

Проект финансируется:



Проект внедряется:

Рекомендации для оказания психолого- педагогической помощи беженцам

Пособие для команды по оказанию
социально психологической помощи
украинским беженцам в Молдове

Автор: Валерия Гончар, доктор
педагогических наук, психопедагог,
Молдавский Государственный
Университет



Введение.....	2
1 Определения основных используемых терминов	3
Глава 1. Общие сведения о психолого-педагогической помощи беженцам	5
Глава 2. Подготовка к оказанию психолого-педагогической помощи беженцам	9
2.1 Практические рекомендации по установлению связи с бенефициарами.	10
2.2 Работа с детьми и подростками.....	11
2.3 Работа с пожилыми людьми	11
2.4 Работа с людьми с ограниченными возможностями	12
2.5 Работа с людьми, которые только что понесли утрату близкого им человека	12
2.6.Работа с женщинами	13
Глава 3. Основные составляющие в оказании психолого-педагогической помощи беженцам.....	16
3.1 Контакт и взаимодействие.....	16
3.2 Безопасность и комфорт.....	17
3.2.1 Безопасность и комфорт при работе с детьми	18
3.3 Стабилизация/Состояние стабильности.....	19
3.4 Сбор информации о текущих потребностях и проблемах.....	20
Глава 4. Условия эффективного психолого-педагогического консультирования в работе с беженцами.....	23
Глава 5. Связь с другими службами поддержки	25
Приложение №. 1 Техника отвлечения/перефокусировки внимания на настоящий момент ("заземление - закоривание в настоящем").....	27
Приложение №. 2 Техники контроля дыхания	28
Приложение №. 3 Базовые упражнения для релаксации (для пострадавших).....	28
Приложение №. 4 Техника cool-down meeting (успокаивающий сеанс), для разрядки, нормализации реакций и принятия функционального поведения.	29
Приложение №. 5. Адаптивные копинг-действия (Базовая информация о стратегиях выживания).....	30
Приложение №. 6. Рабочие листы для специалистов оказывающих первую психолого-педагогическую помощь.....	31

С 24 февраля 2022 года, когда Россия вторглась в Украину, население Украины вынуждено в силу обстоятельств покинуть страну. Мы были свидетелями и до сих пор являемся свидетелями самого серьезного гуманитарного кризиса в Европе со времен Второй мировой войны. Полное воздействие и последствия еще предстоит оценить, но уже ясно, что это критическое время для всех. Массовый поток беженцев, спасающихся от войны, подверг испытанию весь континент и особенно соседние страны. Республика Молдова, пожалуй, взяла на себя самую тяжелую задачу. В период с 24 февраля до 12 февраля 2023 границу Республики Молдова пересекли около 800 000 беженцев.¹

Согласно Конвенции ООН о статусе беженцев (1951)², беженцем является тот, кто «в силу обоснованных опасений стать жертвой преследований по признаку расы, вероисповедания, гражданства, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений находится вне страны своей гражданской принадлежности и не может пользоваться защитой этой страны или не желает пользоваться такой защитой вследствие таких опасений; или, не имея определенного гражданства и находясь вне страны своего прежнего обычного местожительства в результате подобных событий, не может или не желает вернуться в нее вследствие таких опасений» ~~«из-за обоснованного опасения подвергнуться преследованию с точки зрения расы, религии, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или своих политических взглядов находится за пределами страны своего гражданства»~~. она имеет его и не может или из-за этого страха не хочет защиты этой страны или вынуждена покинуть место своего проживания, в том числе в результате вооруженных конфликтов. В контексте данной Конвенции и других международных документов, всем прибывшим из Украины в Молдову была оказана и оказывается посильная помощь.

Большую часть украинских беженцев разместили местные сообщества, и центры для временного пребывания беженцев, созданные во всех районах страны.

Для поддержки данных центров и предоставления дополнительных услуг украинским беженцам, Hilfswerk International при поддержке партнеров и доноров начиная с июня 2022 года оказывают поддержку центрам и беженцам.

Данная публикация была разработана в рамках проекта «Экстренная помощь и защита внутренне перемещенных лиц, пострадавших в результате конфликта в Украине, а также украинских беженцев в Молдове» реализуется Hilfswerk International в партнерстве с АО «Mostenitorii», АО Gender-Centru и молодежной организацией «Стан» из Украины, при финансировании Австрийского агентства развития (ADA), за счет средств Австрийского сотрудничества в целях развития (ADC), и фондом Nachbar in Not.

Главной целью данного руководства является предоставление теоретических подходов и методов полезных для понимания стратегических компонентов,

¹ <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine/location/10784>

² https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/refugees.shtml

применяемых в психолого-педагогической работе с беженцами. А именно в специализированной психологической поддержке для преодоления кризисной ситуации и возвращения человека на уровень функциональности докризисного периода. Также особое внимание уделяется предотвращению агрессивного и насильственного поведения, направленного против себя или других людей, или инцидентов вызванных тяжелым эмоциональным и физическим состоянием беженцев.

Цели руководства заключаются в следующем:

1. Поддержка специалистов в области психологии и психо-педагогики для развития навыков работы с беженцами;
2. Предоставление теоретической и методической поддержки необходимой для психолого-педагогического консультирования беженцев;
3. Поощрение специалистов к активному и ответственному участию в оказании психолого-педагогической помощи беженцам;
4. Сотрудничество с другими службами поддержки из данного сообщества (здравоохранение, образование, служба социальной помощи, бюро по трудоустройству и т. д.), участвующие в оказании помощи и поддержки беженцам.

Данное руководство адресовано следующим профессиональным категориям:

- 1) Психологам, работающим в сфере прикладной психологии;
- 2) Специалистам в сфере образования, педагогам и психопедагогам.
- 3) Студентам и выпускникам, которые в начале своей карьеры нуждаются в разъяснении и руководстве в отношении осуществления такого рода деятельности;
- 4) Специалисты из учреждений, отвечающие за регулирование данного вида деятельности.

Принимая во внимание эти аспекты, данное руководство предлагает специалистам в области психологии и сфере обучения и оказания социально-образовательной помощи основные теоретические ориентиры, а также методы, сопровождаемые примерами рабочих листов которые можно использовать при работе с беженцами в Молдове и внутренне перемещенными лицами. Предлагаемые стратегии могут быть использованы во многих сложных ситуациях, где необходимо вмешательство специалиста и профессиональный подход.

Беженцы — лица, покинувшие страну, в которой они постоянно проживали, в силу чрезвычайных обстоятельств. Беженство — массовое оставление жителями своих родных мест вследствие войны или стихийных бедствий.

Психолого-педагогическая помощь - целостная система, в процессе деятельности которой создаются социально-психологические и педагогические условия для поддержания психологического здоровья и социальной адаптации. Психолого-педагогическая помощь включает в себя также психолого-педагогическое консультирование, коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия.

Посттравматический рост- позитивное психологическое изменение, переживаемое в результате борьбы с тяжелыми жизненными обстоятельствами, которое приводит не только к восстановлению предшествовавшего, но и к превышению исходного уровня адаптации и психологического функционирования.

Выгорание — состояние физического и эмоционального истощения лиц, оказывающих первую психологическую помощь, вызванное усилиями и требованиями, которые влечет за собой эта деятельность.

Копинг — совокупность способов, которыми люди пытаются справляться со стрессовыми событиями и аффективным состоянием (уменьшать или усиливать дистресс).

Дистресс — нездоровые, негативные и деструктивные последствия потенциально травмирующих событий, которые превышают физиологические и психологические ресурсы человека и могут привести к снижению работоспособности, неудовлетворенности и/или различным видам расстройств.

Потенциально травмирующее событие - событие, представляющее угрозу собственной жизни или жизни близкого человека, пережитое непосредственно, косвенно или в качестве свидетеля и способное вызвать значительный эмоциональный отклик, возможно, приведший к психологическому кризису.

Психообразование — это обучающий тип реабилитации. Предлагается для обучения навыкам решения проблем и общения, а также предоставляет образование и ресурсы в чуткой и поддерживающей среде.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ БЕЖЕНЦАМ

Психолого-педагогическая помощь представляет собой конструктивный подход в работе с беженцами, с целью оказания помощи детям, подросткам, взрослым и семьям сразу после возникновения потенциально травматического события.

