



Humanitarian Aid
and Civil Protection



AUSTRIAN RED CROSS



DANISH
RED CROSS



Croce Rossa Italiana



BULGARIAN
RED CROSS



УТРАЧЕННЫЕ СВЯЗИ

Психосоциальная поддержка
людей, утративших связь с членами
своей семьи



Практическое пособие

УТРАЧЕННЫЕ СВЯЗИ

Психосоциальная поддержка людей, утративших связь с членами своей семьи.

Практическое пособие

г.Киев, 2016г.

Общество Красного Креста Украины

Ул. Пушкинская, 30

г.Киев

01004

Украина

тел./факс +38 044 235 10 96

rfl@redcross.org.ua

www.redcross.org.ua

Фотография на первой странице сделана фотографом Полом Мадсенем.

Адаптация и подготовка:

Ведущие специалисты отдела розыска Национального комитета Общества Красного Креста Украины - Наталия Думик, Людмила Обухова

Консультант:

Леонора Кадом – тренер по психосоциальной поддержке Национального комитета Общества Красного Креста Украины

Материал адаптирован и напечатан Обществом Красного Креста Украины на основе материалов Методического центра по психосоциальной поддержке Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, оригинальное название - "Broken Links. Psychosocial support for people separated from family members. A field guide."



Humanitarian Aid
and Civil Protection

Методическое пособие переведено и адаптировано в рамках проекта «Повышение потенциала готовности и реагирования Белорусского Общества Красного Креста и Общества Красного Креста Украины».

В этом документе содержится информация о деятельности по оказанию гуманитарной помощи при финансовой поддержке Европейского Союза.

Взгляды, выраженные в документе, никоим образом не могут восприниматься как отражение официального мнения Европейского Союза, и Европейская Комиссия не несет ответственности за любое возможное использование содержащей информацией.

Содержание этой публикации может быть использовано в образовательных целях со ссылкой на источник информации.

Содержание

Предисловие	4
Раздел 1 Утраченные связи	5
Лица, пропавшие без вести	
Некоторая статистика по пропавшим без вести лицам	
Особенности современного кризиса в Украине	
Раздел 2 Причины утраты семейных связей и их последствия	12
Основные причины, разлучающие семьи	
Последствия вооруженных конфликтов и катастроф. Сходства и различия	
Категории наиболее уязвимых лиц, нуждающихся в ВСС услугах при вооруженных конфликтах и катастрофах	
Категории лиц, нуждающиеся в ВСС услугах в контексте сегодняшней ситуации в Украине	
Особенности последствий утраты связи для детей, женщин, мужчин	
Причины и последствия вторичной утраты связи	
Раздел 3 Потребности семей пропавших без вести	18
Потребности семей, пострадавших в результате вооруженных конфликтов и чрезвычайных ситуаций. Сходства и различия	
Потребности семей пропавших без вести	
Потребности семей в ВСС услугах и применяемые инструменты	
Раздел 4 Психосоциальные последствия утраты связи с членами семьи	23
Переживание и общие реакции на утрату связи	
Реакции детей на утрату связи	
Факторы влияния на эмоциональное состояние семей	
Неопределенная утрата	
Горе и скорбь. Основные этапы скорби	
Факторы, осложняющие процесс скорби	
Раздел 5 Поддержка членов семьи, утративших связь с близкими	35
Основные навыки оказания поддержки	

Первая встреча с заявителем
Четыре элемента первой психологической помощи
Непрерывная поддержка
Как помочь детям, пострадавшим вследствие утраты связи
Поддержка по телефону

Раздел 6 Помощь сотрудникам и волонтерам (хелперам)

46

Стресс и его признаки
Причины рабочего стресса у сотрудников и волонтеров
Выгорание и его признаки
Первая психологическая помощь сотрудникам и волонтерам
Правила поддерживающего общения
Элементы первой психологической помощи
Первая психологическая помощь – пошаговое руководство
Поддержка коллег по принципу «равный равному»
Методы оказания поддержки коллег

Раздел 7 Самопомощь. Практические рекомендации

59

Методы самопомощи при управлении стрессом
Пять принципов самопомощи при стрессе
Самопомощь при реакциях на стресс
Пять приёмов «самообороны» от профессионального выгорания
Памятка хелпера
Рекомендации по самопомощи

Глоссарий

69

Литература

76

Предисловие

Обстоятельства, связанные с вооруженным конфликтом, кризисом или стихийным бедствием, как правило, приводят к утрате связи с близкими людьми. Деятельность Службы розыска Общества Красного Креста Украины по восстановлению семейных связей (ВСС), проводимая в связи с ситуацией вооруженного конфликта на востоке Украины, показала востребованность оказания одновременной психосоциальной поддержки членам семей, утративших связь со своими близкими. Точно так же сотрудники и волонтеры ОККУ, оказывающие помощь людям по другим направлениям деятельности Красного Креста, в том числе оказание психосоциальной поддержки, столкнулись с ситуациями утраты связи между членами семьи, необходимостью оказать помощь семьям в поиске их пропавших без вести родственников.

Сложившаяся ситуация показала необходимость обучить сотрудников Службы розыска ОККУ элементам психосоциальной поддержки, а волонтеров, не привлекающихся к розыску, но соприкасающихся с утратой связи в семьях, которым они оказывают психосоциальную поддержку, - ознакомить с процессом деятельности по ВСС, ее особенностями и потребностями членов семей.

С этой целью издание Справочного центра психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца *«Утраченные связи: Психосоциальная поддержка людям, утратившим связь с членами своей семьи»* (с оригинальным изданием можно ознакомиться на сайте: www.pscentre.org) было адаптировано к теперешней ситуации в Украине. Комплект состоит из трех частей:

- Пособия «Утраченные связи: психосоциальная поддержка людей, утративших связь с членами своей семьи»
- Обучающего модуля для проведения тренинговых занятий, который содержит описание занятий по разделам Пособия.
- Презентации.

В Пособии «Утраченные связи: психосоциальная поддержка людей, утративших связь с членами своей семьи» представлена информация о деятельности по восстановлению семейных связей (ВСС), проводимой Службой розыска Общества Красного Креста Украины, рассмотрены различные последствия для членов семей, утративших связь с близкими вследствие вооруженного конфликта на востоке Украины и способы оказания психосоциальной поддержки семей. Кроме того, в Пособии содержится информация по оказанию первой психологической помощи сотрудникам и волонтерам, работающим в сфере деятельности по ВСС и психосоциальной поддержки, а также практические рекомендации по самопомощи.

В Пособии и Обучающем модуле используются примеры из практики Службы розыска Общества Красного Креста Украины, наработанные в 2014-2016г.г. в ходе оказания помощи членам семей, утративших связь в результате вооруженного конфликта на востоке Украины. Большинство примеров относится к семьям военнослужащих, так как эта группа запросов наиболее полно отражает психосоциальные последствия и потребности в связи с вооруженным конфликтом, а также проблематику пропавших без вести, последствия неопределенной утраты.

Мы надеемся, что данное издание будет полезно сотрудникам и волонтерам Общества Красного Креста Украины, которые занимаются имплементацией ВСС-деятельности, а также оказывающим поддержку семьям, утративших связь с близкими.



Исчезновение людей – это проблема глобального масштаба.

Сколько идут войны, столько люди и пропадают без вести. Мучительное неведение о судьбе близких – участь бесчисленных семей, оказавшихся в ситуации вооруженного конфликта или внутренних беспорядков. Тысячи семей оказываются отрезанными от своих родственников и лишенными возможности установить с ними связь.

Чаще всего обмен семейными новостями и восстановление семейных связей становится невозможным ввиду запрета властей, чрезмерной опасности или из-за перемещения населения. Хотя, согласно всем международным правовым нормам, каждый человек имеет право переписываться с членами своей семьи.

В Статьях 32-34 Первого Дополнительного протокола Женевских Конвенций 1949 г. говорится о праве семей знать о судьбе своих родственников.

Людей, задержанных в период вооруженных конфликтов или внутренних беспорядков, нередко ожидает не только лишение права общения с внешним миром, но и - что еще страшнее - жестокое обращение, пытки, смерть в заключении или казнь без суда и следствия. Информация об их местонахождении утаивается, и родственники остаются в неведении об их судьбе. При этом нарушаются все международные правовые нормы относительно задержанных, арестованных, взятых в плен лиц.

Как свидетельствуют данные о внутренних беспорядках и недавних вооруженных конфликтах в мире, вооруженные группировки, а также гражданские власти или лидеры, к сожалению, не проявляют интерес и уважение к погибшим и их семьям. Очень мало или ничего не делается для того,

чтобы разыскивать и собирать останки людей, убитых во время военных действий или при других обстоятельствах. Останки умерших часто хоронят неопознанными, их могилы никак не обозначаются. Таким образом, важные сведения о погибших оказываются утраченными, а семьи не получают подтверждения о смерти близких.

Из письма в Службу розыска Общества Красного Креста Украины. «Умоляю Вас! Помогите мне разыскать моего любимого сыночка Феденьку, которого украла у меня жестокая война. Мне уже 85 лет, но я надеюсь с вашей помощью найти сведения о моем ребенке, узнать правду, какой бы горькой она не была. Где мой мальчик нашел свой вечный покой, если погиб? Где он похоронен? Хочу хоть перед смертью узнать что-нибудь о нем. До последних своих дней буду жить надеждой».

Во всем мире родители и дети, братья и сестры, супруги отчаянно пытаются найти пропавших без вести родственников. Они могут пребывать длительное время в мучительном неведении, и даже если думают, что их близкий погиб, не решаются его оплакать по обычаям своей страны. Когда нет официальных доказательств смерти, остается призрачная надежда на чудо. Многие тратят годы на поиски, которые часто так и не приносят результата: судьбы пропавших без вести остаются невыясненными еще долгое время после того, как стихли звуки выстрелов.

Не зная, живы ли их близкие, люди ищут и ждут их, надеясь, несмотря ни на что, и часто не имея возможности начать новый жизненный этап. Эти люди очень страдают в эмоциональном и психологическом плане, что усугубляется их материальными и социальными проблемами.

Определение понятия «Лицо, пропавшее без вести»

МККК дает такое определение лицам, пропавшим без вести:

это лицо, чье местонахождение неизвестно его родственникам, и (или) которое было объявлено пропавшим без вести в соответствии с национальным законодательством в результате международного или немеждународного вооруженного конфликта, ситуации насилия, беспорядков внутри страны, природной катастрофы или в связи с любой другой ситуацией, требующей гуманитарного реагирования.

Поскольку обстоятельства, приводящие к исчезновению людей, могут существенно различаться, то и определение термина «без вести пропавший» может быть шире. Так, МККК считает человека пропавшим без вести, если он пропал против своей воли, в ситуации конфликта, и если этот человек не может быть найден, несмотря на все предпринятые меры по розыску.

Пропавший без вести, согласно определения МККК, – это:

- ✓ Любый человек, о котором семья сообщила в МККК, НО и/или другие организации, что он пропал
- ✓ Любый человек, чьи останки не были найдены, несмотря на сообщения очевидцев о смерти
- ✓ Любый человек, который был задержан и его дальнейшая судьба не известна



МККК призывает толковать этот термин «пропавший без вести» более широко: родственники всех лиц, пропавших без вести, испытывают страдания независимо от причины и обстоятельств исчезновения.

После исчезновения члена семьи или близкого человека, возникает неопределенность - одно из состояний, с которым труднее всего справиться: человек не имеет возможности связаться с пропавшим, не знает о его местонахождении, самочувствии и о том, жив он или нет.

Вооруженный конфликт на востоке Украины. «Лучше получить подтверждение самого худшего, чем жить в неизвестности» - говорит мать пропавшего без вести сына в августе 2014 г. под Иловайском Донецкой области, Украина.

Некоторая статистика по пропавшим без вести лицам



Жестокая правда состоит в том, что даже в начале третьего тысячелетия человечество не научилось решать конфликтные вопросы без насилия, а наша планета не такая мирная и безопасная, как нам бы хотелось. Многочисленные жертвы войн и конфликтов, как и раньше, нуждаются в помощи, сочувствии и защите Красного Креста.

В последние десятилетия мир был поражен масштабами *современных вооруженных конфликтов и проблемами пропавших без вести*. Это явление наиболее распространено в Латинской Америке, Арабском мире, на Балканах, Кавказе, а сейчас и в Украине. В Анголе в списках пропавших без вести значится 22 тысячи человек. В Боснии и Герцеговине пропавшими без вести числятся более 13 500 человек, а в Непале - 976 человек, в Ираке по официальным оценочным данным в различных конфликтах с 1980 года пропали от 375 тысяч до миллиона человек. В морги Багдада с начала 2006 года было доставлено 22 тысячи тел, половина из которых не была опознана. В Колумбии, например, из более 90 000 пропавших остается неизвестной участь свыше 68 000 человек. В Перу от 13000 до 16000 человек пропали без вести, и их родственники всё еще ждут известий о них. Эта статистика, к сожалению, далеко не полная по ряду причин.

Здесь хотелось бы напомнить о том, что Украина очень сильно пострадала в годы Второй мировой войны: за 27 месяцев оккупации всей территории Украины погибли, уничтожены в концлагерях, гетто, пропали без вести 6 млн. мирных жителей и военнопленных, 3,5 млн. было эвакуировано в тыл страны, 2,4 млн. депортировано в Германию и другие страны Третьего Рейха, из них 200 тыс. по разным причинам не вернулись на Родину.

Поэтому для Украины и сегодня розыск, связанный с потерями во время Второй мировой войне, остается актуальным.

Не менее серьезным вызовом для мирового сообщества являются **чрезвычайные ситуации**. За последние десятилетия мир столкнулся с их рекордным количеством, что зачастую приводит к разъединению семей. Это и азиатское цунами 2004 года и ураган «Катрина» в США в 2005 году, землетрясение на Гаити в 2010 году, когда число погибших составило более 200 тыс. человек, получивших ранения — 311 тыс. человек, пропавших без вести 869 человек.

В Украине – это авария на Чернобыльской АЭС 1986 года, которая расценивается, как крупнейшая в своём роде за всю историю атомной энергетики, как по предполагаемому количеству погибших и пострадавших от её последствий людей, так и по экономическому ущербу. Тогда более 115 тыс. человек были эвакуированы из 30-километровой зоны поражения, что зачастую приводило к утрате связи между членами семей.

По некоторым данным в период с 2000 по 2010 годы от стихийных бедствий пострадало около 2,7 млрд. человек, то есть более трети населения планеты. Стихийные бедствия и техногенные катастрофы унесли в 2014 году 8186 жизней. Эти данные приведены в опубликованном в Женеве докладе Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца¹ (МФ КК и КП). «Катастрофы затронули в 2014 году, по оценкам, почти 107 млн. человек, и эта цифра больше, чем годом раньше, — говорится в исследовании. Что касается гибели людей во время катастроф, то минувшие 12 месяцев были наименее тяжелыми по последствиям с 1986 года, когда погибло 7303 человека, указывается в докладе. Смертность в 2014 году была почти на 90% ниже, чем в среднем за последнее десятилетие. Правда, вирус Эбола, напоминают авторы, унес за год 8,6 тыс. жизней, то есть больше, чем катастрофы.

