увеличенной и непомерной рабочей нагрузкой. Кроме того, беженцы и перемещенные лица уже утратили свои дома,

общины, близких или источники средств к существованию, в связи с чем у них может остаться меньше внутренних и внешних ресурсов на борьбу с дополнительными проблемами в виде пандемии COVID-19.



Поддержка нетрудоспособных людей

Нетрудоспособные люди могут сталкиваться с преградами при попытке получить доступ к актуальной и полной информации о COVID-19, его распространении и средствах защиты. Людей, живущих в учреждениях, и людей, живущих в домах-интернатах, коснутся одинаковые проблемы, о которых речь шла выше. Они могут столкнуться с жестоким обращением и небрежным отношением. В учреждениях, где вопросы инклюзивности не решены надлежащим образом, нетрудоспособные люди, как правило, сталкиваются с ограниченным доступом к уходу и услугам, включая еду, медико-санитарную помощь, основные услуги и информацию. Следовательно, в течение этого кризиса нетрудоспособные люди могут страдать от более серьезных последствий.

Дополнительные ресурсы

Навстречу реагированию на COVID-19 с решением вопросов инклюзивности.

10 рекомендаций Международного союза инвалидов:

<https://bit.ly/3anq4NX>

Меры по обеспечению инклюзивности для инвалидов — матрица COVID-19, CBM International: <https://bit.ly/2KooqRu>

Приложение А

Информация для менеджеров и начальников, которые поддерживают персонал и волонтеров

Как менеджер и/или руководитель, вы играете ключевую роль в обеспечении благополучия, безопасности и здоровья работников и/или волонтеров. Вы можете использовать практические методы, упомянутые в этом руководстве, для поддержки персонала и волонтеров, если они будут испытывать сильный психологический стресс, а также для создания доброжелательных условий работы, в которых важнее всего здоровье и благополучие сотрудников.

Чтобы поддержать персонал и волонтеров, вы можете выполнить следующие действия.

Заранее рекомендуйте им применять положительные стратегии заботы о себе и создавайте в группах атмосферу заботы друг о друге.

Демонстрируйте здоровое отношение к работе на личном примере (например, не перерабатывайте, будьте добры к другим).

Готовьте их путем регулярного обучения работе в рамках реагирования на COVID-19.

Предоставляйте точную, актуальную и понятную информацию о том, как защитить себя во время COVID-19.

Регулярно проводите совещания, чтобы обсудить проблемы, вопросы и решения.

Проследите за тем, чтобы у них регулярно были перерывы и время на общение с семьей и друзьями.

Внедрите систему наставников и поощряйте поддержку коллег.

Предоставьте всем сотрудникам и волонтерам информацию по анонимным консультациям в области охраны психического здоровья и доступной для них поддержке.

Помните о сотрудниках и волонтерах, которые могут находиться в уязвимом или маргинализованном положении и нуждаться в дополнительной поддержке.

Внедрите политику открытых дверей в том, что касается сообщения о проблемах. Желательно сообщать о проблемах не непосредственному руководителю, а другому лицу.

Работайте на упреждение конфликтов: подчеркивайте важность доброжелательной атмосферы в команде, подавайте пример доброты и сочувствия по отношению к себе и другим членам группы.

История Селены, менеджера

Селена руководит небольшой группой консультантов. Из-за пандемии COVID-19 все работают дистанционно. Чтобы поддержать свою группу, Селена ежедневно проводит для нее проверочные звонки, на которых узнает, как у всех дела, обсуждает имеющиеся вопросы и предоставляет какое-либо актуальное руководство или информацию по COVID-19. Селена предлагает группе консультантов регулярно проводить встречи для общения и поддержки коллег без своего присутствия, чтобы помочь им расслабиться и создать командную атмосферу. Она также предоставляет контактные номера консультационных служб. Чтобы показать сотрудникам, что их ценят, и мотивировать их, Селена раз в неделю отправляет письма, в которых благодарит группу за работу.