Вмешательство психологов и педагогов в работе с беженцами, абсолютно необходимо. После всех критических/потенциально травмирующих событий у здорового населения, находящегося в экстремальных жизненных ситуациях, формируются неминуемые стрессовые реакции, как проявление защитных механизмов, различной продолжительности и интенсивности, которые иногда могут перерасти в симптомы психических расстройств, в зависимости от определенных факторов. Установление соответствующих целей вмешательства должно основываться на реалистичной формулировке того, что обозначает психолого-педагогическая помощь.

Психолого-педагогическая помощь никак не подразумевает психотерапию и полное восстановление после посттравматического стрессового расстройства, может быть нереалистичным ожиданием. Она не распространяется на длительный период времени, не предполагает давание советов и жизненных рецептов, не использует объяснительных психопатологических моделей для психо-поведенческих проявлений пострадавшего.

Таким образом, **психолого-педагогическая поддержка беженцам заключается в том, чтобы помочь человеку преодолеть ситуацию с минимальными потерями и вернуть ее на уровень функциональности докризисного периода, оказывая прагматичную, конкретную, пунктуальную и адаптированную помощь соответствующему человеку.**

Для лучшего понимания, основные особенности психолого-педагогической помощи включены в следующей таблице:

Таблица 1. Что является психолого-педагогической помощью

Является психолого-педагогической помощью	Не является психолого-педагогической помощью
Целенаправленное психолого-педагогическое действие;	Психотерапия;
Действие, ограниченное по времени;	проведение психотерапевтических сеансов
Персонализированное действие;	Рекомендация конкретных методов лечения;
Действие, которое включает в себя поддержку человека в его усилиях по выходу из кризиса;	Рекомендация лекарственных препаратов;
Попытка коррекции временных эмоциональных, когнитивных и поведенческих нарушений;	Давание советов или жизненных рецептов;
Действие направленное на восстановление адаптивной	

способности совладания и общего психосоциального функционирования.	Устранение симптомов психических расстройств; Вылечивание длительных эмоциональных расстройств; Оперирование концепциями улучшения/исцеления.
--	---

Главная цель психолого-педагогической помощи состоит в том, чтобы уменьшить первоначальный дистресс и способствовать адаптивному функционированию в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Для этого важно реализовать следующие основные задачи:

- Установление человеческих контактов в ненавязчивой и сострадательной манере.
- Немедленное обеспечение безопасности, физического и эмоционального комфорта. Особенное внимание уделяется основным практическим потребностям в первые часы или дни после потенциально травматического события.
- Сбор дополнительной информации с использованием наиболее подходящих средств.
- Предоставление практической помощи и полезной информации, чтобы помочь пострадавшим решить их насущные потребности и проблемы. Подключение пострадавших как можно скорее к сетям социальной поддержки, включая членов семьи, друзей, соседей и ресурсы поддержки сообщества.
- Поощрение адаптивного преодоления, усилий и сильных сторон пострадавших людей, а также предоставление им и их семьям возможности активно участвовать в собственном выздоровлении.
- Предоставление информации, которая может помочь пострадавшим людям эффективно противостоять воздействию травмирующих событий.

В соответствии с передовой практикой и текущими клиническими рекомендациями, очень важна оценка и управление стрессовыми реакциями, сосредоточенность на симптоме, для предотвращения развития посттравматического стресса с помощью индивидуальных и/или групповых методов и с последующим подходом посредством краткосрочных вмешательств. Поэтому психо-образование, эмоциональная стабильность, обеспечение социальной и духовной поддержки являются элементами, которые могут привести к посттравматическому росту.

Позитивные изменения, известные как **посттравматический рост**, часто связаны с адаптивными способами эмоционального и проблемно-ориентированного совладания, с личным удовлетворением от социальной поддержки, с принятием

ситуации и позитивной интерпретацией и, в целом, с переживанием функциональных эмоциональных состояний.

Посттравматическому росту, способствует ряд ранее существовавших защитных факторов, таких как некоторые личностные черты (экстраверсия, открытость, доброжелательность, добросовестность).

Предлагаемая модель психолого-педагогического вмешательства, выделяет **пять принципов регламентирующих деятельность при первой психолого-педагогической помощи и являются основой процесса выздоровления**

На основе этих принципов были разработаны основные действия при первой помощи, предназначенные для беженцев, особенно для тех, кто сталкивается с высоким уровнем эмоционального стресса.

Таблица 2. Пять принципов, лежащих в основе психолого-педагогического вмешательства (по Everly, 2000):

Принцип 1	немедленное вмешательство, с целью предотвращения и/или ограничения ущерба человеку и окружающим его людям
Принцип 2	психологическая и поведенческая стабилизация человека, с целью уменьшения дистресса и его адаптационных функциональных возможностей
Принцип 3	Определение факторов способствующих подавленному состоянию и динамики кризиса, что позволяет человеку контролировать негативные и саморазрушительные эмоциональные состояния;
Принцип 4	ориентация на практическое решение проблем, на объективное определение имеющихся ресурсов, на формулировку реалистичного плана действий и на выявление источников социальной поддержки;
Принцип 5	восстановление уверенности человека путем предложения помощи, направленной на восстановление адаптивных навыков совладения, адекватной функциональности и реалистичного отношения.

Известно что большинство людей способны контролировать свои эмоции и преодолевать трудности, с которыми они сталкиваются.

Однако существует порог принятия негативных жизненных ситуаций, за которым любой человек может пережить психологический кризис разной продолжительности и интенсивности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей.

Чтобы быть эффективной, психолого-педагогическая помощь должна обеспечить эмоциональную стабилизацию человека, уменьшить продолжительность и интенсивность его дезадаптационных реакций, восстановить адаптивные функции и обеспечить его связь с другими медицинскими, психологическими и социальными службами по мере необходимости.

Психолого-педагогическую помощь могут оказывать специалисты в области психологии, специалисты из сферы образования, социальные работники, врачи

но они должны действовать только в рамках, организованных и координируемых учреждениях, которые несут ответственность за управление последствиями этого события.

Первая психолого-педагогическая помощь может быть оказана в различных местах: приютах, центрах временного размещения, школах, больницах, пунктах общественного питания, центрах помощи семьям и др.

Первая психолого-педагогическая помощь включает сбор информации, помогающие специалистам быстро оценить неотложные проблемы и потребности пострадавших людей и обеспечить гибкое вмешательство. Также очень важно чтобы эти действия подходили с точки зрения культуры и развития, для пострадавших разного возраста и происхождения. Очень уместным может оказаться использование листовок, содержащих важную информацию для молодых людей, женщин и семей.

ГЛАВА 2. ПОДГОТОВКА К ОКАЗАНИЮ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ БЕЖЕНЦАМ

Первая психолого-педагогическая помощь не всегда может быть оказана в специально отведенных для этого местах.

Часто специалисты могут перемещаться по территории поселения, центра для беженцев чтобы выявить людей, нуждающихся в помощи. В таких случаях нужно сосредоточиться на том как люди реагируют и взаимодействуют с другими людьми).

Это поможет определить тех кто проявляет **признаки острого дистресса**. К категории лиц, нуждающихся в помощи относятся люди, которые:

- ✓ дезориентированы;
- ✓ смущены;
- ✓ кажутся безумными;
- ✓ паникуют;
- ✓ замкнуты;
- ✓ апатичны;
- ✓ чрезвычайно раздражены или злы;
- ✓ чрезмерно обеспокоены.

Нужно выявить наиболее нуждавшихся в помощи и спланировать как с ними наладить контакт в условиях ограниченного времени и места.

Категории людей представляющие особый риск:

- ✓ Дети (в частности, дети, чьи родители умерли или пропали без вести);
- ✓ Те кто перетерпел многократные переезды;
- ✓ Те, у кого проблемы со здоровьем;
- ✓ Пожилые люди;
- ✓ Люди с тяжелыми психическими заболеваниями;
- ✓ Люди с заболеваниями или физическими недостатками;
- ✓ Подростки;
- ✓ Люди с проблемами злоупотребления психоактивных веществ;
- ✓ Беременные женщины;
- ✓ Матери с младенцами или маленькими детьми;
- ✓ Люди которые столкнулись с потерей близкого человека;
- ✓ Люди которые стали свидетелями сцен жестокости и насилия или подвергались крайней опасности для жизни.

Общие аспекты этики поведения специалистов с указанными категориями лиц:

- Действовать только в рамках авторизованной системы кризисного реагирования.