Международные миграционные процессы также прямо воздействуют на все стороны общественной жизни, являясь неотъемлемой составной современных экономических, политических, культурных и других взаимоотношений в государстве. Миллионы людей вынуждены мигрировать по различным причинам (политическим, религиозным, экономическим), оставляя свои дома, что также приводит к разъединению семей. По оценкам ООН в 3-м тысячелетии насчитывалось около 175 млн. мигрантов и перемещенных лиц. Только за последние 25 лет их количество удвоилось. Так в 2015 году Европа приняла более 1 млн. мигрантов. Прежде всего, это вынужденные мигранты, покинувшие регионы, отличающиеся особенно нестабильной военно-политической обстановкой, включая Афганистан, Сирию, где идет гражданская война, Эритрею, страну с жестким диктаторским режимом и др. Проявлениями миграции, вызванной процессами глобализации, являются трудовая и сексуальная эксплуатация, ксенофобия, расизм и дискриминация, массовая гибель нерегулярных мигрантов.



¹World Disaster Report 2014 (<http://www.ifrc.org/publications-and-reports/world-disasters-report/world-disasters-report-2014/world-disasters-report-2014>)



Применительно к международной миграции и в силу ее геополитического положения Украина — это и страна происхождения, и страна назначения мигрантов; она лежит на перекрестке миграционных потоков, проходящих с востока на запад, с юга на север. В результате расширения границ Евросоюза Украина оказалась в эпицентре международных миграционных процессов. Ежегодно количество мигрантов, задержанных за нелегальное пребывание в Украине, составляет 30 тыс. человек. Сегодня по неофициальным данным на территории Украины нелегально находится около 0,5 млн. мигрантов преимущественно из стран Юго-Восточной и Центральной Азии, а также Кавказа.

Ограниченность возможностей трудоустройства на официальном рынке труда в Украине является объективной реальностью. Поэтому массовым явлением для нашей страны стали трудовые миграционные поездки украинцев за рубеж. По некоторым данным приблизительно 7 миллионов украинских граждан работают за рубежом, многие из которых нелегально. По данным исследования, проведенного по заказу Международной Организации Миграции (МОМ), в результате отсутствия легального статуса более 160 тысяч украинцев пострадали от торговли людьми с 1991 года в таких странах, как Российская Федерация, Турция, Польша и Чехия. Это делает Украину одним из крупнейших «поставщиков» подневольной рабочей силы в Европе².

Следует также отметить, что в результате миграционных перемещений в мире, которые изменяют исторический, социальный и этнокультурный облик населения государств, возрастает уязвимость мигрантов. Миллионы людей, вынужденные мигрировать, оставляют свои дома, что также приводит к разъединению семей.

Особенности современного кризиса в Украине

Современный кризис в Украине начался в ноябре 2013 г. Уже сейчас, хотя конфликт не завершен, можно говорить об очень печальной статистике.

²http://iom.org.ua/sites/default/files/iom_vot_statistics_ukr_dec2015_1_0.doc.
<http://iom.org.ua/ua/protidiya-torgivli-lyudmi>

За более, чем два года конфликта на Донбассе погибли 9187 человек, еще 21085 человек получили ранения. В число погибших и раненых входят как военные, так и мирные жители, - сообщил 3 марта 2016г. глава подразделения Управления Верховного комиссара ООН по правам человека Джанни Магадзени³.

По состоянию на 4 мая 2016г. согласно данным структурных подразделений социальной защиты населения областных и Киевской городской государственных администраций, зарегистрировано 1 783 361 переселенцев или 1 441 324 семьи из Донбасса и Крыма⁴.

УВКБ ООН продолжает мониторинг ситуации с беженцами в соседних с Украиной странах. По данным правительственных источников в принимающих странах, общее количество граждан Украины, которые ищут убежища или других форм легального пребывания в соседних странах на данный момент составляет 1 363 833 человека. Большинство из них находятся в Российской Федерации (1 092 212) и Беларуси (130021). Кроме того, по информации УВКБ ООН, еще 23,6 тысячи граждан Украины ищут убежище в Европейских странах⁵.

С началом вооруженного конфликта на востоке Украины в Службу розыска ОККУ стали поступать запросы по розыску лиц, пропавших без вести в связи с этим кризисом. Основной пик запросов был отмечен в 2014 г., что было связано с активными боевыми действиями под Иловайском, Дебальцево Донецкой области. В последний год характер обращений изменился. В Службу розыска стали поступать запросы относительно розыска без вести пропавших родственников из числа гражданского населения.

Вооруженный конфликт на востоке Украины. Ирина потеряла своего мужа Олега в августе 2014 года: «Мой муж погиб в зоне АТО. Мне, можно сказать, повезло, если это слово вообще уместно в данном контексте: я получила его тело, смогла его похоронить. Сначала, переживая шок, не верила, что это он, до последнего надеялась, что это какая-то ошибка. Но это был он. И я хотя бы смогла с ним проститься».

Главные особенности ситуации относительно лиц, которые пропали без вести, в связи с конфликтом на востоке Украины (согласно экспертной оценки МККК)

- У Большинство лиц, пропавших без вести во время боевых действий, – это солдаты/бойцы
- У Существует большое количество неидентифицированных тел
- У Отмечается наличие политической воли разрешить кризисную ситуацию
- У Отмечается некоторая степень координации между украинскими представителями власти и представителями неподконтрольных Украине территорий (НПУТ)
- У Отсутствуют семейные ассоциации/ сообщества

Вооруженный конфликт на востоке Украины. Из рассказа сотрудника Службы розыска ОККУ.

"В мае 2015 г. в СР ОККУ обратился Леонид А., житель Днепропетровской области, с запросом по розыску сына К., военнослужащего Вооруженных Сил Украины, который пропал без вести в июле 2014г., при выполнении боевого задания на востоке Украины. В ходе розыска мы выяснили, что еще до обращения заявителя в

³<http://rian.com.ua/incidents/20160303/1006129863.html>

⁴http://www.mfsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=188646&cat_id=107177

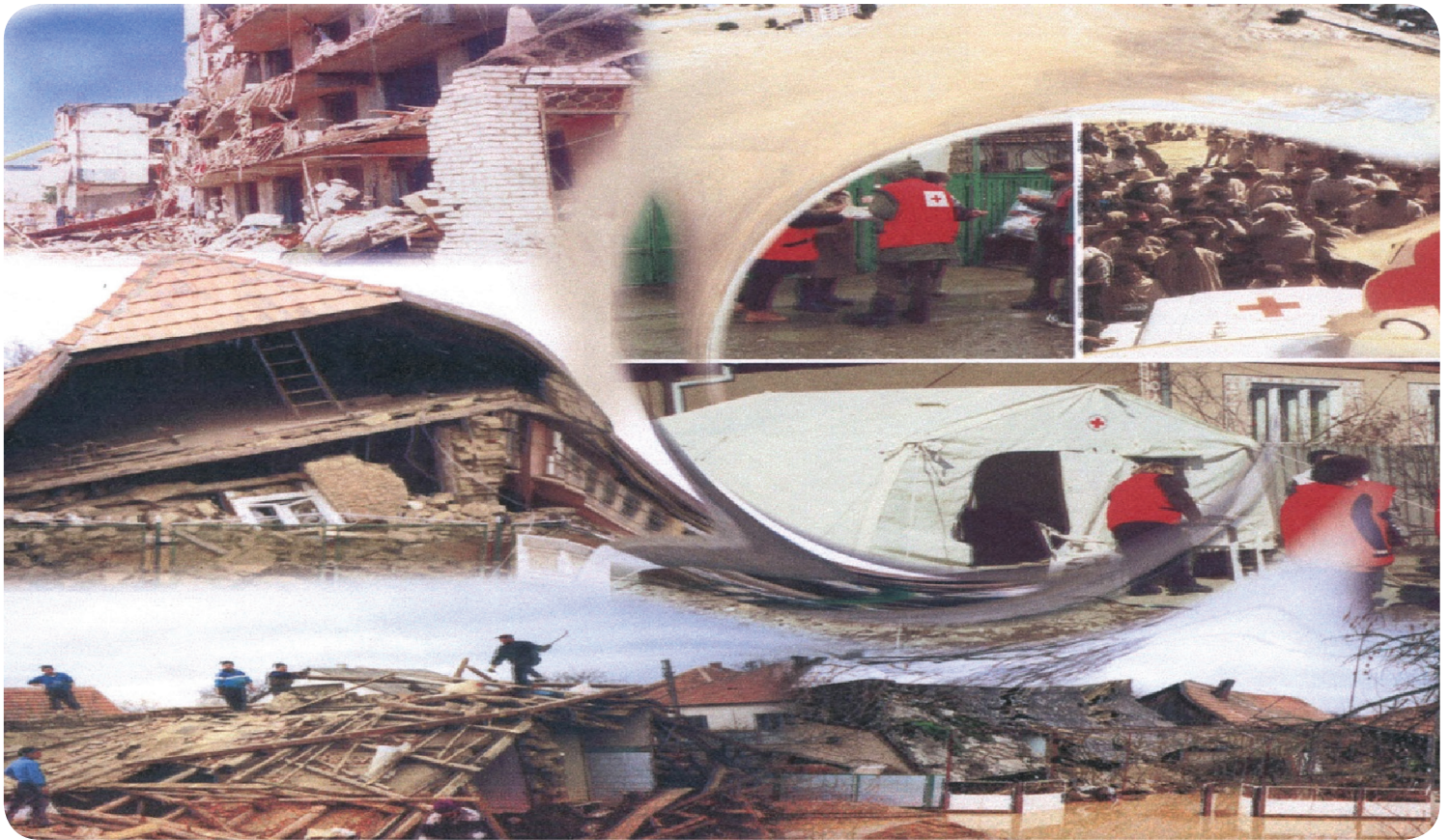
⁵Информационный бюллетень УВКБ ООН за период с 10 февраля по 1 апреля 2016 г.

нашу Службу, в результате ДНК-экспертизы было установлено совпадение ДНК профилей родителей и останков одного из погибших военнослужащих. Мы также узнали, что останки К. были похоронены, так как мать, брат погибшего и его жена согласились с выводами следствия о его гибели. Однако отец разыскиваемого, который направил нам запрос уже после установления факта смерти сына, и ранее не сообщал об этом, позже объяснил нам, что он категорически не признает результаты ДНК-экспертизы, и считает, что его сын жив. У него вызывают сомнения эффективность и результативность досудебного расследования, а также выводы экспертов. По его мнению, экспертиза была проведена некачественно, ее результаты противоречивые, поэтому он собирается обращаться к независимым экспертам для проведения повторного исследования. В связи с этой ситуацией в семье возникли разногласия, родственники испытывают сильные душевные страдания, поскольку они смирились со смертью их родного человека, а отец продолжает надеяться на возвращение любимого сына. «Я уверен, что мы похоронили не нашего сыночка. Прошу Вас, не прекращайте его поиск. Я знаю, мы обязательно найдем его».

Общение с заявителем всегда проходит очень тяжело и несет большую психологическую нагрузку. Он постоянно звонит в Службу розыска, телефонный разговор с ним длится очень долго, порой больше часа. Во время беседы заявитель всегда возбужден, говорит без остановок, нервничает, повторяет по несколько раз одно и то же. При этом он не слушает собеседника и не слышит его аргументов. Завершить разговор с ним очень сложно. После окончания разговора мне необходимо длительное время восстанавливать душевное равновесие».



Аллея временно неидентифицированных защитников Украины
Краснопольского кладбища, г. Днепр



Существует множество ситуаций, которые могут послужить причиной утраты связей людей со своими семьями и приводят к печальным последствиям. Будь то вооруженное противостояние, чрезвычайные ситуации, миграция или другие типы кризиса, что послужили причиной исчезновения человека, внезапная утрата связи со своими близкими, неопределенность могут повлечь за собой чувства отчаяния, страха или вины у людей, утративших своих близких. Зачастую со временем эти чувства усиливаются, так как обеспокоенность становится невыносимой и появляется чувство безнадежности. Последствия безвестного исчезновения для близких родственников, такие как их изоляция, ухудшение материального положения, отчаяние - могут долгие годы сказываться не только на семьях, но и на целых сообществах.

Основные причины, разлучающие семьи и ведущие к потере контакта между членами семьи:

- У **Современные миграционные процессы** международного или внутреннего характера по социальным, экономическим, политическим или экологическим мотивам могут создавать обстоятельства, при которых люди вынуждены бежать из страны в связи с преследованием, угрозой смерти, дискриминацией, принудительным браком, при этом утрачивая связь с родными. Пропадавшими без вести лицами могут считаться мигранты, беженцы или внутренне-перемещенные лица, которые, возможно, живы, но боятся связаться с родственниками или не имеют такой возможности.
- У **Чрезвычайные ситуации (ЧС) природного или техногенного характера, пандемии, эпидемии**, которые, как правило, приводят к нарушению инфраструктуры и средств коммуникации, гибели людей, утрате семейных связей

У **Вооруженные конфликты и другие ситуации насилия** (террористические атаки, массовые расстрелы) приводят к утрате связи между членами семей. Родственники часто не имеют возможности связаться друг с другом по разным причинам. Их родственники могут быть арестованы, захвачены в плен, находиться в заключении, поэтому к ним нет доступа. Люди могут умереть, находясь в заключении. Военнослужащие или члены вооруженных группировок, погибшие в бою, могут числиться пропавшими без вести, если их личность не была установлена. Останки жертв часто оказываются не захороненными, либо хоронятся в спешке без обозначения места захоронения. Документы о смерти не всегда сохраняются, а документы об экгумации не всегда составляются должным образом. Часто перемещенные лица и беженцы, люди, живущие по разные стороны линии соприкосновения, не могут установить контакт с родственниками. Дети нередко оказываются разлученными с родителями, когда семьи спасаются бегством во время военных действий или внутренних беспорядков. Лица, получившие ранения в вооруженных конфликтах могут быть госпитализированы, и возможно, находятся в других безопасных районах.

Последствия вооруженных конфликтов и чрезвычайных ситуаций. Сходства и различия

Последствия вооруженных конфликтов и чрезвычайных ситуаций могут иметь как сходства, так и различия.

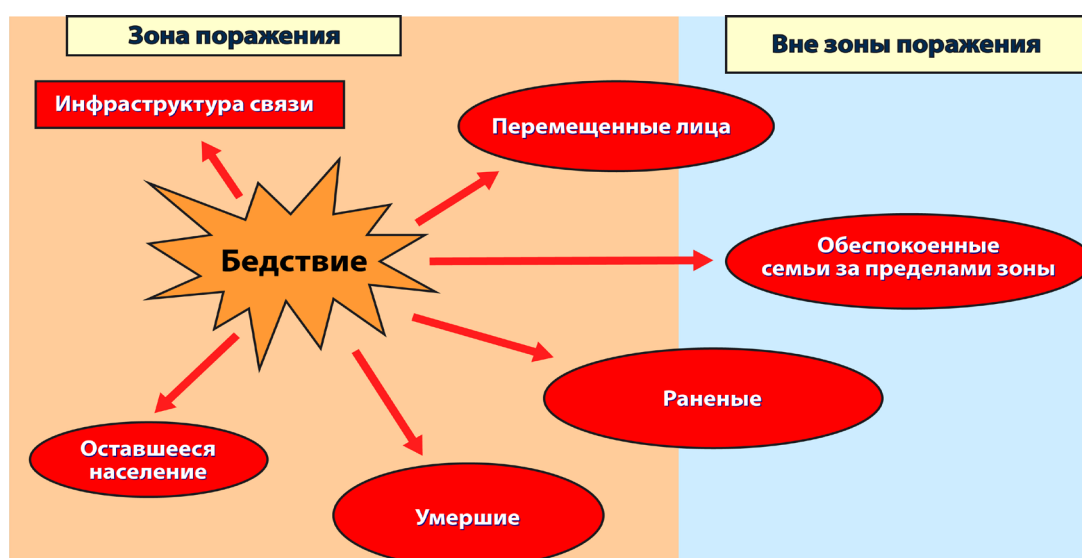
Основным сходством являются:

- У суровые и угрожающие жизни гуманитарные последствия
- У серьезные социально-экономические, правовые, административные и психологические последствия,
- У а также утрата связи между членами семей.