Дополнительные ресурсы

Хедингтонский институт: организация по оказанию услуг персоналу и ресурсы по COVID-19: <https://bit.ly/3ewMlq8>

Antares Foundation: ресурсы по оказанию услуг персоналу организации для менеджеров и сотрудников, на разных языках: <https://bit.ly/34McOkp>

МФКК, «Психическое здоровье и психосоциальная поддержка персонала, волонтеров и общин во время вспышки нового коронавируса»: <https://bit.ly/2XIAC7t>

Приложение В

Составьте здесь свой собственный распорядок

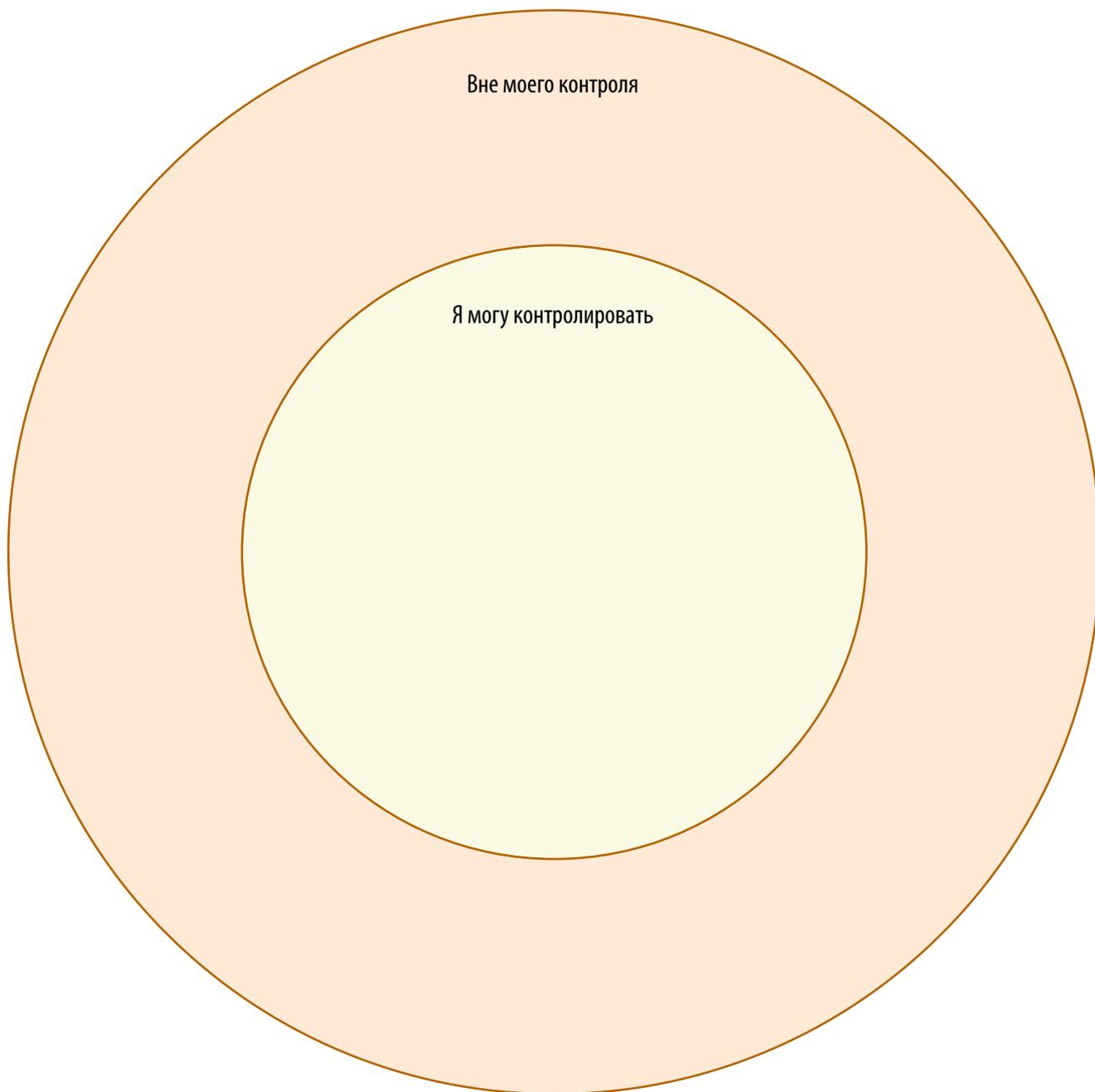


Время	Что я буду делать?