- Составлять план действий; быть спокойным, добрым, организованным и полезным.
- Быть видимым и доступным.
- Сохранять конфиденциальность.
- Оставаться в пределах своего опыта и компетенции.
- Давать наиболее подходящие рекомендации, если требуется дополнительная экспертиза.
- Быть понимающими и чуткими к вопросам культуры и разнообразия.
- Обращать внимание на свои физические и эмоциональные реакции и активно контролировать их, чтобы избежать собственного физического и эмоционального выгорания.

2.1 ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УСТАНОВЛЕНИЮ СВЯЗИ С БЕЖЕНЦАМИ

- Иницилируйте контакт только после того, как вы понаблюдаете за ситуацией и человеком или семьей и определите, что контакт не будет вторжением или беспокойством.
- Будьте готовы к тому, что вас либо избегают, либо перегружают просьбами о контактах от затронутых лиц, поэтому устанавливайте краткий и уважительный контакт с каждым человеком, который к вам обращается.
- Говорите спокойно.
- Будьте терпеливы, будьте сердечны и чутки.
- Говорите простыми, конкретными словами; не используйте сокращения.
- Если пострадавшие хотят поговорить, будьте готовы слушать.
- Когда вы активно слушаете, сосредоточьтесь на предмете разговора. Поощряйте положительные аспекты того, что человек сделал для своей безопасности. Предоставляйте четкую, соответствующую возрасту информацию и исправляйте неправильные представления.
- Если вы чего-то не знаете, признайтесь в этом и предложите узнать.
- Если вам необходимо общаться через переводчика, смотрите и обращайтесь к человеку, а не к переводчику.
- Помните, что цель оказания первой психологической помощи состоит в том, чтобы уменьшить эмоциональный стресс, оказать помощь в удовлетворении текущих потребностей и способствовать адаптивному функционированию, а не выявлять подробности о травмирующих переживаниях и потерях.

Чего следует избегать при работе с беженцами

- Не делайте предположений о физических или эмоциональных переживаниях, через которые прошел человек.

- Не думайте, что любой, кто подвергнется такому событию, автоматически получит травму.
- Не патологизируйте. Наиболее острые реакции понятны и ожидаемы, принимая во внимание те, которые испытали непосредственно подвергшиеся воздействию лица.
- Не называйте реакции «симптомами» и не используйте термины «диагноз», «состояние», «патология» или «расстройство».
- Не говорите свысока и не акцентируйте внимание на его беспомощность, слабость, ошибки или инвалидность.
- Не думайте, что все незащищенные люди хотят или должны поговорить с вами. Часто простое физическое присутствие в спокойной и поддерживающей манере может помочь пострадавшим почувствовать себя в большей безопасности и лучше справиться с ситуацией.
- Не «допрашивайте», выпрашивая подробности о том, что произошло.
- Не спекулируйте и не предоставляйте ложную или необоснованную информацию.
- Если вы не знаете чего-то, о чем вас спрашивают, сделайте все возможное, чтобы получить актуальную, верную информацию.

Проявляя спокойствие и ясное мышление, вы можете помочь пострадавшим почувствовать, что они могут на вас положиться.

2.2 РАБОТА С ДЕТЬМИ И ПОДРОСТКАМИ

- Сядьте или присядьте на уровне глаз ребенка.
- Помогайте детям озвучить свои эмоции, заботы и опасения; дайте простые ярлыки для распространенных эмоциональных реакций (например, злость, грусть, испуг, беспокойство).
- Адаптируйте свой язык общения к уровню понимания детей, чтобы вы могли общаться с ними на доступном для них языке, помогать им чувствовать себя услышанными, понятыми. Детям в возрасте 12 лет и младше обычно сложнее понять абстрактные понятия и метафоры, чем взрослым. Используйте, насколько это возможно, простой и прямой язык.
- Подросткам скорее нравится, чтобы к их эмоциональным переживаниям, проблемам и вопросам, относились как к взрослым, а не как к детям.
- Не усугубляйте их эмоциональный стресс и не используйте такие термины, как «в ужасе» или «шокирован».

2.3 РАБОТА С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ

- Пожилые люди имеют не только уязвимые места, но и сильные стороны, которые можно использовать при работе с ними, так как у них есть жизненный

опыт, в ходе которого они, скорее всего, столкнулись с определенными проблемами и невзгодами.

- Для тех, кто плохо слышит, говорите четко и в более медленном темпе.
- Не делайте предположений, основываясь только на внешности или возрасте, например, что у пожилого человека, проявляющего признаки спутанности сознания, необратимые проблемы с памятью или мышлением.
- Причины кажущегося спутанности сознания могут включать: дезориентацию, связанную с пережитым событием, вследствие вызванных им изменений в окружающей среде; проблемы со зрением или слухом; проблемы с питанием или обезвоживанием; недостаток сна; медицинская проблема или связанная с лечением; социальная изоляция; негативные эмоции порожденные чувством уязвимости (такие как безысходность, беспомощность и др.).
- Пожилой человек с проблемами психического здоровья может быть более расстроен или сбит с толку в незнакомой обстановке. В случае выявления такого лица примите все необходимые меры для направления его в психиатрическую службу.

2.4 РАБОТА С ЛЮДЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

- При необходимости оказать психолого-педагогическую помощь, нужно найти помещение где меньше шума или других раздражителей.
- Обращайтесь к человеку напрямую, а не к члену семьи, если возможно прямое общение.
- Если есть аспекты, которые затрудняют общение (слух, речь, проблемы с памятью), говорите редко и используйте как можно более простые слова.
- Поверьте на слово человеку, который говорит вам, что у него есть инвалидность, даже если она вам не видна или не знакома.
- Если вы не знаете, как вы можете помочь, спросите, *чем я могу вам помочь?* и доверяйте тому, что этот человек говорит вам.
- Если возможно, поощряйте человека самому себе помочь.
- Предложите свою руку людям, которые не видят или имеют слабое зрение, чтобы помочь им.
- При необходимости предложите записать информацию и убедитесь, что человек получает в письменном виде объявления, которые вы делаете устно остальным людям.

2.5 РАБОТА С ЛЮДЬМИ, КОТОРЫЕ ТОЛЬКО ЧТО ПОНЕСЛИ УТРАТУ БЛИЗКОГО ИМ ЧЕЛОВЕКА

Обратите особое внимание на людей, которые только что понесли утрату, потерял члена семьи или близкого друга. **Узнав о смерти члена семьи или друга**, у человека могут возникнуть физические и психологические реакции, которые могут варьироваться от крайнего возбуждения до оцепенения чувств. При оказании первой психолого-педагогической помощи следует учитывать что членам семьи нужно время, чтобы обработать информацию. Позже, он может захотеть выразить

свои чувства или поговорить о человеке, которого он любил. Слушайте внимательно и сочувственно, когда он рассказывает вам. **Не пытайтесь узнать подробности.** Когда вы говорите об умершем человеке, используйте его имя, а не заменители, такие как умерший, потерянный или ушедший от нас. Помните, что члены семьи не хотят знать что вы чувствуете, им важно, поговорить о том что чувствуют ОНИ.

Избегайте и не используйте следующие выражения:

- Я знаю, что ты чувствуешь
- Это, может быть к лучшему
- Сейчас ей лучше
- Ее время пришло
- Давай поговорим о чем-нибудь другом
- Тебе нужно пройти через это
- Ты достаточно силен, чтобы справиться с этим
- Хорошо, что это произошло быстро
- Что не убивает нас, делает нас сильнее,
- Тебе скоро станет лучше,
- Тебе нужно успокоиться,
- Хорошо, что ты жив.
- Хорошо, что кто-то еще не умер.

То, как дети и подростки понимают смерть, различается в зависимости от стадии развития, на которой они находятся, и находится под влиянием семьи, религии и культурных ценностей. Важно, чтобы в случае смерти лица, осуществляющего уход за несовершеннолетним, в максимально возможной степени обеспечивалась непрерывность ухода и распорядка дня. Ребенок школьного возраста теряет не только человека, который заботился о нем, но и свою постоянную эмоциональную опору.

У подростка, который становится самостоятельным после смерти родителя, может быть случится конфликт между необходимостью взять на себя дополнительные семейные обязанности и желанием иметь больше независимости. Важно, чтобы эти аспекты обсуждались.