Основное отличие – это

- У присутствие оружия в ситуации конфликта, что увеличивает степень опасности для пострадавших.
- У Причиной ЧС очень часто является природа или непрямоe непреднамеренное влияние человека, в то время как вооруженный конфликт закрепляет противостояние человека человеку (Смотри Обучающий модуль. Приложение 2.1, ч. I Последствия).

Категории наиболее уязвимых лиц, нуждающиеся в ВСС услугах при вооруженных конфликтах и чрезвычайных ситуациях



Как при вооруженных конфликтах, так и при чрезвычайных ситуациях особенно страдают уязвимые категории лиц, которые и до этого уже были ограничены в своих возможностях. Это - старики, дети (в том числе, дети без сопровождения, дети-сироты), люди с инвалидностью, женщины (в том числе, беременные), раненые, психически больные люди, беженцы и др.

Одним из характерных признаков, отличающих гуманитарный кризис в Украине от других мировых кризисов, есть огромное количество пожилых людей, пострадавших в результате вооруженного конфликта. В Украине более 1 млн. из зарегистрированных 1 780 000 внутренне перемещенных лиц, составляют пенсионеры. Они в основном проживают в так называемой «серой зоне» в полной изоляции, в разлуке со своими семьями, в то время как молодые люди, в большинстве случаев, покинули эти районы. Конфликт в Украине также негативно повлиял на жизнь почти 580 тыс. детей, проживающих на неподконтрольной Украине территории (НПУТ) и вдоль «линии соприкосновения». Из них 200 тыс. детей (а это каждый третий ребенок), нуждаются в гуманитарной, медицинской помощи, психосоциальной поддержке и защите⁶.

Уязвимым категориям лиц **особенно опасно быть разлученными со своими семьями, опекунами, сопровождающими, быть лишенными защиты**. Они рискуют стать объектами насилия, жестокого обращения, эксплуатации и зависят от внешней помощи по защите их прав. Потребность в ВСС услугах у этих категорий очень велика.

«Уязвимым» называется любое лицо или группа лиц, не способных выжить без поддержки семьи или специализированного учреждения (дома-интернаты, больницы и т.д.)

Наиболее пострадавшими и уязвимыми лицами часто являются:

1. Дети, которые потерялись или оказались разлучены со своими родителями или законными опекунами
2. Беспризорные дети
3. Пожилые одинокие люди
4. Хронически больные (они могут быть эвакуированы в лечебные учреждения).
5. Инвалиды, нуждающиеся в помощи и поддержке
6. Лица, материальные условия которых обеспечиваются в специализированных учреждениях (тюрьмы, детские дома, дома престарелых, приюты и т.д.)
7. Лица, ставшие зависимыми от учреждений в результате кризисной ситуации (особенно госпитализированные больные, например, люди с инвалидностью)
8. Беременные женщины
9. Неполные семьи и семьи, возглавляемые женщинами с малолетними детьми
10. Одинокие женщины, когда они рискуют стать жертвами сексуальных преступлений
11. Иностранцы (туристы, легальные, нерегулярные мигранты, беженцы).
12. Внутренне перемещенные лица
13. Претенденты на получение политического убежища
14. Пострадавшие от торговли людьми
15. Лица без определенного места жительства (бездомные) и другие группы лиц, уязвимые в конкретной ситуации

⁶<http://www.un.org.ua/ua/informatsiinyi-tsentr/news/3844-10-rechei-iaki-potribno-znaty-pro-kryzu-v-ukraini>

⁷Оценка потребностей в области восстановления семейных связей. Руководство для национальных обществ и МККК. МККК 2011, с. 42

Категории наиболее уязвимых лиц при вооруженных конфликтах и чрезвычайных ситуациях. Сходства и различия.



При вооруженных конфликтах, как и при чрезвычайных ситуациях, уязвимые категории населения страдают больше других. При масштабных кризисных ситуациях происходит перемещение населения как внутри страны, так и за ее пределы (в пределах границ во время ЧС, и через границы в случае внутреннего вооруженного конфликта). Однако, отличием является то, что при вооруженных конфликтах появляются новые группы уязвимых, например, дети, которые находятся под угрозой вербовки в вооруженные или криминальные группы, а также молодые мужчины, жизнь которых подвергается опасности из-за участия в боевых действиях. (Смотри Обучающий модуль. Приложение 2.1, часть II Пострадавшие).

Категории лиц, нуждающиеся в ВСС услугах в контексте сегодняшней ситуации в Украине

В связи с современной кризисной ситуацией в Украине можно выделить две основные уязвимые группы лиц, которые нуждаются в услугах по ВСС: лица, находящиеся в Украине, а также лица, живущие за границей и не имеющие известий о судьбе своих родственников, находящихся в зоне событий.

Лица, находящиеся в Украине

- ✓ **Лица, обратившиеся в Службу розыска с запросом по розыску пропавших без вести родственников**
- ✓ **Внутренне перемещенные лица (ВПЛ)**
- ✓ **Задержанные / арестованные:**
 - Из числа военнослужащих
 - Гражданские лица

У Раненые:

- Раненные военнослужащие в госпиталях (без оружия)
- Гражданские лица, раненые и находящиеся в больницах

Лица, находящиеся за рубежом

- У Лица, предположительно (по информации заявителя) находящиеся за границей
- У Гражданские лица (искатели убежища, беженцы, оказавшиеся в РФ, Беларуси и др. странах, или были незаконно вывезены)
- У Военные (раненые, которые предположительно находятся в госпиталях на территории других стран)

Вооруженный конфликт на востоке Украины. В Службу розыска поступил запрос из Красного Креста Нидерландов от имени заявителя, который просил помочь разыскать его семью в Украине. Он утратил связь с ними летом 2014 г. Заявитель сообщил, что его родные до этого жили в Марьинке Донецкой области, которая подвергалась сильным обстрелам в связи с конфликтом на востоке Украины. «Я сильно переживаю за своих близких, опасаюсь за их жизнь. Знаю, что многие семьи успели выехать из этого села, и надеюсь, что мои родные тоже сейчас в безопасности. Помогите мне, умоляю, найти их».

Лица, постоянно или временно проживающие за границей, и обратившиеся в партнерские службы розыска национальных обществ зарубежных стран с запросами по розыску родственников в Украине, с которыми они утратили связь в результате кризиса в Украине.

Последствия утраты связи для детей, женщин, мужчин в результате вооруженных конфликтов, чрезвычайных ситуаций

При любом вооруженном конфликте, чрезвычайной ситуации или другой кризисной ситуации, когда необходима гуманитарная помощь, у всех уязвимых категорий могут возникнуть потребности в ВСС. Такие потребности будут разными в зависимости от контекста и обстоятельств, при которых члены семей разлучились или потеряли связь друг с другом, и от последствий для семей, различных уязвимых групп, и сообщества в целом.

Последствия утраты связи для детей

Утрата связи с родителями может привести к:

- У утрате чувства собственного «Я»
- У утрате ощущения безопасности
- У утрате чувства защищенности из-за незнания того, живы родители или нет
- У сложным реакциям и чувствам



Несовершеннолетние дети без сопровождения взрослых

Несовершеннолетние дети без сопровождения взрослых, лишённые родительской защиты:

- У зависимы от внешней поддержки и нуждаются в защите их прав;
- У находятся под угрозой сексуального насилия, жестокого обращения, эксплуатации или вербовки в вооружённые и/или криминальные группы.

Последствия утраты связи для мужчин



Мужчины часто остаются один на один с ответственностью за ведение домашнего хозяйства и воспитание детей, что может усиливать у них чувства разочарования, бессилия, гнева, отчаяния, отчуждения, одиночества, печали, изоляции, шока.

Последствия утраты связи для женщин

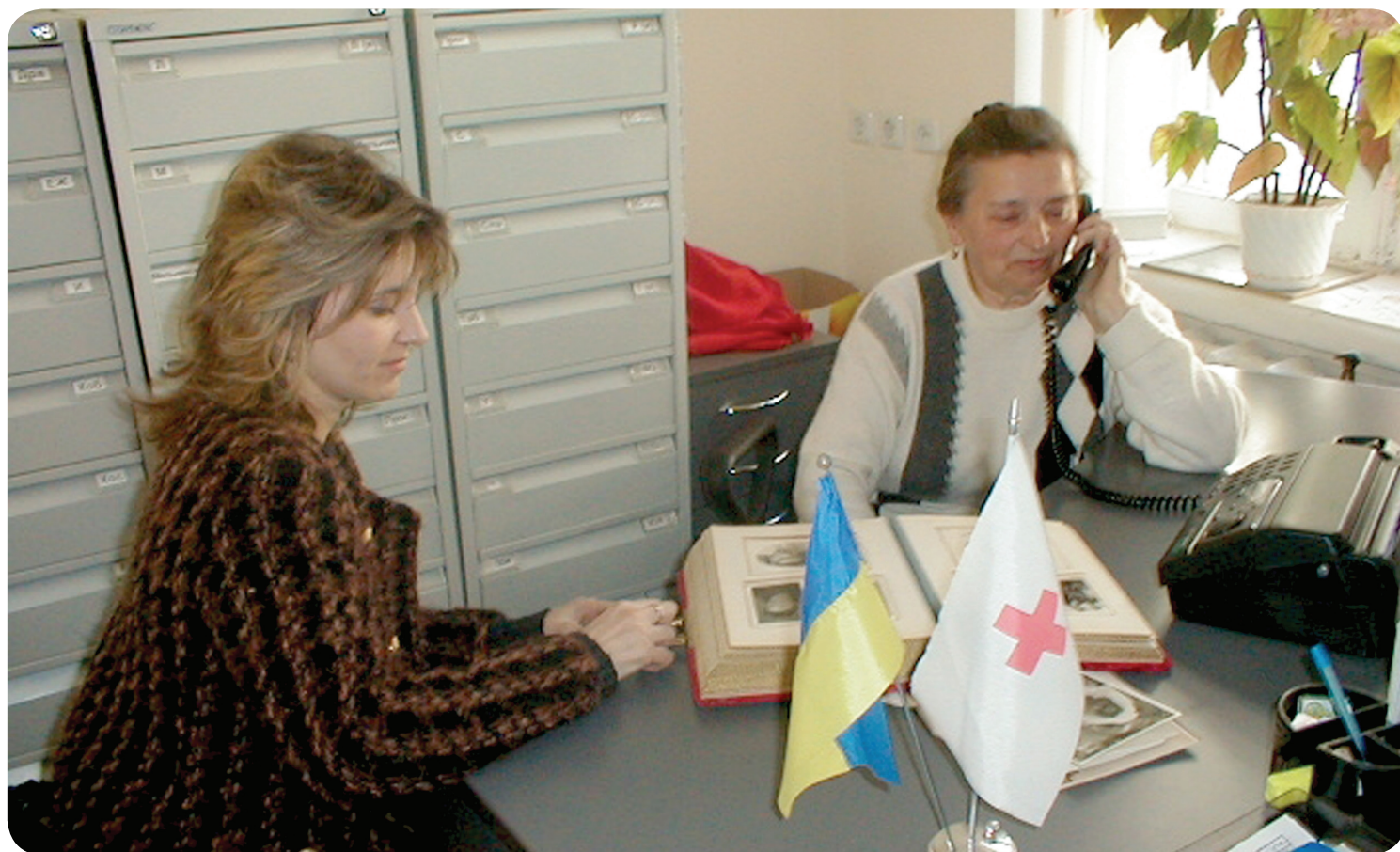
Женщины, разлученные со своими семьями:

- У подвержены большему риску насилия;
- У подвержены большему риску сексуального рабства;
- У часто изолированы от своего окружения;
- У испытывают чувство вины

Причины и последствия вторичной утраты связи

Иногда причиной утраты связи может стать эвакуация больных и перемещение в кризисных ситуациях - «вторичная утрата связи». В таких случаях сложно проследить за перемещениями людей между медицинскими или другими компетентными службами. Наиболее уязвимые категории населения, и в том числе дети, подвержены особому риску. Ситуации такого рода могут вызвать у родителей и детей серьезное беспокойство, а также эмоции, мысли и физические реакции, связанные с первоначальной чрезвычайной ситуацией. Подобные ситуации несут в себе потенциальную угрозу причинения серьезного вреда психическому здоровью и психосоциальному благополучию человека.

Для предотвращения вторичной утраты связи необходимо действовать в строгой координации с органами власти, медицинскими учреждениями, другими структурами и организациями. Наличие координации действий и ведение точных записей позволит сотрудникам по ВСС устанавливать местонахождение людей, утративших связь со своей семьей.



Право знать о судьбе членов семьи гарантируется каждому человеку основными положениями международного гуманитарного права (МГП). В этих положениях отмечается, что не должно быть людей, пропавших без вести. Всех погибших необходимо опознать, задержанных зарегистрировать, о смерти или задержании информировать родственников. Каждая сторона конфликта обязана разыскать лиц, о которых вторая сторона сообщает, что они пропали без вести.

В контексте данного пособия термины «член семьи» или «родной человек» используются как взаимозаменяемые для обозначения члена семьи, который пропал без вести, и чье отсутствие тяжело переживает его семья.

Вооруженный конфликт на востоке Украины. «Мне кажется, что если я узнаю о моем пропавшем без вести отце, что он погиб, то он не будет таким одиноким в своей безвестной могиле. И, надеюсь, что все воины, не вернувшиеся с войны, не останутся без молитв».

Потребности семей, пострадавших в результате вооруженных конфликтов и чрезвычайных ситуаций. Сходства и различия.

У всех семей, пострадавших в результате вооруженного конфликта или чрезвычайной ситуации, существуют насущные потребности в пище, воде, укрытии, одежде, медикаментах, необходимых для обеспечения их жизнедеятельности. У них, как правило, есть потребность в гуманитарной, материальной помощи, а также в психосоциальной поддержке. Общим для этих категорий является

также потребность в информации, и, при необходимости, в ВСС услугах. Такие потребности при вооруженном конфликте могут существовать более длительное время, чем при чрезвычайных ситуациях. Однако, при вооруженных конфликтах существует опасность нарушения прав человека, применения оружия, нападения вооруженных групп, что является отличительной чертой в плане потребностей семей, поскольку возникает острая потребность в их защите от этих угроз (Смотри Приложение 2.1, часть III Потребности).

Потребность семей знать о судьбе пропавших без вести родственников



Первоочередной потребностью семьи является получение информации о судьбе близкого человека. Систематическое и (или) постоянное нарушение этих прав должно рассматриваться как жестокое или бесчеловечное обращение.