Старайтесь
спать не менее
7 часов каждую
ночь!

Приложение С

Круги контроля



Приложение D

Инструкции по постепенному расслаблению мышц

Полезный инструмент управления стрессом!
Это упражнение займет около семи минут.

Вы можете использовать это упражнение в составе одной из своих стратегий заботы о себе. Кроме того, вы можете предлагать его другим, например людям, которым вы помогаете. Если вы используете его с другими, помните, что, когда вы читаете приведенные ниже инструкции, голос должен быть успокаивающим, а говорить следует медленно, предоставляя людям достаточно времени на то, чтобы они ощутили полный эффект расслабления.

Постепенное расслабление мышц

Мы будем дышать и постепенно расслабим мышцы, чтоб вы смогли почувствовать разницу между напряжением и расслаблением мышц. Мы редко замечаем напряжение в теле. Эти упражнения помогут научиться не только замечать, но и снимать напряжение.

Закройте глаза и сядьте на стул, выпрямив спину. Поставьте ноги на пол и почувствуйте опору под ногами. Положите руки на колени и расслабьте их. Когда будете делать вдох, я попрошу вас напрячь определенные мышцы. После того как вы напряжете и начнете удерживать мышцы, вы задержите дыхание на три счета, а затем полностью их расслабите, когда я скажу вам выдохнуть.

Начнем с пальцев ног...

МЕДЛЕННО проведите человека через этапы постепенного расслабления мышц. Попросите его напрячь часть тела, вдохнуть и задержать дыхание, пока вы медленно считаете вслух. Вот так: «Вдохните и задержите дыхание, 1 — 2 — 3». Затем скажите: «Выдохните и расслабьтесь».

На фразе «Вдохните и задержите дыхание» слегка повысьте голос, а на фразе «Выдохните и расслабьтесь» — понизьте.

Напрягать и расслаблять мышцы нужно в следующем порядке.

- Подожмите пальцы на ногах и изо всех сил удерживайте напряжение.
- Напрягите мышцы бедер и ног.
- Напрягите живот, втягивая его.
- Сожмите руки в кулаки.
- Напрягите руки, согнув их в локтях и прижав к верхней половине туловища.
- Подтяните плечи к ушам.
- Напрягите все мышцы лица.

После выдоха и расслабления каждой части тела произнесите: «...теперь почувствуйте, как расслабляются [пальцы ног, бедра, лицо/лоб и т. д.]. Дышите нормально. Почувствуйте, как кровь приливает к [пальцам ног, бедрам и т. д.]».

Теперь медленно опустите подбородок на грудь. На вдохе медленно и осторожно поверните голову направо. На выдохе поверните голову налево, затем опустите ее к груди. На вдохе направо и назад... На выдохе налево и вниз. На вдохе направо и назад... На выдохе налево и вниз. Теперь наоборот... На вдохе налево и назад, на выдохе направо и вниз (повторить дважды).

Теперь посмотрите прямо.

Почувствуйте, как спокойны ваши разум и тело.

Теперь пообещайте заботиться о себе каждый день.

Приложение Е

Ресурсы в вашем районе

(заполните самостоятельно)



Служба поддержки	Номер телефона	Как направить
Полиция		
Скорая медицинская помощь		
Пожарная охрана		
Службы социальной поддержки		
Службы психического здоровья		
Службы защиты женщин		
Службы по защите ребенка		
Юридическое обслуживание		
Телефон доверия службы психического здоровья и психосоциальной поддержки (MHPSS) по COVID-19		