2.6. РАБОТА С ЖЕНЩИНАМИ

Во время вооруженного конфликта женщины и дети сталкиваются с дополнительным риском подвергнуться сексуальному и гендерному насилию при уходе из мест боев и поиске убежища. Сексуальное насилие может приводить к серьезным физическим и психологическим травмам, к заражению ВИЧ, иногда даже к смерти. Его жертвы страдают вдвойне: не только от долго не заживающих

ран и травм, которые порой бывают опасными, но и от социальной изоляции, от того, что их отвергают родственники и общество в целом.

Чувство вины и стыда, страх перед местью и табу, которыми окружено это явление, – вот факторы, мешающие жертвам рассказать о своей судьбе. Поэтому реальные масштабы проблемы часто скрываются, и, следовательно, бывает очень трудно получить доступ к жертвам и оказать им помощь.³

Индивидуальные руководящие принципы ⁴

- Постоянное обеспечение физической безопасности жертвы насилия, а также ее семьи.
- Соблюдение конфиденциальности в отношении жертв(ы) насилия и их семей.

Все предпринимаемые действия должны предприниматься с учётом пожеланий, прав и сохранения достоинства жертвы насилия.

- ✓ Проводите интервью в неофициальной обстановке, в присутствии переводчиков одного пола.
- ✓ Интервью должен проводить персонал одного пола с жертвой насилия (в работе с женщинами и девочками - женщина - интервьюер).
- ✓ Будьте хорошим слушателем.
- ✓ Сохраняйте беспристрастность
- ✓ Будьте терпеливы, не требуйте больше информации, если жертва насилия не готова говорить о пережитом.
- ✓ Задавайте жертве только вопросы, имеющие отношение к делу.
- ✓ Девственность жертвы насилия, не является принципиальным вопросом, и он не должен обсуждаться.
- ✓ Избегайте требовать от жертвы насилия, повторения рассказа в нескольких интервью.
- ✓ Не смейтесь и не показывайте какие-либо признаки неуважения к лицу или к ее культуре, семье или ситуации, в которой оно оказалось.
- ✓ При необходимости и пожелании жертвы насилия, оказать содействие для перенаправления другим службам (гинеколог, дерматолог и др.).
- Гарантия отсутствия дискриминации.

Сексуальное насилие требует срочного оказания медицинской помощи, поскольку может повлечь за собой серьезные физические и психологические последствия для жертв. Для них крайне важно получить быстрый и беспрепятственный доступ к медицинской помощи в течение трех суток после того, как они подверглись

³ <https://www.icrc.org/ru/document/seksualnoe-nasilie-vo-vremya-vooruzhennogo-konflikta-voprosy-i-otvety>

⁴ Сексуальное и гендерное насилие над беженцами, возвращающимися лицами и внутренне перемещенными лицами

https://www.unhcr.org/ru/wp-content/uploads/sites/73/2019/08/%D0%A1%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%83%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%B8_%D0%B3%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D0%B5_%D0%BD%D0%B0%D0%B4_%D0%B1%D0%B5%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B0%D0%BC%D0%B8_%D0%92%D0%9F%D0%9B_%D0%B8_%D0%B2%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D1%81%D1%8F_%D0%BB%D0%B8%D1%86%D0%B0%D0%BC%D0%B8.pdf c.28

насилию, чтобы снизить риск заражения заболеваниями и инфекциями, передающимися половым путем, особенно ВИЧ, и получить доступ к противозачаточным средствам в соответствии с внутригосударственным законодательством.

Если пострадавшие хотят обратиться в органы правосудия, нужно в полной мере проинформировать их о поддержке, которую они могут получить, и защитить их от мести, отторжения обществом и рисков в плане безопасности. Необходимо сделать всё, чтобы обращение в суд не подвергало бы их риску.

Примечание: в случае идентификации ситуаций насилия над беженками, специалист составляет Индивидуальный план помощи, в котором вместе с бенефициаркой определяет потребности и шаги психологической и другой помощи. План подписывается обеими сторонами – бенефициаркой и специалистом (кейс-менеджер).

ГЛАВА 3. ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ В ОКАЗАНИИ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ БЕЖЕНЦАМ

Первая психолого-педагогическая помощь имеет основополагающее значение в работе с беженцами. Она, как было уже отмечено, предназначена для оказания неинвазивной физической и психологической поддержки. Понимание того как действовать, абсолютно необходимо для обеспечения эффективного вмешательства. Исходя из основных психологических условий, мы можем выделить определенную логическую последовательность звеньев или основных составляющих.

3.1 КОНТАКТ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Первая составляющая заключается в установлении контакта с пострадавшим. Нужно понимать, что к каждому человеку нужен личный подход и процесс установления контакта может варьироваться от человека к человеку, а также от культуры и социальной группы: насколько близко вы можете стоять к человеку, сколько зрительного контакта вы можете иметь или насколько допустимо прикоснуться к кому-либо. Вам нужно будет обратить внимание на подсказки о потребностях «личного пространства» пострадавших и узнать о культурных нормах соответствующего сообщества.

Вашей приоритетной задачей должно быть установление контактами с теми, кто ищет вас, тем кто обращается за помощью, особенно сложно этого добиться когда к вам обращаются сразу несколько человек. В таких случаях, ваша задача состоит в том чтобы **установить контакт с как можно большим количеством людей**. Такого рода контакт может быть очень кратким, но даже краткий момент внимания и спокойствия, уделенный другому человеку, может стабилизировать и помочь тому, кто чувствует себя эмоционально подавленным.

Бывает так что люди **не будут обращаться к вам за помощью**, могут отказаться от помощи или не ответить на ваше предложение помощи немедленной и положительной реакцией. В таких случаях нужно ждать, но не бездействовать. Некоторым из пострадавших может потребоваться время, чтобы почувствовать определенный уровень безопасности и уверенности. Если человек отказывается от вашего предложения о помощи, уважайте его решение и сообщите ему, когда и где позже будет оказана первая психолого-педагогическая помощь.

Важно **не прерывать разговор** для начала попытаться установить невербальный контакт (например, посмотреть кому-то в глаза, когда на вас смотрят).

Например, можно начать общение следующим образом:

- Представьтесь, назвав свое имя и должность/учреждение/организацию, и опишите свою роль.
- Попросите разрешения поговорить с ними и объясните, что ваша цель — выяснить, можете ли вы что-нибудь сделать, чтобы облегчить им жизнь или помочь им поддержать себя, чтобы они чувствовали себя лучше.

- Пригласите человека сесть, постарайтесь, чтобы разговор был как можно более приватным, и уделите ему все свое внимание.
- Говорите медленно и спокойно.
- Старайтесь не смотреть по сторонам и не выглядеть рассеянным.
- Выясните, есть ли какие-либо насущные проблемы, требующие немедленного решения. Неотложные медицинские проблемы должны иметь абсолютный приоритет.

Обратите внимание, что при установлении контакта с детьми или подростками рекомендуется сначала обратиться к родителю или сопровождающему взрослому, чтобы объяснить свою роль и попросить их разрешения. Когда вы разговариваете с ребенком, находящимся в эмоциональном расстройстве, в отсутствие взрослого, важно найти родителя или родственника, чтобы сообщить о предстоящем разговоре. Рекомендуется, чтобы для каждого человека/группы у вас были рабочие листы, в которых вы отмечаете выявленные текущие потребности, а также компоненты оказываемой первой психологической помощи. **(Приложение №6)**

3.2 БЕЗОПАСНОСТЬ И КОМФОРТ

Вторая составляющая заключается в немедленном и постоянном повышении безопасности и обеспечение физического и эмоционального комфорта.

Есть **несколько способов обеспечить ощущение комфорта и безопасности**. Некоторые из стратегий, используемых для этой цели, включают:

- ✓ Активное выполнение действий (а не пассивное ожидание);
- ✓ Практическое применение (использование доступных ресурсов на уровне поселения, в центре для беженцев (например, доступ к услугам врача, гигиеническим средствам, питанию, обучению и др.)
- ✓ Полагаться на знакомое, хорошо известное поведение бенефициара, которое не требует изучения новых вещей (можно усилить чувство контроля над ситуацией).
- ✓ Предоставление правильной и актуальной информации, избегая при этом воздействия неверной информации или информации, которая может привести к повторению/акцентированию травмы (через средства массовой информации и неформальные беседы). Помните, что самая полезная информация — это та, которая помогает в решении насущных потребностей, уменьшает страхи и поддерживает усилия по преодолению трудностей.
- ✓ Помогите им восстановить или отработать навыки самообладания, чтобы успокоить себя и обеспечить комфорт себе и другим.
- ✓ Установление связи с сетью социальной поддержки (способы обеспечения связи с близкими).