Родственники лиц, пропавших без вести, начинают поиски сразу же после их исчезновения. Они обращаются с запросами по розыску в различные государственные, общественные и международные организации, а также в Службу розыска Общества Красного Креста Украины. Многие из них также самостоятельно посещают тюрьмы, поля сражений, больницы и морги, тщательно осматривают тела умерших, пытаются узнать знакомые черты или личные вещи, одежду, найденные при обнаруженных телах. Они продолжают свои

поиски, хотя на это уходят годы. Для них перестать искать родного человека означает навсегда его потерять. Не зная, живы ли их пропавшие без вести родные, и постоянно испытывая чувство неопределенности, люди не могут должным образом их оплакать.

«Память погибших следует уважать, их необходимо достойно похоронить, а места захоронений – обозначить. Родственникам необходимо обеспечить доступ к местам захоронения».⁸

Пострадавшие семьи имеют право первыми узнавать об участии пропавших без вести близких. Важно на каждой стадии процесса сбора останков и их опознания предоставлять родственникам правдивую информацию. Нужно, чтобы у семей были реалистические ожидания, связанные с этим процессом, в том числе о времени, которое может потребоваться для розыска и опознания останков. Семьи, понесшие утрату должны первыми получить информацию о том, что найдены и опознаны останки их близких. Им необходимо либо удостовериться в том, что их близкие еще живы, либо получить доказательства их смерти и узнать о ее обстоятельствах. Родственникам трудно вернуться к нормальной жизни, пока не будут удовлетворены эти потребности (Смотри раздел «Процесс скорби»).

У родственников лиц, пропавших без вести, часто возникает необходимость в решении вопросов, связанных с такими потребностями:

- У Психологические и психосоциальные
- У Экономические, социальные и административные
- У Правосудие и публичное признание
- У Память о пропавших без вести и ритуалы

⁸Первая Женевская Конвенция 1949 г., ст. 17, Первый Дополнительный Протокол 1977 г., ст. 34.

Психологические и психосоциальные потребности

Неопределенность по поводу участи пропавшего без вести родственника причиняет особые страдания и имеет ряд психологических и психосоциальных последствий. Родственники пропавших без вести лиц могут постоянно о них думать, переходя от надежды к отчаянию и наоборот, испытывать нервозность, раздражительность, у них может не оставаться душевных сил ни на какие другие занятия.

Оказавшись в неведении относительно судьбы близких, люди реагируют по-разному. Одни из всех сил пытаются справляться с рабочими обязанностями, ухаживая за детьми и выполняя повседневные дела. Другие могут винить себя в исчезновении близкого человека или в результативности поисков.

Многие обрывают контакты с другими людьми, избегают развлечений и новых отношений, пренебрегая собственными эмоциональными потребностями.

Кроме того, отсутствие у лица, пропавшего без вести, четко определенного социального статуса мешает его родственникам испытывать чувство принадлежности к определенной группе. Мучительная неопределенность, в которой они пребывают, означает, что они не могут провести похоронные обряды, которые помогают им осмыслить пережитое и облегчить душевную боль. Такие люди, безусловно, нуждаются в психосоциальной и психологической поддержке.

Экономические, социальные и административные потребности

Когда человек пропадает без вести, его родственники часто начинают испытывать материальные трудности, особенно если пропавший без вести был кормильцем семьи. Родственники пропавших без вести лиц часто тратят большие средства на их самостоятельные поиски. Ограниченность финансов часто вынуждает их продавать землю, домашний скот или другое имущество, чтобы оплатить поиски, они берут деньги в долг или уходят с работы, чтобы иметь возможность ездить на большие расстояния в поисках родных. Если родственники не знают о своих юридических правах, маловероятно, что они будут ими пользоваться. Часто органы власти, в обязанности которых входит оказание помощи этим категориям граждан, даже не имеют представления о трудностях, которые испытывают родственники лиц, пропавших без вести.

Правосудие и публичное признание

Многие родственники пропавших без вести близких выступают с жесткими требованиями установить и публично наказать всех, кого они считают виновными в их гибели.

Память о пропавших без вести лицах и ритуалы

Помимо правосудия, органы власти и местное сообщество должны дать семьям возможность достойно почтить память погибших родственников, а также оказать помощь родственникам лиц, пропавших без вести, в организации дней памяти, в проведении символических обрядов и встреч семей пропавших без вести. Для многих семей также важно получить официальные соболезнования.

В каждой культуре существуют свои особенные светские и религиозные обряды и традиции, которые необходимо уважать и считаться с ними. В Украине во многих семьях существуют предубеждения относительно эксгумации тел и их перезахоронения. Считается неприемлемым тревожить души усопших. Однако сейчас в Украине в связи с событиями на востоке страны часто возникает необходимость проводить такие эксгумации для проведения повторных ДНК-экспертиз или для перезахоронения идентифицированных тел.



Потребность семей в ВСС услугах в кризисных ситуациях и применяемые инструменты.

ВСС – общий термин для обозначения деятельности, призванной предотвращать исчезновение и разлучение, восстанавливать и поддерживать контакты между родственниками и выяснять судьбы пропавших без вести.

«Каждое лицо ... сможет сообщать членам своей семьи, где бы они не находились, а также получать от них сведения чисто семейного характера»⁹

Восстановление или сохранение контактов между родственниками, разлученными в результате вооруженных конфликтов, стихийных бедствий или миграции является одной из основных услуг, предоставляемых Движением Красного Креста и Красного Полумесяца. Преимущество Движения заключается в его способности развернуть глобальную Сеть семейных связей, состоящую из служб розыска национальных обществ, осуществляющих работу по ВСС при координации и поддержке МККК. Международной правовой базой этой деятельности является Устав Международного Движения и Резолюции Совета делегатов и Международных конференций Красного Креста и Красного Полумесяца. В ситуациях вооруженного конфликта деятельность по ВСС регулируется международным гуманитарным правом, четырьмя Женевскими Конвенциями 1949 г. и двумя Дополнительными Протоколами 1977 г., принятыми международным сообществом, а также Соглашением об организации международной деятельности составных частей Движения.¹⁰

Деятельность сети по ВСС в кризисных ситуациях включает в себя следующие направления:

- У Предотвращение исчезновений и разлучения семей путем регистрации и выяснения судеб людей и информирования их родственников об их местонахождении
- У Восстановление связи между членами семьи
- У Поддержка контактов между членами семьи и организация передачи семейных новостей
- У Выяснение судеб лиц, пропавших без вести

⁹Четвертая Женевская Конвенция 1949 г., ст. 25

¹⁰Севильское соглашение, 1997 г. и дополнение к нему 2005 г.

Служба розыска ОККУ, являясь полноправным членом глобальной Сети по ВСС, осуществляет свою розыскную деятельность для удовлетворения потребностей самых уязвимых категорий, и применяет во всех странах одни и те же принципы и методы, инструменты для розыска и восстановления семейных связей.

В процессе осуществления деятельности по ВСС используются такие основные инструменты:

- **Телефон** (самое прямое и быстрое средство восстановления семейных связей);
- **Послание «В добром здравии»** (для информирования родственников об их местонахождении, что они живы и здоровы);
- **Послание Красного Креста** (позволяет разлученным членам семей обмениваться семейными или личными новостями);
- **Запросы о розыске** (для осуществления розыска, и выяснения судеб пропавших без вести родственников).

И что очень важно, что при работе по ВСС возможно комбинировать различные инструменты в зависимости от кризисной ситуации.

Вооруженный конфликт на востоке Украины. В связи с тем, что телефонная связь в Луганске была нарушена, МККК и ОККУ начали собирать послания «В добром здравии» в районах, доступных для посещения сотрудниками и волонтерами Красного Креста для дальнейшей передачи их родственникам. В то же время в Службе розыска ОККУ был зарегистрирован запрос, который взволнованный отсутствием связи с родственниками в Украине гражданин Германии подал через Немецкий Красный Крест. При проверке по базе данных Службы розыска ОККУ было установлено, что волонтеры в Луганске посещали разыскиваемое лицо и помогли заполнить послание «В добром здравии». Таким образом, удалось восстановить контакт между родственниками, утратившими его в результате кризисной ситуации на востоке Украины.

Деятельность по ВСС тесно переплетается с оказанием психосоциальной поддержки (ПСП) лицам, пострадавшим при вооруженных конфликтах или других кризисных ситуациях. Такая помощь, как показала практика в Украине, является очень актуальной и востребованной, наряду с правовой, юридической, социальной помощью.



Поскольку неопределенность вызывает колоссальный стресс, даже минимум информации о судьбе пропавшего без вести члена семьи значительно облегчает людям страдания и укрепляет жизнестойкость в семьях и их сообществах. Поэтому так важно как можно скорее организовать обмен новостями и розыск без вести пропавших родственников.

ВСС деятельность является неотъемлемой составляющей восстановления психосоциального благополучия получателей ВСС услуг.



В процессе деятельности по восстановлению семейных связей сотрудники и волонтеры служб розыска национальных обществ Красного Креста и Красного Полумесяца находятся в постоянном контакте с людьми, которые переживают или пережили утрату связи с членами семьи. Важным компонентом, который присутствует на всех этапах проведения розыскной деятельности, является психологическая поддержка членов семьи. Однако она невозможна без понимания тех последствий, которые принесла утрата связи и, соответственно, определения возможностей оказания психосоциальной поддержки: важно оказывать помощь, не причиняя при этом вреда.

Психосоциальная поддержка – это действия, которые направлены на удовлетворение психологических и социальных потребностей отдельных лиц, семей и сообществ.

Термин «психосоциальный» означает взаимосвязь психологических и социальных аспектов человеческой жизни.

Психосоциальный = психологический + социальный

Психологическое измерение = внутренние, эмоциональные и мыслительные процессы, чувства и реакции, восприятие и поведение.

Социальное измерение = отношения, семейные связи и связи в сообществе, социальные ценности и практика, принятая в данной культуре.

Переживание и общие реакции на утрату связи

Естественно, что люди, потерявшие связь с близкими, болезненно переносят чувство утраты. Потеря или утрата связи сами по себе являются травмирующими, в частности, из-за испытываемой неопределенности и беспомощности. Семьи живут, пребывая в постоянной тревоге относительно

возможной участи родного человека, не в состоянии повлиять на ситуацию или прийти ему на помощь: человек, пропавший без вести, может быть жив или мертв, может находиться в местах незаконного содержания, жить в другой стране, или же его тело может покоиться в неизвестной могиле либо в массовом захоронении.

Реакции на утрату и разлуку у отдельных лиц, семей и сообществ отличаются в зависимости от эмоциональной стойкости, социальной поддержки и культурных ценностей и проявляются на различных уровнях: индивидуальном, семейном и социальном. Ниже приведены примеры некоторых реакций.

Индивидуальный уровень	Семейное окружение	Социальный уровень
<p>физические реакции</p> <ul style="list-style-type: none"> ● боли в сердце ● изменение давления ● проблемы с пищеварением ● тошнота ● отсутствие физических сил ● постоянная усталость <p>психологические реакции</p> <ul style="list-style-type: none"> ● беспокойство ● трудности с концентрацией внимания ● самообвинения ● заторможенность ● потеря ощущения времени ● ощущение бессмысленности жизни <p>эмоциональные реакции</p> <ul style="list-style-type: none"> ● страдания/ постоянная тревога ● печаль ● злость/гнев ● подавленность/ депрессия ● колебания между надеждой и отчаянием ● периодические истерики ● эмоциональная замкнутость ● отказ принять потерю 	<ul style="list-style-type: none"> ● разногласия по поводу участи пропавшего человека ● трудности в общении с другими членами семьи ● проблемы смены ролей в семье ● борьба против забвения 	<p>социальные реакции</p> <ul style="list-style-type: none"> ● отчуждение от общества ● неопределенный социальный статус ● отсутствие ритуалов на уровне сообщества <p>поведенческие реакции</p> <ul style="list-style-type: none"> ● злоупотребление алкоголем ● безрассудство ● конфликты с окружающими ● гиперактивность или, наоборот, нежелание что-либо делать, двигаться

Реакции на индивидуальном уровне

На индивидуальном уровне отсутствие информации о судьбе пропавшего без вести родственника является основным источником постоянного стресса, который может иметь деструктивное воздействие, вызывать физическую и эмоциональную усталость.

Чувство вины у людей зачастую возникают из-за того, что они не предотвратили исчезновение родного человека, не защитили его либо не нашли. Когда поиск прекращен или оказался безрезультатным, возникает чувство предательства по отношению к родному человеку.

Гнев может быть направлен на людей, ответственных за исчезновение человека, или на самого пропавшего человека. Подобные эмоции не всегда открыто присутствуют, но могут иметь свое выражение, например, во сне.

Неуверенность может полностью поглотить человека. Она лишает человека энергии и снижает его стремление к приятному времяпровождению или позитивным отношениям. Участие в каких-либо

развлекательных и социальных мероприятиях может считаться предательством по отношению к пропавшему человеку.

Переживаемое страдание также может привести к эмоциональным и психологическим проблемам, к таким как тревога и депрессия.

Семейный уровень

Члены семьи являются важным источником поддержки друг для друга как в эмоциональном, так и в финансовом отношении. Однако вместе с тем семья может быть также источником стресса и разочарования. Могут возникать разногласия по поводу участи пропавшего близкого человека или того, как действовать в сложившейся ситуации. Общение чревато проблемами в связи со стремлением уберечь друг друга от дальнейших страданий и отсутствием понимания того, как поддержать друг друга.

Вооруженный конфликт на востоке Украины: «После того, как наш сын пропал без вести, мы с мужем со временем стали избегать разговоров друг с другом, участились ссоры, взаимные претензии. Лишь когда напряжение достигает предела, мы вместе плачем и жалуем друг друга... Я не могу общаться со своими внуками – детьми старшего сына – один их вид доставляет мне страдания, так как я вспоминаю своего младшего сына... Это невозможно вынести».

Социальный уровень

Когда кто-либо из членов семьи пропадает без вести, общество может изменить отношение ко всей семье. Вместо того чтобы обрести поддержку и солидарность в своем обществе, семьи рискуют подвергнуться эмоциональному отчуждению. Они не могут поделиться личной трагедией с другими людьми из-за страха быть непонятыми, из-за разногласий по поводу смерти родного человека либо страха выглядеть слабыми или быть обузой.

Вооруженный конфликт на востоке Украины: «Я перестала общаться с соседями, и даже замечать их – я знаю, что они обсуждают меня: «вначале у нее умер ребенок, теперь ее муж пропал». Разве они могут понять, как мне тяжело и больно – им лишь бы о чем-то поговорить».

Зачастую возникают трудности в определении своего собственного статуса и места в существующих общественных и религиозных сообществах. **Куда сложнее найти способ помнить о пропавшем человеке¹¹, нежели почитать память умершего**, что в большинстве культур связано с ранее установленными традициями и практикой.

Вооруженный конфликт на востоке Украины: «Меня пригласили на мероприятие по поводу годовщины трагического события, унесшего жизни многих военнослужащих, сотни человек пропали без вести. Помимо различных выступлений говорили много добрых слов о погибших, но никто не вспомнил о пропавших без вести, никто не вспомнил моего сына – а ведь он пропал там, почему же всем это безразлично, зачем меня туда пригласили?!...»

Реакции детей

Взрослые часто считают, что, утаивая от детей факт исчезновения, они тем самым оберегают их. Но по этой причине дети не стремятся понять, что происходит в окружающем мире, а старшие дети не усваивают часть семейного опыта.