- ✓ При необходимости реорганизуите пространство в непосредственной близости от них, чтобы повысить физическую и эмоциональную безопасность.
- ✓ Если есть проблемы со здоровьем, требующие неотложной помощи, немедленно обратитесь к ближайшей медицинской бригаде. Оставайтесь с пострадавшим или найдите кого-нибудь еще, чтобы остаться с ним, пока он не получит помощь.
- ✓ Если возможно, обеспечьте доступ к **соответствующим возрасту материалам**, которые можно использовать для успокаивающих занятий.
- ✓ После травматического события всегда возникает напряжение и тревога. К сожалению, из-за них гораздо сложнее справиться с ситуацией и сделать все, что может помочь вам в реабилитации. Самоуспокоение в течение дня с помощью упражнений для релаксации может очень сильно помочь. Этими упражнениями могут быть: расслабление мышц, дыхание, медитация, плавание, йога, молитва (если вы религиозный человек), прослушивание успокаивающей музыки, времяпрепровождение на природе (в парке, например) и т. д.

Общение с людьми, которые, кажется, хорошо справляются с ситуацией, оказывает успокаивающее и обнадеживающее действие. Поэтому поощряйте людей, которые адекватно справляются с ситуацией, поговорить с теми, кто находится в эмоциональном дистрессе или с теми, кто не так хорошо справляется.

3.2.1 Безопасность и комфорт при работе с детьми

Дети и подростки склонны обращаться к взрослым за советами о безопасности или наиболее подходящем поведении. По возможности поместите детей рядом со взрослыми или сверстниками, которые кажутся относительно спокойными в данных обстоятельствах, и подальше от людей, проявляющих признаки сильного эмоционального расстройства.

Для детей подготовьте игрушки, такие как плюшевые мишки, которых они могут обнимать и заботиться, тем самым помочь им восстановить самообладание. Вы можете научить их заботиться о себе, объяснив, как «заботиться» об игрушке (например, «помни, что ему нужно пить много воды и есть три раза в день — и ты можешь делать то же самое»).

Поощряйте участие детей в социальных мероприятиях, таких как чтение вслух, групповые творческие занятия, игры или спортивные мероприятия.

Специалисты должны искать способы свести к минимуму воздействие дополнительных потенциально стрессовых переживаний. Напомните родителям, что они должны быть осторожны в том, что они говорят в присутствии детей, и разъясняйте вещи, которые расстраивают детей.

3.3 СТАБИЛИЗАЦИЯ/СОСТОЯНИЕ СТАБИЛЬНОСТИ

Приведение в устойчивое состояние и поддержание этого состояния обязательна в случаях проявления признаков необходимости дополнительного вмешательства, помимо обычного поддерживающего контакта. Важно успокоить и сориентировать людей, которые затронуты, подавлены эмоциями или испытывают боль и демонстрируют **признаки дезориентации или растерянности**. Такими признаками могут быть:

- Пустой взгляд – невозможность смотреть в определенном направлении;
- Отсутствие реакции на вопросы или словесные команды;
- Дезориентация (неорганизованное и бесцельное поведение);
- Проявление сильных эмоциональных реакций, Неконтролируемый плач,
- Ритмичное покачивание или регрессивное поведение;
- Неконтролируемые физические реакции (например, тремор); и. др.

Специалист, который оказывает первую психолого-педагогическую помощь, должен учитывать следующие аспекты:

- 1) **находится ли данный человек один или в сопровождении семьи или друзей?** Если присутствуют члены семьи или друзья, может быть полезно заручиться их поддержкой, чтобы успокоить и поддержать человека, находящегося в состоянии эмоционального стресса. В качестве альтернативы вы можете отвести пострадавшего в тихое место или поговорить с ним в успокаивающей манере, пока семья или друзья находятся поблизости. Чем пытаться убедить его «успокоиться» или «почувствовать себя в безопасности», лучше говорите с ним о его переживаниях или трудностях.
- 2) **В случаях с детьми или подростками важно узнать если ребенок или подросток находится со своими родителями**, быстро оцените ситуацию чтобы убедиться, что взрослый справляется с ситуацией. Сосредоточьтесь на том, чтобы побудить родителей взять на себя роль успокоения собственного ребенка. Не пытайтесь заменить родителей и будьте осторожны, избегайте любых комментариев, которые могут подорвать их авторитет или способность контролировать ситуацию. Сообщите им, что вы готовы помочь им любым способом, который они сочтут полезным.

Рекомендации для стабилизации перевозбужденных детей и взрослых

- ✓ Уважайте частную жизнь людей и дайте им несколько минут уединения
- ✓ Сообщите им, что вы доступны, если вы им нужны, или что вы вернетесь через несколько минут, чтобы увидеть, что они делают, или нужна ли им какая-либо помощь в это время.

- ✓ Оставайтесь на месте и предложите ему что-нибудь выпить или стул, а не пытайтесь немедленно заговорить с человеком, так как это может привести к его когнитивной или эмоциональной перегрузке.
- ✓ Говорите о мелких/обычных вещах, разговаривайте с людьми поблизости, занимайтесь бумажной работой или делайте что-то еще, что может показать, что вы заняты другими делами, но готовы предложить практическую или эмоциональную поддержку.
- ✓ Помогите человеку сосредоточиться на чувствах, мыслях и целях, которые он может контролировать.

Также можно использовать разные **методы и техники для стабилизации перевозбужденных детей и взрослых (Приложение №. 1,2,3).**

3.4 СБОР ИНФОРМАЦИИ О ТЕКУЩИХ ПОТРЕБНОСТЯХ И ПРОБЛЕМАХ

Сбор и уточнение информации начинается сразу после установления контакта и может продолжаться на протяжении всей процедуры оказания психолого-педагогической помощи. После выявления неотложных проблем полезно собрать и уточнить дополнительную информацию так как в большинстве ситуаций, потребности и приоритеты пострадавших лиц, а также и другие факторы будут препятствовать сбору информации.

Для этой цели, **особенно приемлемыми являются вопросы, проясняющие следующие аспекты:**

- **Характер и тяжесть переживаний.**

Дети, подростки и взрослые, которые в значительной степени подверглись риску потерять свою жизнь или потерять кого-то из близких, которые получили травмы или стали свидетелями травм или смерти, с большей вероятностью будут испытывать более тяжелые страдания и более продолжительные. Те, кто чувствовал себя очень напуганным и беспомощным, также могут испытывать трудности с восстановлением.

Пытаясь прояснить травматический опыт, связанный с событием, вам следует избегать использования вопросов, требующих глубокого или подробного описания события, так как это может вызвать ненужный дополнительный стресс. Особенно важно позволить пострадавшему задавать тон обсуждению того, что произошло во время события. Нельзя принуждать людей сообщать подробности о какой-либо травме или потере.

- **Смерть члена семьи или близкого друга**

Потеря любимого человека при драматических обстоятельствах опустошительна и со временем может значительно усложнить процесс восстановления.

- **Обеспокоенность обстоятельствами и продолжающейся угрозой**

Обеспокоенность по поводу продолжающейся опасности может быть основным источником дистресса. Информацию о наличии таких страхов можно получить с помощью определенных вопросов:

- *Нужна ли вам какая-либо информация, которая поможет вам лучше понять, что произошло?*
- *Нуждаетесь ли вы в информации о том, как оставаться в безопасности для вас и вашей семьи?*
- *Вам нужна информация о том, что было сделано для защиты населения?*

В случаях выявления таких страхов, рекомендуется предоставить информацию о рисках.

- **Опасения за безопасность близких**

Разлука с близкими и забота об их безопасности являются дополнительными источниками дистресса. Для людей с такими проблемами предложите практическую помощь в поиске и воссоединении их семьи. Также можно разработать стратегию с целью получения информации о людях, за которых они беспокоятся.

- **Разные заболевания и потребность в лекарствах**

Предыдущие проблемы со здоровьем и потребность в лекарствах отрицательно сказываются на общем состоянии. Тем, у кого проблемы со здоровьем, предоставьте практическую помощь в получении необходимой медицинской помощи и лекарств.

- **Потери, понесенные в результате события (дом, бизнес, имущество)**

Материальные потери и их негативные последствия, связанные с пост-событийным периодом, могут значительно помешать выздоровлению и часто могут со временем ассоциироваться с чувством депрессии, деморализации и безнадежности. Для тех, кто потерпел утрату, предоставьте эмоциональную поддержку, практическую помощь в подключении к имеющимся ресурсам, информацию о методах преодоления и информацию о социальной поддержке.

- **Сильное чувство вины или стыда**

Эти сильные отрицательные эмоции могут быть очень болезненными, трудными и требовательными, особенно для детей и подростков. Помните, что взрослым и детям может быть стыдно обсуждать эти чувства. Один из подходов может заключаться в том, чтобы внимательно выслушать признаки таких эмоций в комментариях, которые они делают, а затем прояснить их. Тем, кто испытывает такие дисфункциональные негативные эмоции, предоставьте эмоциональную поддержку и информацию о возможностях их преодоления. Обсуждения эффективных стратегий выживания также могут быть уместными и полезными. Адаптивные копинг-действия — это те, которые помогают уменьшить тревогу, уменьшить другие стрессовые реакции и улучшить ситуацию. **(Приложение №.. 5)**

- **Мысли, выражающие намерение причинить себе вред или навредить другим.**

Потенциально травмирующие события могут вызвать непреодолимое чувство горя, тревоги, депрессии и гнева. Попытка выяснить, думает ли человек навредить себе/навредить другим или нет, требует осторожности.

- **Проблемы, связанные с употреблением алкоголя или наркотиков.**

При выяснении ранних злоупотреблений психоактивными веществами, травм, прошлых потерь или предыдущих проблем с психическим здоровьем, специалист по оказанию первой психолого-педагогической помощи должен внимательно относиться к непосредственным потребностям пострадавшего, избегать расспросов о личной истории, если это неуместно, и избегать вопросов, которые требуют подробного описания. Иногда люди, употреблявшие алкоголь для снятия стресса, могут испытывать повышенную потребность в выпивке после подобного события.

- **Предыдущий опыт, связанный с потенциально травмирующими событиями**

У тех, кто в анамнезе подвергался потенциально травмирующим событиям или потерям, могут быть более тяжелые и длительные постсобытийные реакции и реактивация предыдущих реакций на травматический стресс. Для тех, кто прошел через такой предыдущий опыт, предоставьте информацию о реакциях после события, методах преодоления и предложите им встречу для оценки последствий.

Также было бы полезно задать общий открытый вопрос, чтобы убедиться, что вы не упустили какую-либо важную информацию. Например вопрос который подходит как взрослому так и ребенку: *Есть ли что-то еще, что я не обсудил, что было бы важно знать?*

Специалист оказывающий первую психолого-педагогическую помощь должен будет использовать собственное суждение, чтобы решить как далеко можно заходить с вопросами, оставаясь при этом чутким к потребностям человека. Если пострадавший озвучивает несколько проблем, просмотрите их и помогите определить самую насущную.

Оказание помощи пострадавшим в связи с текущими или ожидаемыми проблемами является основной составляющей в психолого-педагогической помощи.

Неприятные ситуации и проблемы, которые продолжают проявляться в результате возникновения потенциально травмирующего события, могут значительно повысить уровень эмоционального дистресса, нарушать способность человека позаботиться о себе и обуславливать повышение интенсивности и продолжительности реакций на стресс.

Следовательно, пострадавшим людям может быть полезно прагматично **сосредоточиться на текущей проблеме**, которая доминирует в их мыслях.

Обсуждение насущных потребностей появляется уже на этапе установления контакта в первой психолого-педагогической помощи, и поэтому важно, чтобы специалист, насколько это возможно, помог пострадавшему разрешить эти потребности. Практическая помощь в виде психолого-педагогического консультирования может оказаться очень полезной, потому что люди в сильном эмоциональном стрессе теряют свои способности и творческие навыки решения проблем.

Некоторые рекомендации относительно действий специалиста во время консультации:

- Сохранять спокойствие, несмотря на эмоциональность пострадавшего или драматизм ситуации;
- Поддержать человека принять свои чувства, помочь ему выразить их и не осуждать себя за то что он чувствует;
- Позволить человеку самому определить свой план действий, уважайте его право выбора;
- Ясно объясните ему имеющиеся ресурсы, как они работают и объясните ему, как он может их использовать
- Предлагая какие-то рекомендации, не высказывайте свою личную точку зрения, свои ценности, собственные переживания.
- Не выражайте неодобрение или разочарование, когда человек высказывает свое личное мнение которое вы не считаете правильным.
- Человека нужно подбадривать чтобы он начал приспосабливаться к новому, к своей роли и действовать для решения проблем.

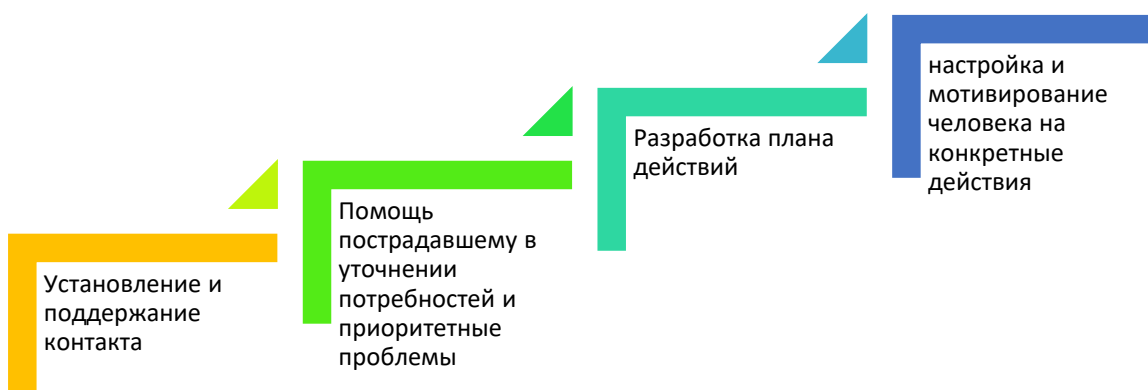
Чтобы **консультирование было эффективным**, специалисту необходимо одновременно понять две вещи:

1. Какие ресурсы внутри себя осознает и использует консультируемый в данный момент.

2. *Желаемое состояние, к которому этот человек стремится и ради которого согласен работать.*

Таким образом, специалист апеллирует к разуму, эмоциям, чувствам, потребностям и мотивам пострадавшего, так же как к его способности общаться с людьми, при этом используя различные техники, приводящие в движение эти его ресурсы.

Психолого-педагогическое консультирование обычно состоит **из следующих шагов:**



Шаг 1: Установление и поддержание контакта.

Контакт есть, когда специалист и консультируемый слышат и понимают, хотят слышать и понимать. Когда-то нужно быть более солидным, когда-то более теплым - тут смотрите, но всегда нужно быть к человеку внимательным.

Шаг 2: Помощь пострадавшему в уточнении потребностей и приоритетные проблемы.

Попросите человека осознать его потребности и выявить проблему. Если проблема прояснена, вам будет легче определить конкретные шаги, которые необходимо предпринять для ее решения.

Шаг 3: Разработайте план действий.

Важный пункт - реалистичность плана для клиента. Насколько это легкое начало для него, насколько для него это посильные этапы? Ваши рекомендации должны быть для тех с кем вы работаете посильными. Это должен быть совместный поиск решения, иногда конкретная инструкция от специалиста.

Шаг 4: Настройка, мотивирование человека на конкретные действия.

Преподнесение плана должно настроить человека на будущие действия. Рекомендации нужно достойно преподнести. Консультируемый должен получить задание, что ему нужно делать после консультации. Чем понятнее, предметнее, конкретнее описание его будущих действий - тем лучше.

Задания должны быть консультируемому по силам (несложные) и укладываться в его философию жизни (не вызывать внутренних протестов). Важный пункт - это адаптация результата в реальности (*как конкретно вы сделаете то, что решили?*).