¹¹30 августа – Международный день пропавших без вести



Возможные реакции детей на утрату:

- ∨ Шок, гнев, печаль, вина, беспокойство, страх, агрессия и т.п.
- ∨ Детское горе может быть мгновенным, не длительным
- ∨ Дети могут испытывать перепады настроения, быстро переключиться с реакции сильного горя на игру и веселье
- ∨ Маленькие дети, как правило, не могут выразить словами свое горе. Они чаще выражают свои чувства через поведение и игру, рисунки
- ∨ Начинают вести себя как гораздо более маленькие дети
- ∨ Дети не могут найти облегчение в разговоре о своей потере с другими детьми

Факторы влияния

Воздействие различных ситуаций, с которыми сталкиваются семьи в процессе установления судьбы родственника, очень велико и многогранно: некоторые обстоятельства вселяют надежду, другие - еще больше усугубляют тяжелое эмоциональное состояние членов семьи. Ряд факторов, в том числе внешние факторы, культурный фон, религиозная вера и психологические факторы, влияют на сохранение семьей надежды. Работая с членами семьи в процессе осуществления ВСС-деятельности и при поддержке семей, следует учитывать возможное воздействие нижеприведенных факторов, а также их динамику и чередование.

В зависимости от времени, прошедшего с момента утраты связи, психологические и поведенческие характеристики состояния членов семьи меняются.

Самой трудной проблемой для семьи в процессе установления судьбы их близкого является неясность ситуации. Обычно члены семьи упорно держатся за мысль, что их родственник жив, до тех пор пока не получают неоспоримого доказательства обратного.

Вооруженный конфликт на востоке Украины. Рассказ сотрудника Службы розыска ОККУ: «В 2014г. в Службу розыска ОККУ обратилась жительница Кировоградской области К. с просьбой о розыске сына, военнослужащего Вооруженных Сил Украины, с которым она утратила связь во время пребывания последнего в зоне вооруженного конфликта на востоке Украины. Во время последнего телефонного звонка сын сообщил, что несколько дней не сможет ей звонить, так как планируется сложная военная операция. С тех пор от него нет никаких известий. Заявитель обратилась с заявлением о розыске сына во все соответствующие государственные структуры, общественные организации и к волонтерам, однако длительное время не удавалось установить судьбу и местонахождение сына. В 2015г. вследствие проведения ДНК-экспертизы было установлено совпадение ДНК-профилей матери и одного из погибших военнослужащих, следственные органы констатировали факт гибели разыскиваемого, дело было закрыто.

Заявитель К. регулярно звонит в отдел розыска ОККУ, интересуется состоянием дела по розыску ее сына; при этом она высказывает возмущение тем, что, по ее мнению, все организации, в которые она обращалась, не хотят ей помогать, относятся к ней невнимательно. Во время общения она настаивает на том, что мы должны более активно заниматься поиском ее сына. Результат ДНК-экспертиз, по ее твердому убеждению, был некорректен, поэтому она его не признает, утверждает, что следователь вынудил ее принять результат ДНК-экспертиз.

Под воздействием СМИ заявитель повторяет широко распространяемые истории: ей достоверно известно, что ее сын против своей воли был вывезен в соседнюю страну, он находится в следственном изоляторе; нескольких лиц там расстреляли, а его готовили для диверсии: переодеть в армейскую форму и ввезти на территорию Украины. Затем последовала информация о его нахождении в подпольной тюрьме и в рабстве в труднодоступных территориях; в следующем разговоре она настаивает, что, согласно утверждению экстрасенса, ее сын ранен, находится с амнезией в больнице красного цвета.

Так как информация заявителя ничем и никем не подтверждена, не имеет конкретного характера, провести ее проверку фактически невозможно – но сообщить об этом заявителю, чтобы не обидеть мать, которая ищет своего единственного сына, практически невозможно».

С начала вооруженного конфликта на востоке Украины в 2014г. в Службу розыска Общества Красного Креста Украины постоянно обращаются родственники, утратившие связь с близкими. Конечно же, каждая ситуация утраты связи и состояние членов семьи, утративших связь, уникальны, но при этом с точки зрения ВСС-деятельности можно определить несколько основных видов запросов о розыске близких, для которых характерны схожие психологические состояния заявителей.

Ситуация утраты связи	Характеристика состояния и реакции заявителя
Родственник незаконно удерживается вооруженными формированиями, но при этом имеет возможность сообщать о себе членам семьи	<ul style="list-style-type: none"> ● определенность (известна судьба, место нахождения) ● переживание и тревога о физическом и психологическом состоянии ● неуверенность в дальнейшем ходе развития событий, опасность для жизни ● бессонница, ощущение беспомощности, если близкий человек долгое время ограничен в свободе
Связь с членом семьи утрачена в зоне вооруженного конфликта, его место нахождения и судьба неизвестны	<ul style="list-style-type: none"> ● неопределенность (жив или погиб) ● надежда на возвращение ● изматывающие поиски сведений ● при отсутствии информации – страх, безысходность, плач, ухудшение физического состояния ● самообвинения
Связь с членом семьи утрачена, его судьба неизвестна, но, согласно свидетельств очевидцев, он погиб. Тела нет.	<ul style="list-style-type: none"> ● неопределенность (нет тела – нет подтверждения смерти) ● недоверие к информации, надежда на ошибку ● зачастую агрессия, сменяющаяся состоянием плача ● изнуряющий анализ информации ● неприятие иного мнения других членов семьи или общества о судьбе близкого ● желание определенности (если погиб – нужно похоронить) ● со временем - чувство вины
Близкие получили извещение о гибели во время масштабного события, повлекшего массовую гибель, при вооруженном конфликте. Так как погибло много людей, идентифицировать сразу останки всех погибших не представляется возможным. В процессе поиска и идентификации возникает множество несоответствий, приводящих в итоге к несогласию семьи с конечным результатом.	<ul style="list-style-type: none"> ● шок, неверие ● при длительном периоде идентификации останков - изнуряющий страх фактического подтверждения гибели (результаты ДНК – экспертизы) ● боязнь, в случае подтверждения гибели, что семье передадут останки не их родного человека ● недоверие к результатам экспертиз ● в случае изувеченных останков – страдания за последние часы жизни близкого ● частые перепады настроения, страх сменяется надеждой, ● плач, физическая и психологическая изнуренность, со временем - чувство вины ● утрата интереса к жизни, отчуждение

Вооруженный конфликт на востоке Украины: «Более 40 минут январской ночью читала она его слова, напечатанные без пробелов на каком-то сайте, в которых М. писал о любви к своей младшей сестре и девушке. М. написал матери, чтобы она не посылала никому деньги, а также назвал нескольких других солдат, которые находятся рядом с ним в темном, заброшенном здании, где-то в Украине, но не сказал, где.

Родственники двух солдат, о которых М. сказал, что они были с ним в заключении, уже получили 99% совпадения с профилями ДНК по национальной базе данных, с указанием, что их трупы найдены. Но теперь М. – при условии, что это был он - дал веские основания для предположения, что все солдаты из их бригады, которые пропали без вести, могут быть живыми. Они просто ждали, чтобы их обменяли...»

Вооруженный конфликт на востоке Украины: Лена посетила нескольких экстрасенсов и записала то, что они сказали ей: Артем был жив, в темном месте и перед трудной дорогой домой, но она должна ждать его возвращения.

Неопределенная утрата

Неопределенность относительно участи родного человека может сопровождаться даже большим стрессом, нежели подтвержденное известие о смерти в семье, когда члены семьи могут похоронить умершего и продолжить жить дальше.

Неопределенность утомляет. Затем наступают периоды хаоса и замешательства, сменяемые поиском и колебаниями между надеждой и отчаянием. Люди, привыкшие держать все под своим контролем, очень тяжело переживают неопределенность, в результате чего могут разочароваться, потерять веру в собственные силы и смысл жизни.

Вооруженный конфликт на востоке Украины: Мужа Ирины, офицера ВСУ, направили в зону вооруженного конфликта, когда их дочери было всего 2 года. Вот уже почти 2 года, как он пропал без вести. «Сейчас гораздо труднее, чем было вначале, - говорит Ирина. - Постоянное ожидание звонка, новостей от него или о нем очень изматывает, но я верю, что он вернется и эта вера придает мне сил. Тяжело и больно отвечать на вопросы дочери «Где папа? Когда вернется папа?». Неопределенность поедает меня изнутри».

Когда член семьи физически отсутствует, но присутствует психологически, мы определяем ситуацию как неопределенную утрату, которая является наиболее стрессовой ввиду своей неоднозначности.¹²

Когда человек пропал без вести или нет доказательств его смерти, семья не может начать траурную церемонию. "Мы не видели их тел, но они не вернулись домой. Некоторые утверждают, что они еще живы, но точного ответа мы не знаем". То обстоятельство, что исчезнувший человек может быть все еще жив делает скорбь неприемлемой. Неопределенность изнуряет: «Сейчас намного тяжелее, чем было сразу после пропажи». Отсутствует приемлемый эмоциональный ответ, ясный выход, и вследствие этого человек ощущает постоянный дискомфорт.

Вооруженный конфликт на востоке Украины: «Осенью, во время визита в воинскую часть, мать Андрея встречалась с одним из четырех солдат, которые на автомобиле Андрея выходили из Иловайска. С тем, которого взяли в плен и впоследствии освободили. Он сказал, что 6 из 17 солдат из отступающего грузового автомобиля были застрелены своими похитителями. Четыре были убиты, так как они были ранены. Один из них, "темный мальчик", был застрелен, когда у него началась истерика. Другой погиб, потому что он попросил телефон, чтобы позвонить своей матери.

Солдат посмотрел на фотографии пропавших мужчин из его бригады. Человек, который был расстрелян за то, что у него была истерика, сказал он, был А.К.. Второй, который попросил телефон, был А.Л.

"Вы видели, как они падают?" – настаивала мать Андрея.

"Нет,"- сказал он ей. "Я слышал это..."

Никто из остальных троих освобожденных солдат из грузового автомобиля не подтвердил эту историю. Мать Андрея все еще надеялась найти других свидетелей.»

¹²БОСС П., Утрата, Травма и Жизнестойкость: работа терапевта с неопределенными утратами.

Разница между смертью и исчезновением

Смерть	Исчезновение
Подтверждение	Отсутствие доказательств смерти или жизни
Ритуалы (похороны, свидетельства о смерти)	Отсутствие ритуалов
Понятный исход/прекращение семейной связи	Неопределенность исхода (т.е. я скорблю или лелею надежду?)
Начало процесса скорби	Только открытые вопросы без ответов Неоднозначная ситуация (поиск/ожидание или продолжение обычной жизни?)
Новая социальная роль	Неопределенная социальная роль (т.е. жена или вдова?)
Отсутствие социального отторжения. Смерть – это неотъемлемая часть жизни	Возможность общественных предрассудков, изоляции и подверженности насилию



Общаясь с членами семьи, утратившими связь с близким, сотрудникам Службы розыска, занимающимся ВСС-деятельностью, необходимо получить как можно больше информации, как для осуществления эффективного проведения поиска, так и для того, чтобы лучше понимать *психосоциальные* последствия утраты связи:

- о *событии*, приведшем к утрате связи (характер события, его масштабность, внезапность и продолжительность)
- о *ситуации в семье до трагического события* (индивидуальные черты членов семьи, психическое и физическое здоровье, имеющийся травмирующий опыт, экономическая ситуация до события, приведшего к утрате связи с близким и т.п.)
- о *ресурсах семьи и общества* (характер отношения между членами семьи, позиция членов семьи в отношении возможной судьбы пропавшего, социальные связи, религиозная система и др.)

Горе и скорбь

Несмотря на различные причины утраты связи с родным человеком и виды реакций, общим знаменателем является горе и скорбь. Реакция горя возникает в ситуации утраты – будь то длительная разлука, смерть близкого человека, тяжелая болезнь и т.п. При осуществлении ВСС-деятельности

сотрудники Службы розыска напрямую сталкиваются с горем семей, утративших связь с близкими, в том числе, с семьями погибших, и поэтому им необходимо понимать суть возможных реакций.

Внезапная утрата может быть связана как со смертью, так и с исчезновением человека, например, во время вооруженного конфликта, когда люди пропадают без вести.

Внезапная утрата:

- ∪ происходит без какого-либо предупреждения
- ∪ не дает возможности подготовиться к тяжелой утрате
- ∪ нет времени позаботиться о завершении каких-то дел или попрощаться.

Болезненные реакции горя могут проявляться не сразу после трагических событий. В случае их задержки возникают другие реакции: повышается активность без ощущения утраты; развиваются заболевания «на нервной почве», наблюдается апатия, занижается самооценка, возникает чувство собственной неполноценности, появляются мысли о самоубийстве.

Скорбь, горевание - это нормальная психологическая реакция на любого рода потерю. Это естественный, но болезненный процесс, позволяющий скорбящему высвободить боль, которая ассоциируется с потерей.

Скорбь включает в себя процесс принятия потери и адаптации, что приводит к стабилизации эмоционального состояния и повседневной жизни, и возврату к нормальной жизни в последующем. Важно иметь в виду, что цель процесса скорби - не забыть о погибшем или исчезнувшем человеке, а, помня о нем, уменьшить боль утраты.

Существует несколько классификаций реакций горя. Исследователи выделяют от 3 до 12 стадий или этапов и, соответственно, характерную для этих этапов психологическую адаптацию. Субъективные переживания утраты индивидуально-различны для каждого человека, имеют изменчивый характер, в связи с чем проявления могут быть крайне вариабельны. Несмотря на большое количество классификаций, все же можно выделить основные этапы скорби.

I. Шок и оцепенение

Признаки:

- шок оставляет человека в том времени, когда его близкий был рядом/был жив;
- ощущение нереальности происходящего;
- ухудшается физическое состояние, постоянная потребность вздохнуть; прерывистое дыхание, особенно при вдохе;
- онемение и нечувствительность конечностей, оцепенение;
- увеличение эмоциональной дистанции с окружающими;
- малоподвижность, сменяющаяся минутами метания/активности;
- потеря аппетита;
- трудности с засыпанием;
- копирование манеры поведения погибшего / пропавшего.

Помощь:

1. Не оставляйте человека одного.
2. Чаще прикасайтесь к человеку (обнимите, положите руки на плечи, возьмите его руку в свою); в случае, если его горе в связи с гибелью близкого – говорите о погибшем в прошедшем времени.

3. Дайте человеку возможность отдохнуть. Следите, чтобы он принимал пищу.
4. Помогите человеку принимать решения, но не принимайте их вместо него и не торопите. В случае смерти близкого – привлекайте к организации похорон.
5. Никогда не говорите: «Время лечит»

II. Страдания

Признаки:

- физические реакции – затрудненное дыхание, вялость, ком в горле, стеснения в груди, нарушения сна
- эмоциональные реакции - тревога, раздражительность, злость, ощущение вины в отношении погибшего / пропавшего без вести
- ощущения присутствия пропавшего / погибшего, его идеализация
- невозможность на чем-либо сосредоточиться, провалы в памяти в отношении текущих событий, частичная или полная социальная изоляция

Помощь:

1. Давайте возможность человеку выговориться – человеку, понесшему утрату, хочется рассказать о погибшем / пропавшем близком, все равно, кому – лишь бы слушали.
2. Дайте человеку возможность побыть наедине, отдохнуть. Не пытайтесь прекратить плач, не мешайте проявлять злость – человеку необходим выход эмоций.
3. Давайте пить много воды (до 2 л в день).
4. Разговор об умершем / погибшем переведите в область чувств.
5. Обеспечьте горющему физические нагрузки (прогулки не менее 45 минут в день).
6. Доказывайте, что страдания будут не всегда, что все можно пережить, что утрата – это не наказание, не кара, а часть нашей жизни; в утратах нет смысла, нет цели, нет плана – не нужно их искать. Относитесь к человеку с вниманием и пониманием, но будьте последовательны и строги.
7. Объясните, что похоронить близкого человека – это не то же, что забыть.

III. Принятие

Признаки:

- нормализуется сон и аппетит,
- утрата перестает быть главным событием в жизни
- иногда могут быть острые приступы горя
- появляется способность планировать свою жизнь с учетом утраты.

Помощь:

1. При болезненных реакциях горя и «застревании» на длительное время в фазе страдания необходима квалифицированная психологическая и/или профессиональная медицинская помощь.
2. Напоминайте о его обязанностях по работе, по отношению к другим членам семьи.



IV. Восстановление.

Признаки:

- горе сменяется печалью,
- утрата воспринимается как нечто неизбежное.

Помощь:

1. Помогите включиться в жизнь, планировать будущее
2. Приглашайте на встречи группы поддержки.
3. Привлекайте к оказанию помощи другим нуждающимся, это поможет «встряхнуться»

Нельзя определить конкретный срок, на протяжении которого будет разворачиваться процесс переживания утраты. Признаком завершения является способность адресовать большую часть времени не умершему, а другим людям, быть восприимчивым к новым впечатлениям и событиям, способность говорить об умершем без сильной боли.

Осложненное горе

Когда мы говорим о пропавших без вести, процесс горевания часто описывается как «замороженный», осложненный, что означает зацикленность людей на своем горе. Осложненное горе означает, что процесс горевания заблокирован и парализует понесшего утрату человека. Нормальная психическая и социальная деятельность становится затрудненной.

Осложненное горе, упоминаемое по отношению к неразрешимому или травмирующему горю, - синдром пролонгированного (протяженного) и интенсивного горя, который связан со значительным ухудшением в здоровье, работе, социальном функционировании.

Это непосредственным образом влияет на появление проблем с решением ежедневных задач и принятием решений, вследствие чего лица подвержены риску погружения в длительную депрессию, злобу, тревогу, алкогольную или наркотическую зависимость, другие проблемы поведенческого характера. В таких случаях человеку нужна профессиональная помощь.

Факторы, осложняющие процесс скорби

- У Травмирующие обстоятельства – внезапная или насильственная смерть, трагическая гибель близкого, в случае надругательства над телом, страданий перед смертью.
- У Трагические ситуации неопределенности – пропал без вести, тело не найдено, не похоронен.
- У Смерть нескольких людей – более тяжелая утрата, трудности, связанные с разными чувствами по отношению к умершим.
- У Умерший играл исключительную роль в жизни скорбящего, был для него целью и смыслом жизни
- У Конфликт с человеком непосредственно перед его смертью, сложные отношения с умершим
- У Длительная процедура ДНК-экспертиз, отсутствие прижизненных и посмертных характеристик



Потеря и скорбь могут усугубляться трудными жизненными обстоятельствами выживших людей, находившихся в зоне вооруженного конфликта: многочисленные утраты, отсутствие пропитания и крова, отсутствие возможности уединиться или удовлетворить религиозные и духовные потребности, отсутствие чувства безопасности. Такие обстоятельства встречались в Украине в 2014 -2015г.г. среди внутренне перемещенных лиц, обратившихся в Службу розыска ОККУ в связи с утратой связи с близкими, оказавшимися по разные стороны линии соприкосновения в ситуации вооруженного конфликта на востоке Украины.



Внутри семьи процесс скорби не всегда проходит одинаковым образом или в течение одного и того же интервала времени. Каждый человек реагирует по-своему. Так, поддержка человека в его скорби требует адаптации к каждому отдельному случаю. Очень важно, чтобы люди не стеснялись естественно реагировать на потерю.

Психосоциальная поддержка членов семьи, утративших связь с близкими – очень трудная работа, но в то же время и чрезвычайно необходимая. Это лишь один из способов поддержки людей, утративших связь с родными, однако имеющий много преимуществ. Психосоциальная поддержка:

- ✓ может предоставляться в соответствии со специальной программой или интегрироваться в другие виды деятельности
- ✓ может предоставляться в любых ситуациях, любым способом
- ✓ не требует особых материальных затрат
- ✓ не требует специального образования

**Любая реакция –
это
НОРМАЛЬНАЯ реакция**



Есть несколько основных способов, используя которые, сотрудники и волонтеры могут оказать поддержку семьям, потерявшим кого-либо из своих родных. В любой повседневной работе основополагающими являются такие навыки оказания помощи, как *быть хорошим слушателем и помогать людям ощущать себя комфортно* в рамках сложившейся ситуации, и для этого не нужно иметь образования психолога. В этом разделе изложены основные навыки и принципы, необходимые при оказании поддержки семьям, утратившим связь с близкими на всех этапах процесса ВСС: проведение первой беседы, постоянная поддержка и перенаправление в процессе установления судьбы, особенности поддержки по телефону.

К факторам, потенциально полезным для долгосрочного восстановления психического здоровья относятся чувство безопасности, спокойствия и надежности, возможность связаться со своими родными и доступ к службе поддержки, а также вера в собственные силы (т.е. человек в состоянии самому себе помочь).

Основные навыки оказания поддержки

Иногда трудно понять, каким образом оказать оптимальную поддержку человеку в беде, что нужно предпринять и что сказать. Зачастую сотрудники и волонтеры обеспокоены тем, что, спрашивая об обстоятельствах исчезновения близкого человека, они тем самым пробуждают чувства горя, печали и отчаяния. *На всех этапах проведения ВСС-деятельности, будь то первичная беседа или регу-*

лярное общение с членами семьи в процессе поиска, сотрудники Службы розыска ОККУ оказывают психологическую поддержку членов семей, утративших связь с родными. Эффективность поддержки обеспечивают:

- ✓ безопасное и комфортное место проведения беседы
- ✓ установление доверительных отношений
- ✓ соблюдение принципов ведения беседы
- ✓ соблюдение конфиденциальности
- ✓ умение использовать принципы и навыки оказания первой психологической помощи

Установление доверительных отношений с семьей – важнейший шаг на пути облегчения страданий. Чтобы достичь этого, важно соблюдать следующие принципы:

- ✓ относиться к членам семьи с уважением и искренностью
- ✓ определить ведущего сотрудника или волонтера для постоянной связи с семьей
- ✓ четко объяснять предпринятые шаги по установлению судьбы родственника
- ✓ соблюдать принципы конфиденциальности информации
- ✓ сосредоточиться на определении потребностей
- ✓ убеждать членов семьи в том, что их реакции являются нормальными и объяснимыми с учетом сложившихся обстоятельств.

Первая встреча с заявителем



Целью проведения первоначальной беседы для сотрудника Службы розыска является сбор основной информации для оказания помощи в ВСС, а также оценки ситуации, в которой оказался отдельный человек или семья. Данная информация и то, каким образом человек реагирует на беседу, могут быть в дальнейшем использованы для определения психо-социальных потребностей человека или семьи, его/их психоэмоционального состояния и потребности в дополнительной поддержке.

Проведение беседы может быть сложной задачей. Для того чтобы первая встреча стала первым шагом к оказанию помощи семье, утратившей связь с близким, необходимо помнить о важных моментах уже при **подготовке к первой беседе**.

- ✓ Определите роль и задачу сотрудника, который будет общаться с заявителем (членом/членами семьи, утратившим/и связь с близким).
- ✓ Убедитесь, что Ваш собеседник будет чувствовать себя удобно и комфортно в выбранном для беседы месте: беседу необходимо проводить в уединенном месте с соблюдением конфиденциальности. Собеседование не следует проводить в месте, где постоянно ходят люди: они могут отвлекать Вас или Ваших визави, их присутствие может внести дискомфорт в и не без того тяжелое психологическое состояние собеседника, помешает установить чувство доверия к Вам.

У В начале беседы необходимо уточнить, ограничены ли Ваши собеседники во времени: это позволит Вам структурировать беседу.

В процессе проведения первой беседы важно:

- У объяснить предоставляемые услуги по ВСС, возможности и ограничения в осуществлении розыскных мероприятий;
- У объяснить, что некоторые вопросы могут быть болезненными, но их необходимо задать, так как это поможет в процессе установления судьбы их родственника;
- У сохранять спокойствие, говорить медленно, делая паузы, и выражать понимание, применять подходы активного слушания;
- У не просить Ваших собеседников анализировать ситуацию, повлекшую за собой разлуку – размышления на тему «если бы» могут способствовать развитию чувства вины;
- У избегать давления на людей, спрашивая об их эмоциональном состоянии – оно априори не может быть хорошим в сложившейся ситуации утраты связи с близким;
- У слишком много вопросов могут показаться навязчивыми, поэтому рекомендуется как можно реже задавать вопросы «почему», отдавайте предпочтение вопросам «что» и «как».

При проведении первой беседы относительно установления судьбы члена семьи, с которым утрачена связь, помимо информации, которую Вам необходимо получить с целью проведения розыска, важным является также *изучение психологического состояния* как отдельных членов семьи, так и их совместной позиции относительно судьбы пропавшего родственника, их отношений с социальным окружением. Зачем нужна эта информация?

Процесс установления судьбы пропавших без вести в ходе вооруженного конфликта, как правило, очень длительный во времени. Первая беседа с членами семьи пропавшего без вести – это первый шаг на длительном пути общения с семьей, который должен сформировать уровень доверия к Вам, от которого зависит Ваше дальнейшее общение и, соответственно, эффективность оказания поддержки. Для членов семьи первая встреча – это первый шаг в процессе горевания, возможность избежать конфликта в семье ввиду возможных различных мнений о судьбе пропавшего родственника. Ведь чтобы помочь в решении задачи, необходимо понять ее условие.



При завершении беседы

Успросите у членов семьи, в какой помощи, помимо розыска, они нуждаются: возможно, необходимо обратиться в отделение Общества Красного Креста Украины по месту проживания семьи, где им смогут оказать социальную поддержку. Будьте готовы дать совет или предоставить информационные материалы по вопросам розыска членов семьи, контакты государственных учреждений;

У договоритесь о форме и регулярности поддержки контакта: кому-то предпочтительней личные встречи, кому-то – телефонный контакт; обсудите, как часто Вы будете поддерживать контакт;

У попросите сообщить Вам, в случае, если члены семьи поменяют место жительства или телефонные номера;

У если кто-либо пребывает в подавленном состоянии, следует выразить свое понимание такой реакции. Сделайте все возможное для того, чтобы закончить беседу с семьей, не нарушив при этом ее эмоционального состояния.

Сама по себе беседа уже служит способом поддержки, позволяя людям рассказать о пережитом и своих чувствах. Уже сам факт того, что человека внимательно слушают, не перебивают и проявляют эмпатию, может принести облегчение. Благодаря этому они могут получить некоторое утешение и ощутить, что их слушают, что их проблемами занимаются, и что им могут оказать помощь. Другими словами, *уже с первой встречи и беседы с членами семьи, сотрудник по ВСС-деятельности оказывает первую психологическую помощь.*

По определению проекта «Сфера» (2011) и в соответствии с Руководящими принципами Межведомственного Постоянного Комитета (2007), первая психологическая помощь (ППП) – это совокупность мер общечеловеческой поддержки и практической помощи ближним, которые испытывают страдания и нужду.

Четыре важных элемента первой психологической помощи, которые помогут Вам при проведении беседы.

1) *Будьте рядом.* Человек в кризисной ситуации, каковой является и утрата связи с близким, временно теряет чувство безопасности и доверия. Волонтеры и сотрудники Службы розыска могут помочь восстанавливать чувство уверенности, оставаясь рядом и не пугаясь тревожности или крайне эмоциональных реакций.

2) *Активное слушание.* Важно внимательно выслушать собеседника для того, чтобы помочь ему пережить трудное время. Проговаривание своей истории часто помогает людям понять и, в конце концов, принять событие. Для сотрудников или волонтеров быть хорошим слушателем является частью правильного и последовательного применения поддерживающего общения. Для семьи или отдельного человека возможность поговорить с кем-либо зачастую является важной частью процесса переживания. Поддерживающее общение состоит из коммуникативного сопереживания, уважения и заботы по отношению к людям, которые нуждаются в помощи.

Слушать внимательно это значит:

У сосредоточить внимание на том, кто говорит, что говорит, о чем говорит и как говорит;

У сосредоточиться на беседе, не отвлекаться на посторонние дела;

У отдавать предпочтение открытым вопросам. Так, например, закрытый вопрос: «Звонил ли

Вам сын регулярно?» предполагает лишь ответ «да» или «нет». В то же время открытый вопрос «Как часто Вам звонил сын?» позволяет получить больше информации;

У ставить вопросы по одному;

У если вы видите, что ваш вопрос непонятен, перефразируйте;

У не торопите человека с ответом, дайте время на обдумывание;

У следите за чувствами собеседника, услышьте больше, чем сказано словами;

У не ведите себя так, будто берете интервью: нельзя задавать вопросы в настырной и жесткой форме.

3) *Уважайте чувства другого.* Отнеситесь без предубеждения к тому, что вам говорят. Не пытайтесь исправить фактическую информацию или восприятие последовательности событий. Будьте готовы к яростным вспышкам эмоций; пострадавший может даже кричать или отвергать помощь. Важно видеть не только непосредственное внешнее поведение, но и поддерживать контакт с собеседником, если ему надо поговорить о том, что случилось.

4) *Проявите заботу и окажите практическую помощь.* Когда человек находится в кризисной, стрессовой ситуации, очень полезна практическая помощь: связаться с кем-то, кто может побыть с ним; уточнить у членов семьи, в какие инстанции они уже обратились по вопросу установления судьбы их близкого, при необходимости, предоставить им информацию о том, что им еще необходимо сделать (при этом обязательно указать точные координаты учреждения/организации, куда следует обратиться). Такая практическая помощь является средством выражения заботы и сострадания. Услышьте желания собеседника, но не берите на себя больше ответственности за ситуацию, чем кажется уместным.

Итак, при общении с членами семьи, утратившими связь с близкими, с целью оказания наиболее эффективной поддержки в процессе проведения беседы руководствуемся принципами:

У слушать и услышать

У смотреть и увидеть

У понимать и почувствовать

Помогайте ответственно!

Действуйте во благо людей, с которыми вы имеете дело.

Знайте свою задачу и пределы своей компетенции. Также следите за тем, чтобы ваши действия не причинили еще большего вреда. Несмотря на то, что некоторые действия могут основываться на наилучших намерениях, выход за пределы своей компетенции может принести больше вреда, чем пользы.

С уважением относитесь к людям; не забывайте учитывать их возраст, пол и культурные особенности.

Убедитесь, что оказываемая людям помощь базируется на принципах справедливости и отсутствия дискриминации.