Важным аспектом консультирования является предоставление информации. Знание того, какие услуги доступны в данный момент, абсолютно необходимо для обеспечения надлежащей помощи в получении еды, одежды, жилья, услуг физического и психического здоровья, финансовой помощи, помощи в поиске пропавших без вести членов семьи или друзей. Кроме того, знание доступных услуг может предоставить возможности добровольцев для тех, кто чувствует необходимость внести свой вклад в усилия по оказанию помощи. Сообщите пострадавшим людям, чего реально ожидать с точки зрения потенциальных ресурсов и поддержки, критериев приемлемости и процедур подачи заявок на помощь.

Обеспечение связи с другими услугами, в которых нуждаются беженцы, и информирование их о доступных услугах, которые могут им понадобиться в будущем может сопровождаться обсуждением для выявления потребностей и опасений пострадавшего лица. Для обеспечения безопасности приветствуется заранее составить список людей и служб, к которым можно обратиться за помощью при необходимости.

Если человек **заинтересован в дополнительных услугах**, сделайте все необходимое для обеспечения эффективной связи с этими услугами (например, сопроводите его к представителю этой службы, договоритесь о встрече с представителем службы, который может дать соответствующие рекомендации и т. д.).

При рекомендации/направлении в ту или иную службу поддержки важно:

- ✓ подвести итоги обсуждения потребностей и проблем человека;
- ✓ описать и объяснить человеку если он воспользуется услугой как это может ему быть полезно;
- ✓ спросить, какова его реакция на ваше предложение;
- ✓ предоставить информацию в письменном виде или, по возможности, записать его на прием самостоятельно.

Одной из проблем беспокоящей многих пострадавших людей является то, что они не смогут поддерживать постоянную связь с лицами, оказывающими первую помощь. В большинстве случаев, это действительно будет невозможно, в связи с перемещением тех или других служб. В таких случаях может возникнуть чувство покинутости или отторжения, если после контакта со специалистами у них создается впечатление, что те просто «исчезают».

По этой причине первая психолого-педагогическая помощь должна также включать использование стратегий для создания субъективного ощущения непрерывности.

Для этого используются следующие действия:

- 1) краткое объяснение того что подразумевает первая психолого-педагогическая помощь и как в дальнейшем возможно связаться с специалистами если есть необходимость.
- 2) Предоставление контактных данных, если есть возможность (например, визитная карточка или номер телефона учреждения/ассоциации и т. д.);

- 3) можно составить список с контактными данными других людей, участвующих в оказании помощи — даже если такой список действителен всего несколько часов или, самое большее, несколько дней, он может оказаться полезным, и вы можете составлять и обновлять его всякий раз, когда вы действуете в местах где находятся беженцы.

Иногда пострадавшие сталкиваются с тем, что они встречают бесконечную очередь людей, которые им помогают, и что каждый раз им приходится повторять объяснения относительно ситуации, в которой они находятся, и бесконечно повторять свою историю. Этого следует избегать, насколько возможно. Если специалист покидает пункт оказания помощи, важно сообщить об этом людям которым он оказал специализированную помощь и **«передать эстафету»** другому лицу, оказывающему психолого-педагогическую помощь. Последнему стоит сообщить о потребностях тех с кем в дальнейшем будет работать и общую но важную информацию о каждом конкретном человеке.

Чтобы облегчить деятельность и спланировать ее как можно лучше, а также обеспечить непрерывность предоставления необходимой поддержки, полезно использовать листы, представленные в приложении №. 6.

Приложение № 1 Техника отвлечения/перефокусировки внимания на настоящий момент ("ЗАЗЕМЛЕНИЕ - ЗАЯКОРИВАНИЕ В НАСТОЯЩЕМ")

Можете начать технику со слов: **После пугающего переживания вы можете обнаружить, что вас переполняют эмоции или вы не можете перестать думать о том, что произошло.**

Вы можете использовать метод под названием «привязка к настоящему», который поможет вам чувствовать себя менее подавленным. Эта техника перенаправляет ваше внимание с мыслей на внешний мир.

Вот что вам нужно сделать:

- ✓ Сядьте в удобное положение, не скрещивая руки и ноги.
- ✓ Вдохните и выдохните медленно и глубоко. Оглянитесь вокруг и определите пять вещей, которые не вызывают стресса.
- ✓ Назовите каждого в уме; например, вы можете сказать: «Я вижу пол, ботинок, стол, человека».
- ✓ Вдохните и выдохните медленно и глубоко, затем определите пять звуков, которые вы можете услышать.
- ✓ Назовите каждого в уме; например, вы можете сказать: «Я слышу женский разговор, я слышу свое дыхание, я слышу, как закрывается дверь, я слышу, как кто-то печатает, я слышу, как звонит мобильный телефон».
- ✓ Вдохните и выдохните медленно и глубоко, затем определите пять вещей, к которым вы прикасаетесь. Назовите каждого в уме; например, вы можете сказать: «Я чувствую подлокотники кресла своими руками, я чувствую одеяло, которое держу в руках, я чувствую, как моя спина касается спинки стула, я чувствую, как мои губы сжаты». Вдохните и выдохните медленно и глубоко, затем определите пять звуков, которые вы можете услышать.
- ✓ Назовите каждого в уме; например, вы можете сказать: «Я слышу женский разговор, я слышу свое дыхание, я слышу, как закрывается дверь, я слышу, как кто-то печатает, я слышу, как звонит мобильный телефон».
- ✓ Вдохните и выдохните медленно и глубоко. Затем определите пять вещей, к которым вы прикасаетесь. Назовите каждого в уме; например, вы можете сказать: «Я чувствую подлокотники кресла своими руками, я чувствую одеяло, которое держу в руках, я чувствую, как моя спина касается спинки стула, я чувствую, как мои губы сжаты». Вдохните и выдохните медленно и глубоко.

ПРИЛОЖЕНИЕ №. 2 ТЕХНИКИ КОНТРОЛЯ ДЫХАНИЯ

Человека учат легко и медленно дышать через нос (3-4 секунды вдох, 4 секунды выдох). Те, кто дышит грудью, склонны к гипервентиляции, что приводит к более высокой концентрации кислорода в крови и симптомам, похожим на начало приступов паники. Спокойное дыхание, следуя схеме, описанной выше, вызывает реакцию расслабления.

ПРИМЕР

- Положите правую ладонь на грудь, а левую на живот.
- Сделайте глубокий вдох.
- Если правая ладонь поднимается, двигаясь вперед, а левая ладонь движется назад, у вас грудное дыхание.
- Если правая ладонь остается в исходном положении, а левая выдвигается вперед, у вас брюшное дыхание, часто показанное в различных йоговских упражнениях.

Показания: метод полезен, когда мы хотим научить пациента предотвращать и контролировать гипервентиляцию.

Другой вариант контроля гипервентиляции — это дыхание мешком. Вдыхание в мешок постепенно увеличивает концентрацию углекислого газа, что снижает последствия гипервентиляции.

Показания: методика применяется при кризисных состояниях, панике.

Брюшное дыхание

Это делается путем опускания диафрагмы и вздутия живота. Таким образом, воздух поступает в нижние отделы легких. Это упражнение заставляет живот расслабляться и напрягаться.

Упражнение выполняется следующим образом:

- положите одну руку на грудь, а другую на живот и медленно и глубоко вдохните, задерживая воздух в груди на 3-4 секунды,
- затем выдохните, удаляя воздух из груди в временной интервал также на 3-4 секунды.
- Упражнение повторяется в течение 10 минут.

ПРИЛОЖЕНИЕ №. 3 БАЗОВЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ РЕЛАКСАЦИИ (для пострадавших)

Самоуспокоение в течение дня с помощью упражнений для релаксации может помочь вам легче заснуть, лучше сосредоточиться и иметь больше энергии для преодоления проблем в повседневной жизни. Ниже вы найдете несколько простых дыхательных упражнений, которые могут оказаться очень полезными:

1. Медленно вдохните через нос, мысленно считая до трех и удерживая одну руку на животе, пока не почувствуете, что живот расширяется.
2. Скажите себе: «Мое тело расслаблено». Выдыхайте медленно, через рот, мысленно считая до трех, пока не почувствуете, что живот легко освобождается от воздуха.
3. Скажите себе: «Я спокоен».
4. Повторите процедуру пять раз, медленно и оставаясь в удобном положении.
5. Делайте это упражнение столько раз, сколько необходимо в течение дня.