ДЕЛАТЬ	НЕ ДЕЛАТЬ
подобрать комфортное место для проведения беседы	не давайте обещаний, которые вы не можете сдержать
выслушивать людей, делящихся своими историями, столько раз, сколько понадобится	не давайте пустых утешений, ложных надежд: «Все будет хорошо» или «Главное, что вы остались живы» либо же «Другие пострадали больше вашего»
быть терпеливым, сочувствующим и заботливым, даже если люди неуравновешены	не принуждайте членов семьи делиться своими историями с вами, особенно сугубо личными деталями
поддерживать людей в удовлетворении их потребностей	не говорите о том, почему, по вашему мнению, страдают члены семьи, и не перечисляйте причины, касающиеся их поведения
иметь список контактов государственных и общественных структур, постоянно обновлять его, и перенаправлять людей, в случае необходимости, в определенные службы, находящиеся в регионе	не говорите людям о том, что, по вашему мнению, им следовало бы или что они должны были бы сделать
понимать эмоции людей, которые пережили тяжелую утрату, и принимать их всерьез	не критикуйте существующие организации и учреждения и их деятельность, особенно перед людьми, которые нуждаются в услугах данных структур. Вместо этого убедите членов семьи в том, что Вы сделаете все возможное, чтобы в сотрудничестве с существующими структурами помочь семье в установлении судьбы их близкого человека.

Непрерывная поддержка



Не все члены семьи, обратившиеся в Службу розыска ОККУ в связи с утратой связи с близким человеком, будут нуждаться в психосоциальной поддержке. **Важно не навязывать помощь людям, которые не нуждаются в ней или не хотят ее получить.** Вместо этого следует сконцентрировать энергию и средства на оказание поддержки людям, нуждающимся в ней. Помните, что в долгосрочной перспективе лучшей стратегией будет помощь людям в том, чтобы научить их помогать самим себе. Это может значить установление связи между членами семьи с группами поддержки или другими структурами по оказанию психосоциальной, правовой, административной и иной поддержки, предусмотренной для людей в подобной ситуации.

Выслушайте потребности семьи и помогите им выбрать тот вид поддержки, в котором они более всего нуждаются. Поддерживайте семьи в

выборе возможностей, которые открыты для них, предоставляйте полезную информацию.

Помните об особенно уязвимых группах – детях, в особенности, о несовершеннолетних без сопровождения, людях с инвалидностью, пожилых людях, а также тех, которые были оставлены без средств к существованию или людях, оставшихся в одиночестве вследствие утраты связи со своими близкими.

Вооруженный конфликт на востоке Украины: «Я не могу оставаться дома одна – мысли о моем сыне сводят меня с ума, я не знаю, что я еще могу сделать, где его искать, куда бежать. Поэтому я стараюсь как можно чаще встречаться с членами таких же семей, чьи родные пропали – вместе нам легче, мы одинаковы в своем горе».

Как помочь детям, пострадавшим вследствие утраты связи

В процессе осуществления деятельности по ВСС сотрудники Службы розыска, как правило, общаются со взрослыми членами семьи. Но при оказании психосоциальной поддержки семье пропавшего без вести или погибшего следует особое внимание уделять детям. Прежде всего, детям, как и взрослым, необходимо поддерживающее общение. Самое главное – слушать ребенка и говорить с ним. Ниже приведены рекомендации специалистов, которые помогут при общении с детьми.

- ✓ Объяснять детям в понятной и доступной форме ситуацию (член семьи пропал без вести или погиб)
- ✓ Убедиться, что Вы предоставили информацию в том объеме, который необходим ребенку. Спросите: Что ты хочешь знать? (Где пропал? Почему? Как погиб/умер...)
- ✓ Быть позитивным: «Ты молодец...», «Я вижу, что ты сделал все возможное...»
- ✓ Давать четкие и положительные инструкции поведения:
 - говорите «делайте» вместо «не делайте»
 - не ждите, пока дети сами догадаются, как им поступать
- ✓ В случае гибели члена семьи необходимо помочь ребенку попрощаться (сказать до свидания, участвовать в похоронах, других семейных ритуалах)
- ✓ Просить ребенка выразить словами чувства, например: «Почему Бог забрал отца? Это моя вина?»
- ✓ Помочь ребенку нормализовать чувства: «Никто не умирает потому, что ты плохо себя вел»
- ✓ Помочь ребенку с воспоминаниями (Похоронить – не значит забыть)
- ✓ Проявлять уважение:



- внимательно слушать и наблюдать, обращать внимание на мимику, жесты
- не кричать, не ругать, не одергивать
- не стоит недооценивать умственные способности ребенка
- У Помнить, что дети почти всегда понимают больше, чем мы думаем

Что помогает детям справиться

- У Открытость, возможность задавать вопросы – отвечайте на вопросы сразу и, по возможности, честно (N.B.! травмирующие подробности с детьми лучше не обсуждать)
- У Ежедневная рутина, устойчивый распорядок дня, отвлечение, игра и рисование
- У Забота и комфорт
- У Регулярные заверения:
 - что ребенок не виноват в сложившейся ситуации
 - что дети желанны и любимы
 - что жизнь продолжается и не всегда будет такой печальной
 - что злость и печаль - нормальные реакции на горе
 - что останемся семьей
- У Возможность помогать, участвовать в процессе горевания
- У Возможность самому заботиться о ком-то, например, о домашнем животном

Поддержка по телефону

В кризисных ситуациях сотрудникам Службы розыска ОККУ часто приходится поддерживать контакт по телефону с членами семьи, утратившими связь с близкими. Поддержка по телефону – это также один из способов психосоциальной поддержки, поскольку телефонный звонок к членам семьи:

- У демонстрирует Ваше внимание к ситуации: Вы знаете и помните о пропавшем члене семьи, Вы делаете определенные шаги в процессе установления его судьбы;
- У Вы показываете членам семьи, что они не одиноки в проведении розыска, судьба их близкого Вам не безразлична;
- У члены семьи могут поговорить с Вами о пропавшем близком, о состоянии процесса установления его судьбы – это имеет моральное воздействие, так как они еще раз убеждаются в том, что совместно с Вами делают все возможное для поиска;
- У в процессе разговора Вы можете почувствовать психологическое состояние человека и узнать о других его проблемах (например, административного, правового или медицинского характера) и рассмотреть возможности поддержки.

В процессе телефонного разговора, будь то первое обращение, либо поддержка регулярного процесса общения в ходе проведения розыскных мероприятий, необходимо приспособиться к той ситуации, в которой находится лицо, требующее поддержки. Сделать это весьма непросто, так как по телефону все, что Вы хотите сказать, передается только голосом, визуальный контакт отсутствует. Невербальные сигналы, например, кивание головой, когда вы общаетесь с человеком при личной встрече, могут быть заменены определенным тоном голоса, более медленным темпом речи и использованием простых четких формулировок.

Телефонный диалог предполагает несколько этапов:

-введение: как и при проведении первой личной беседы, необходимо представиться, рассказать об услугах, которые предоставляет ОККУ и о Вашей роли (в случае первого обращения к Вам или с Вашей стороны).

-исследование ситуации, чувств и проблем: получение новой информации, обмен информацией о ходе розыска; выяснение *чувств и проблем, по возможности, четкое их определение; обсуждение и размышления над способами изменения ситуации, ее коррекции. Постарайтесь сделать так, чтобы собеседник не сосредотачивал внимание только на негативном.*

-исследование решений и альтернатив: решающее значение на этом этапе разговора приобретает «мозговой штурм» - совместное обсуждение дальнейших действий, решений. Обсуждение ситуации изменяет эмоциональное и рациональное отношение человека к ситуации.

-завершение диалога: требует большого искусства – необходимо кратко и четко подытожить результаты беседы и закрепить положительные эмоциональные изменения у собеседника.

Сложности поддержки по телефону

- √ Сложное психологическое состояние заявителя / получателя помощи: агрессия, стресс, истерика, апатия, подавленность, неуверенность в завтрашнем дне, растерянность (например, ВПЛ), нестабильная ситуация в регионе и т.п.
- √ Уязвимость
- √ Невозможно применить первую психологическую помощь, например, тактильный контакт, дать воды и т.п.
- √ Отсутствие информации о пропавшем родственнике, которую ожидают услышать члены семьи

Что делать? Как реагировать?

- √ **Говорите тихо**, произносите слова медленно и четко
- √ **Ваши слова** должны быть простыми, ясными и понятными
- √ **Игнорируйте замечания в свой адрес** и сконцентрируйтесь на той помощи, которую Вы можете оказать
- √ **Помолчите, сделайте медленный и глубокий вдох**
- √ **Признайте эмоции человека** – примите интерпретацию события пострадавшего человека, **не спорьте**
- √ Эмоции человека **не направлены против Вас лично** - это естественная реакция на события стрессового характера
- √ **Не выносите суждений** по поводу того, что говорит человек, потому что он реагирует на ситуацию так, как ее видит в данный момент
- √ **Не ожидайте** от человека четкой логики
- √ **Позаботьтесь о человеке** и окажите практическую помощь – таким образом тоже можно показать, что вам не все равно (например, подскажите контакты необходимой человеку организации, или же сообщите, что узнаете информацию, в которой нуждается человек и перезвоните ему после этого и т.п.)
- √ **Дайте собеседнику время** для описания ситуации, проблем, переживаний, не перебивайте его – порой человеку необходимо выговориться, почувствовать, что его услышали – **уже одним этим Вы облегчите человеку его страдания.**
- √ Помните, что **нельзя предлагать помощь, которую невозможно предоставить.**

Как мы уже отмечали выше в этой главе, в телефонном разговоре основную нагрузку несут слова и голос, поэтому очень важно, чтобы задаваемые Вами вопросы не имели оттенка обвинения, не создавали напряжения. Во избежание обострения психологического состояния **рекомендуется:**

- У Использовать вопросы открытого типа, например: Что Вы можете еще рассказать об этом? Как, по Вашему мнению, к этому относятся близкие? Что Вам еще сообщили? и т.д.
- У Избегать вопросов, начинающихся с «почему» - в этих вопросах имеется скрытый укор, обвинение или порицание: «Почему Вы не сделали этого?» и т.п.
- У Вопросы не следует формулировать таким образом, чтобы определять проблему или решение, пока этого не сделает сам собеседник, например: «Видимо, Вы уже устали от этого состояния?», «Мне кажется, что Ваши родные неправы» - фразы подобного типа «навязывают» собеседнику мнение или решение.
- У В процессе разговора задавать уточняющие вопросы: они продемонстрируют собеседнику, что Вы его слушаете, что его состояние небезразлично Вам (то есть, не забываем о принципах активного слушания): «Не могли бы Вы чуть больше рассказать о...», «Вы упоминали о....»

Оказание психологической поддержки по телефону такой же тяжелый эмоциональный процесс для сотрудников Службы розыска ОККУ, как и проведение личных бесед. Всегда сложно общаться с человеком, утратившим связь с близким, который ждет известий о своем родственнике, о его судьбе, и каждый телефонный звонок воспринимается членами семьи как возможная добрая весть.

Примеры фраз при звонке заявителю (первая фраза - как правило, самая тяжелая, но, в то же время, и самая важная, определяющая ход дальнейшего разговора; при окончании разговора необходимо дать заявителю «посыл» для следующего телефонного звонка):

- *Я знаю, что это достаточно сложная ситуация – у меня нет для Вас новой информации, я звоню, чтобы уточнить, как Вы себя чувствуете и, возможно, у Вас есть новая информация ...*
- *Я хотел бы обсудить с Вами ситуацию / поговорить с Вами о ...*
- *У нас есть сложная и противоречивая информация, которую я бы хотел обсудить с Вами...*
- *Спасибо, что выслушали, буду рад услышать Вас...*
- *Я буду звонить вам, даже если не будет новой информации*
- *Вы всегда можете перезвонить нам – возможно, мы сможем помочь Вам.*

Как показала практика работы Службы розыска ОККУ, через некоторое время после исчезновения близкого человека внимание со стороны сотрудников Службы розыска ОККУ воспринимается большинством заявителей с благодарностью: они ощущают, что они не одни в их горе, что им пытаются помочь в поисках, судьба их близких не безразлична не только им: «Спасибо, что звоните, даже если у Вас нет информации о моем муже – Вы хотя бы интересуетесь, другие уже ничего и не спрашивают, все забыли о наших родных...».

Важным элементом оказываемой поддержки по телефону является также умение предоставить собеседнику необходимые контакты других организаций и структур, где он также может удовлетворить свои потребности. В связи с этим важно всегда иметь под рукой список контактов. Однако следует помнить, что предлагать собеседнику обращение в другие инстанции необходимо на заключительном этапе беседы, так как он может воспринять Ваше предложение как повод избавиться от него. В случае рекомендаций собеседнику обратиться также и в другие организации необходимо избегать обещаний, что именно там ему помогут решить проблему – такие «гарантии» с Вашей стороны необоснованы, накладывают на Вас обязательства и могут быть поводом для обвинений в обмане при следующем контакте.

И еще немного поддержки

Одним из основных принципов, что лежат в основе работы сотрудников и волонтеров с семьями, переживающими утрату связи, является отказ от предположений относительно возможных реакций на исход ситуации: например, что неопределенность утраты в отношении пожилого человека будет легче принять, нежели то же самое в отношении молодого человека или ребенка. В период ожидания семьей новостей, общим испытанием для данной семьи является чувство крайней неопределенности. Пропавший человек физически отсутствует, но психологически все еще является частью семьи в ее мыслях, планах и мечтах. Неопределенная утрата, о которой мы говорили ранее является чрезвычайно стрессовым и разрушительным для жизни семьи фактором, поскольку отсутствует явное решение данной проблемы. Члены семьи могут колебаться между надеждой и отчаянием или пребывать в депрессии.

Процесс поддержки начинается с осознания семьями механизма принятия двух противоречащих реальностей одновременно, например: «Я должна двигаться вперед и организовывать жизнь без мужа, но в то же время, я не могу перестать надеяться на будущее и помнить о нем». Сотрудники и волонтеры могут поддержать семьи следующим образом:

- ∨ предоставить возможность семьям поговорить об их пропавшем родственнике
- ∨ оказать психологическую поддержку: нормализовать стресс, растерянность и чувство безнадежности
- ∨ при необходимости, перенаправить к специалисту
- ∨ организовать группу поддержки

Долгосрочной целью для семей является принятие их утраты и поиск путей построения дальнейшей жизни. Не следует ожидать быстрого «разрешения» ситуации. Постепенно семьи могут найти в себе силы двигаться дальше, одновременно сохраняя надежду на возвращение их родного человека, и, в то же время, планируя будущее.





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

Во время продолжительных конфликтов или масштабных бедствий психологическое состояние сотрудников или волонтеров (хелперов) может подвергаться «атакам» на протяжении длительного времени. При оказании помощи заявителям они могут столкнуться со смертью, с рассказами тех заявителей и членов семей пропавших без вести, которые пережили кризисную ситуацию. Хелперы, ощущающие непосредственное влияние такого кризисного события, могут подвергаться еще большему стрессу. Более того, в условиях кризисных ситуаций под вопросом может оказаться безопасность самих сотрудников и волонтеров. У них стрессовые реакции часто обусловлены условиями их работы и ее организацией. Иногда у сотрудников могут проявляться достаточно серьезные признаки стресса или других проблем с психологическим состоянием.