ДЛЯ ДЕТЕЙ: Покажите ребенку, как выполнять упражнение:

1. Давайте попрактикуемся в способе дыхания, который поможет успокоить наше тело.
2. Вот так положите руку на живот (покажите).
3. Хорошо, начинаем дышать через нос. При вдохе мы почувствуем, что наполняемся воздухом и вот так выпячиваются животы (покажите).
4. Затем делаем выдох через рот. Когда мы выдыхаем, наши животы вот так сдуваются (демонстрировать).
5. Начнем вдыхать на счет три. Я также собираюсь начать считать до трех, пока мы медленно выдыхаем.
6. Попробуем вместе. Отлично!

Сделайте из этого игру: вместе лепите мыльные пузыри; Сделайте шарики из жевательной резинки; сдуйте бумажки или вату на поверхность стола; Расскажите историю, в которой вы попросите его помочь вам изобразить персонажа, делающего глубокий вдох.

ПРИЛОЖЕНИЕ №. 4 ТЕХНИКА COOL-DOWN MEETING (УСПОКАИВАЮЩИЙ СЕАНС), ДЛЯ РАЗРЯДКИ, НОРМАЛИЗАЦИИ РЕАКЦИЙ И ПРИНЯТИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ.

Условия

- Соберите людей в максимально безопасном и удобном месте, отдельно от других (по возможности лучше всего выделить отдельную комнату) и дать им понять, что собрание продлится не более 15 минут;
- Предложите безалкогольные напитки (но не тонизирующие) и легкую пищу (печенье, бутерброды и т. д.);
- Предложите обсудить друг с другом мероприятия, в котором они принимали участие;
- Вмешивайтесь в обсуждения всякий раз, когда есть признаки нервозности или обвинения, предъявляемые другим и подчеркивать тот факт, что все

присутствующие справились и справляются очень хорошо в данных обстоятельствах;

- Предоставьте с информацию о предпринятых действиях по поддержке, а также о доступных услугах;
- Подчеркнуть что близкие люди в группе (члены семьи, друзья, коллеги и т. д.) представляют собой важный источник поддержки в соответствующих обстоятельствах.

Приложение № 5. Адаптивные копинг-действия (Базовая информация о стратегиях выживания)

Методы преодоления, которые могут оказаться полезными, включают:

- Разговор с другим человеком о поддержке;
- Правильное питание, активный отдых;
- Занятие позитивной деятельностью с ролью отвлечения внимания (спорт, хобби, чтение); Общение и проведение времени с другими людьми; Участие в группах поддержки;
- Использование методов релаксации;
- Использование методов самоуспокоения;
- Ведение дневника.

Дезадаптивные копинг-действия

Как правило усугубляют проблемы и включают:

- Употребление алкоголя или наркотиков;
- Отказ от деятельности;
- Труоголизм;
- Проявление и поддерживание агрессии;
- Обвинение других;
- Переедание;
- Увлечение телевизором или компьютерными играми;
- Практиковать рискованные или опасные виды деятельности;
- Пренебрежение собой (сон, питание, физические упражнения, личная гигиена и т.д.).

Приложение № 6. Рабочие листы для специалистов оказывающих первую психолого-педагогическую помощь

Этот документ можно использовать для установления и приоритизации потребностей пострадавших людей. Также документ может быть полезен для обеспечения непрерывности поддержки беженцев, так как его можно передавать или использовать в общении с другими специалистами/структурами, участвующими в поддержке/помощи беженцам.

а) Рабочий лист для установления текущих потребностей пострадавшего лица

Дата: _____

ФИО лица, оказывавшего первую психолого-педагогической помощи:

Имя пострадавшего: _____

Место, где была оказана первая психолого-педагогическая помощь:

Я оказал первую психолого-педагогической помощь

- a) Ребенку
- b) Подростку
- c) Взрослому
- d) Семье
- e) Группе людей

1.Отметьте варианты ответов, соответствующие трудностям/проблемам, с которыми сталкивается пострадавшее лицо.

Поведение

- Дезориентация
- Злоупотребление алкоголем, лекарствами или наркотиками
- Изоляция
- Рискосанное поведение
- Регрессивное поведение
- Тревожность
- Агрессивное поведение
- Неадекватность

- Другое/_____

Эмоционально

- Острые стрессовые реакции
- Острые реакции горя
- Печаль, непрекращающийся плач
- Раздражительность, гнев
- Тревога, страх
- Отчаяние, безнадежность
- Чувства вины и стыда
- Чувство эмоционального оцепенения, отстраненности
- Другое _____

Физически

- Головные боли
- Боли в животе
- Проблемы со сном

- Проблемы с приемом пищи
- Ухудшение самочувствия
- Усталость/истощение
- Хроническое беспокойство
- Другое _____

Когнитивно

- Неспособность принять/справиться со ситуацией
- Стрессовые сны или кошмары
- Навязчивые образы или мысли
- Трудности с концентрацией внимания
- Трудности с запоминанием
- Трудности с принятием решений
- Озабоченность смертью/разрушением
- Другое _____

2. Отметьте соответствующие поля для любых других озабоченностей/проблем.

- Прошлые или ранее существовавшие травмы/психологические проблемы
- Проблемы с злоупотреблением психоактивными веществами
- Травмирование в результате травмирующего события
- Риск потери жизни во время травматического события
- Близкий человек пропал без вести или умер Проблемы финансового характера
- Потеря работы/учебы
- Имеет инвалидность
- Зависимость от лекарства для стабилизации состояния (например, инсулин)
- Другое:

3. Любая другая информация, которая может быть полезной при выработке рекомендации: _____

4. Направление/рекомендация (указать):

в	проект/программу	поддержки
в	организацию, занимающуюся	поддержкой пострадавших
в	службы охраны психического	здоровья
		лечение
лечение	от	наркозависимости
другие	общественные	службы
религиозная		помощь
		другое:

5. Была ли рекомендация/направление принята пострадавшим лицом?

- ☐ Да
- ☐ Нет

б) Лист с составляющими оказания первой психолого-педагогической помощи.

Дата: _____

Ф.И.О. лица, оказывавшего первую психолого-педагогическую помощь:

Место:

Отметьте варианты, соответствующие компонентам оказанной вами первой психолого-педагогической помощи.

1. Контакт и вовлечение

- Инициирование контакта надлежащим образом
- Выяснение неотложных потребностей

2. Безопасность и комфорт

- Принятие мер для обеспечения немедленной физической безопасности
- Предоставление информации, связанной с потенциально травмирующим событием Обеспечение физического комфорта
- Поощрение социальной активности
- Присмотр за ребенком, разлученным с родителями
- Защита от повторной травмы
- Оказание помощи в случае исчезновения близкого человека
- Оказание помощи после смерти любимого человека
- Оказание поддержки при острой реакции горя
- Поддержка взрослых в разговорах с детьми о смерти и потерях
- Оказание поддержки в связи с духовными аспектами смерти
- Поддержка травматической утраты

3. Стабилизация

- Помощь в стабилизации
- Консультация по поводу методов способствующие стабилизации
- стабилизирующим препаратами
- Использование техник для отвлечения/ перефокусировки

4. Сбор информации о текущих потребностях и проблемах

- Характер и тяжесть переживаний, связанных с травмирующим событием
- Смерть члена семьи или друга
- Беспокойство по поводу сохраняющейся угрозы
- Беспокойство о безопасности близкого человека
- Физическое/психическое заболевание и потеря лекарств
- Сильное чувство вины или стыда
- Мысли о причинении вреда другим или себе
- Наличие социальной поддержки

- Употребление алкоголя или наркотиков
- Предыдущая травма/потеря в анамнезе
- Другое: _____

5. Психолого-педагогическое консультирование

- Консультирование в определении наиболее неотложных потребностей
- Консультирование в составлении плана действий
- Консультирование в выяснении потребностей/проблем
- Консультирование в действиях по решению потребностей/проблем

6. Информация о коппинг-стратегиях

- Предоставление базовой информации о реакциях на стресс
- Изучение простой техники релаксации
- Подход в преодолении дисфункциональных эмоций (стыда/вины)
- Решение проблем, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами
- Предоставление базовой информации об адаптивных методах преодоления трудностей
- Помощь в преодолении семейных проблем
- Помощь в управлении гневом
- Помощь в проблемах со сном
- Другое: _____

7. Обеспечение связи с другими службами поддержки

- Обеспечение связи с дополнительными услугами: _____
- Содействие непрерывности поддержки, путем: _____
- Предоставление информационных листовок: _____