Вооруженный конфликт на востоке Украины. «Вплотную сталкиваясь с работой по розыску пропавших без вести вследствие современного кризиса на востоке Украины, я чувствую свою полную беспомощность, хотя имею огромное желание помочь, понимаю, что сделала все, что от меня зависит, но заявителю от этого не легче, ведь о своем родном человеке он ничего нового не узнал. В этом и состоит огромная психологическая проблема, которая усугубляется пониманием того, что в ближайшее время я вряд ли смогу сообщить этим людям добрую весточку».

Для того, чтобы недопустить возникновение стрессового состояния у сотрудников и волонтеров и/или уметь с ним справиться, необходимо знать, что такое стресс и причины, его вызывающие. Это

важно, поскольку, если не бороться со стрессом, получаемым в процессе работы, он может повлиять на их психосоциальное благополучие, а также на качество их работы и стрессоустойчивость.

Стрессоустойчивость – способность человека справляться с трудностями, а также способность восстанавливать и поддерживать душевное спокойствие сразу после его потери. Часто эту способность описывают как умение “амортизировать” психологический удар и быстро восстанавливаться.

Что такое стресс. Признаки стресса

Стресс — это необязательно какое-то огромное горе, тяжелые переживания и страдания. Это еще и просто неприятная ситуация, которая долгое время не может решиться. Или, скажем, многолетняя напряженная работа в течении длительного времени.

Если быть внимательным к себе или к коллегам, то трудно не заметить характерные **признаки стресса у хелперов**:

- У начинаешь чувствовать постоянную усталость
- У возникают проблемы со сном (поверхностный сон, яркие сны, кошмары, сложности с засыпанием);
- У нарушается режим сна (пробуждение на 2-3 часа раньше обычного)
- У возникает ощущение разбитости после ночного сна (свидетельство того, что нервная система обессилена и организму требуется помощь);
- У происходит частая смена эмоций, резкие перепады настроения, возникает раздражительность

Подобные ощущения в различные периоды или в определенных ситуациях переживают все люди. Однако чем больше мы себе эти ощущения запрещаем, тем глубже они внедряются в нас. Поэтому очень важно не просто **владеть своими чувствами, но и уметь давать им выход**. Советы типа «возьми себя в руки», «ты это можешь» только раздражают.

Причины рабочего стресса у сотрудников и волонтеров

В условиях кризисных ситуаций возникает угроза безопасности самих хелперов. Кроме того, их традиционный имидж хелперов Красного Креста заставляет других представлять их в качестве неутомимых сверхлюдей, которые без боязни смотрят в лицо опасности. Однако, обстоятельства кризисной ситуации могут выходить далеко за пределы их возможностей. В конце рабочего дня очень часто они считают, что сделали слишком мало. Следует сказать, что картины страданий и разрушений - это далеко не самая распространенная причина возникновения у хелперов стресса. Те, кто помогают пострадавшим, часто видят смысл в том, что они делают. Именно это ощущение значимости их работы позволяет им справляться с возникающими проблемами. Однако, учитывая специфику осуществления розыскных мероприятий, возникает необходимость часто говорить заявителям «Еще нет сведений», «Нет данных», сообщать печальные новости, что также может приводить к возникновению психологических проблем у хелперов.

Давайте подробнее рассмотрим основные риски, угрожающие благополучию хелперов, которые могут привести к выгоранию:

- У *Наблюдение трагических событий* (картины смерти, насилия над детьми, серьезные травмы или разрушения) или трагические истории заявителей по розыску
- У *Несбыточные ожидания*

- У Излишний героизм (с возможным травмированием самих хелперов)
- У Условия работы (злость людей, угрозы, насилие)
- У Проблемы организационного характера
- У Непосредственное влияние чрезвычайной ситуации на самих волонтеров и их семьи.

При этом реакция каждого человека на стрессовые ситуации различна. Она зависит от их способности противостоять стрессам, от того, насколько близко к сердцу они воспринимают случившиеся события, а также от поддержки, которую они получают от других.

Вооруженный конфликт на востоке Украины. «С самого начала конфликта на востоке Украины к нам стали поступать запросы по розыску пропавших без вести людей. Было невыносимо больно слушать рассказы матерей, братьев, жен об их родных, с которыми они утратили связь. Чаще всего они плакали и рассказывали о совсем молодых ребятах, о трагических обстоятельствах, при которых они пропали. Я тоже не могла сдерживать себя и плакала вместе с ними, кажется, физически чувствуя такую же беспомощность, душевную боль, как и они. И я не знала, что мне с этим делать. Как это выдержать?»

Будучи свидетелями трагических событий, некоторые сотрудники могут почувствовать себя глубоко потрясенными. Некоторых не отпускает чувство тревоги или неуверенности, другие могут переживать периоды резкого ухудшения настроения, чувствовать злость или беспомощность, апатию, скованность. Сотрудники и волонтеры, находящиеся в шоковом состоянии или переживающие кризисные ситуации, могут не понимать, что же им делать дальше. Они могут также не понимать путей выхода из стрессового состояния. Их ощущение времени может быть искажено. Они могут чувствовать себя легкоуязвимыми, не понимая, что говорят и делают другие люди. При этом другие сотрудники, наоборот, сравнительно легко переживают ситуацию, и только позже начинают размышлять о ней и переживать не самые приятные ощущения.

Наблюдение трагических событий

Особенно тяжело для сотрудников - наблюдать трагические события, приводящие к разлучению семей с их близкими, к смерти, и, особенно к смерти детей. Они могут испытывать чувство вины, когда выясняется, что человек, которого они разыскивали, погиб или умер, или, когда заявитель умер, не дождавшись результата розыска. Они зачастую испытывают стресс, слушая трагические истории о потерях и горе заявителей и членов семей пропавших без вести.

Вооруженный конфликт на востоке Украины. «Здравствуйте, коллеги. Отвечаю Вам со слезами на глазах. Только что вернулась с адреса, который Вы просили меня посетить. Соседи, с которыми мне удалось поговорить, сообщили, что разыскиваемая Галина Н. и ее муж Иван умерли зимой 2015 г. от переохлаждения. В их квартиру попал снаряд. Окна были выбиты. Дом не отапливался. Они просто замерзли. Там в развалинах дома их и нашел сын. Мне страшно, что придется сообщить родственникам, которые их разыскивали, такое печальное известие. Это просто невыносимо».

Кроме того, трагедия может непосредственно коснуться как персонала, так и их родственников, в случае если все они принадлежат к той общности людей, в которой произошла кризисная ситуация. Они могут быть разлучены со своими семьями, коллегами в результате кризисной ситуации. Так в связи с последними событиями на востоке Украины, начавшимися в 2014 г., некоторые сотрудники были вы-

нуждены покинуть неподконтрольную украинскому правительству территорию в Луганской и Донецкой областях. При этом члены их семей, коллеги были вынуждены тогда еще оставаться там по разным причинам. Поддержка контактов была осложнена, а иногда и невозможна из-за отсутствия в течение некоторого времени мобильной связи, из-за боязни навредить своим родственникам. Хелперам, как и заявителям и разыскиваемым, которым они оказывали помощь, также необходима была поддержка.



Несбыточные ожидания

Вооруженный конфликт на востоке Украины. «Сегодня я в который раз была вынуждена сказать матери, сын которой пропал без вести в августе 2014 г. при выходе из окружения под Иловайском Донецкой области, эту дежурную фразу: «К сожалению, сведений пока нет, но розыск продолжается». А в ответ услышать – «И вы нам тоже ничем не помогли. А мы на вас так надеялись»».

Сотрудники часто плохо подготовлены к своей собственной реакции на происходящие вокруг события во время оказания помощи и поддержки заявителям. Сочувствуя тем, кто пострадал, они могут посчитать, что должны отказаться от своих собственных нужд и всецело посвятить себя работе. Их собственные проблемы отодвигаются на второй план. В частности, они могут считать, что не совсем правильно отдыхать у себя дома тогда, когда люди потеряли свои собственные жилища, что проводить время с семьей тогда, когда заявители потеряли своих родственников, и ждут немедленной помощи, некорректно. В таких ситуациях сотрудники и волонтеры не должны оставаться один на один со своими проблемами.

Излишний героизм

Стоит добавить, что некоторым сотрудникам и волонтерам импонирует идея “спасения мира” и намерения разыскать всех, кто пропал без вести. В случае невозможности обеспечения нужд пострадавших они могут испытывать чувство неполноценности. Кроме того, некоторые заявители могут быть настойчивыми, агрессивными и требовать от них слишком многого. Хелперы при этом могут быть совершенно неподготовленными к такому поведению заявителей или их реакциям на отсутствие немедленного результата розыска, на неудовлетворяющие их ответы, такие как «пока нет сведений», «в настоящее время у нас нет возможности осуществлять розыск на этой территории», т.е. отсутствием должной, по их мнению, реакции на их проблемы,

Условия работы

Причиной стресса для сотрудников может быть сложный характер работы в условиях кризисной ситуации. От них может потребоваться выполнение больших, чем прежде, объемов работы из-за возросших потребностей в ВСС. Более того, сами они могут считать, что такая изнурительная работа является нормой. Хелперы могут оказаться в условиях постоянной кризисной ситуации, что зачастую приводит к постепенному отдалению от близких и родственников. Сотрудники могут стол-



кнуться с проблемой морального выбора, необходимостью соблюдения принципа нейтральности в процессе розыска, что ставит их перед дилеммой. В случае непрекращающейся кризисной ситуации (например, кризис на востоке Украины длится уже больше двух лет), хелперы могут думать, что неспособны справиться с огромным количеством проблем заявителей, которым они пытаются помочь.

При оказании помощи заявителям, они зачастую испытывают страх за свою собственную жизнь и жизнь своих родственников.

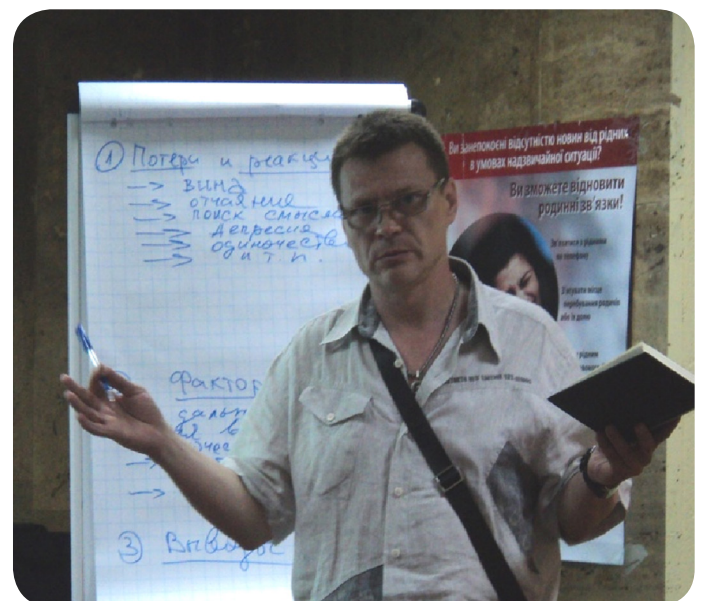
Так, сотрудники из Донецкой и Луганской областных организаций, работающие в непосредственной близости к линии разграничения, продолжают оказывать заявителям и членам семей пропавших без вести помощь в розыске.

Проблемы организационного характера

Проблемы организационного характера существенно влияют на физическое и психологическое состояние сотрудников. В этом плане стресс могут вызвать следующие проблемы:

- ✓ *Отсутствие ясности в должностных обязанностях или их отсутствие*
- ✓ *Нехватка информации о ситуации*
- ✓ *Плохая подготовка и инструктаж*
- ✓ *Отсутствие границы между работой и отдыхом*
- ✓ *Неправильное или недостаточное руководство работой сотрудников*
- ✓ *Атмосфера на рабочем месте, при которой благополучие хелпера не ценится, а его достижения не замечают.*

Способ реагирования каждого человека на стресс зависит от многих факторов, включая характер и степень сложности кризисной ситуации, личностный характер и личную историю, а также имеющиеся системы поддержки. Тем не менее, ответственность за эмоциональный стресс среди сотрудников никогда не следует возлагать на одного человека. Руководство Национального общества имеет огромное влияние на атмосферу взаимной поддержки членов группы, эффективность их работы. Поэтому НО обязано поддерживать благополучие своих сотрудников и волонтеров до, во время и после проводимых ими мероприятий по ВСС, создав систему по защите и оказанию поддержки, где каждый осознает связанные с работой риски и активно поддерживает жизнестойкость и благополучие хелперов. **В этом плане руководство НО может:**



- √ Составить адекватное расписание работы, четкие должностные обязанности, а также объяснить свои требования к хелперам.
- √ Подготовить хелперов к выполнению ими непосредственных задач, довести до них информацию о стрессе и его последствиях, создать систему поддержки коллег, а также систему взаимопомощи.
- √ Наблюдать во время кризисной ситуации за способностью хелперов справляться со своими задачами, проводить регулярные собрания членов группы для проверки состояния ее членов и оказания помощи,
- √ Поощрять и по достоинству оценивать работу хелперов, а также давать им понять, что они являются ценными членами группы.
- √ Поощрять хелперов в использовании методов преодоления трудностей, организовывая обучение психологической самопомощи при работе, связанной со стрессом.
- √ Оказывать помощь тем хелперам, которые столкнулись с особыми сложностями.
- √ Создавать условия для открытого обсуждения проблем, соблюдая правило конфиденциальности.
- √ Организовывать регулярные собрания, которые способствуют сплочению всех сотрудников и /или волонтеров и укрепляют чувство единства команды.

Одной из важнейших мер по оказанию поддержки, которая может быть организована руководителями, является благоприятная и открытая атмосфера в коллективе. Так, когда хелперам потребуется помощь, они будут более охотно обращаться за поддержкой. Открыто говорить о стрессе, предлагать конкретные способы его преодоления, быть открытым для наставничества и создавать безопасную среду, соблюдая конфиденциальность, - это те меры, которые способны создать культуру взаимной поддержки в перспективе.

Находясь рядом с человеком, получившим психологическую травму в результате воздействия кризисных факторов (при теракте, аварии, потере близких в военном конфликте, трагическом известии, физическом или сексуальном насилии и т.п.), не теряйте самообладания. Поведение пострадавшего не должно вас пугать, раздражать или удивлять. Его состояние, поступки, эмоции - это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства.

Выгорание

Сотрудники и волонтеры, которые оказывают ВСС услуги, чувствуют те же потребности, что и семьи без вести пропавших, погибших. Создание атмосферы поддержки является одним из жизненно важных факторов, которые позволяют уменьшить действие стресса. Профилактика эмоционального выгорания начинается с умения распознавать и понимать суть проблемы, защищать свою нервную систему средствами психологической саморегуляции. Первичная профилактика заключается в предоставлении качественной, исчерпывающей информации об основных симптомах стресса, выгорания и методах преодоления эмоциональных реакций на них. Эти знания позволяют хелперам своевременно обнаруживать собственные реакции и пользоваться приемами самопомощи и поддержкой коллег.

Выгорание – это эмоциональное состояние, вызванное постоянным стрессом, и характеризующееся эмоциональной опустошенностью, упадком сил, исчезновением энтузиазма, снижением эффективности работы, пессимизмом и цинизмом.



Хелперы, которые постоянно сталкиваются с негативными переживаниями заявителей, обратившихся за помощью в розыске, и оказываются в большей или меньшей степени вовлеченными в них, находятся в зоне риска для собственной эмоциональной устойчивости, рискуют «сгореть».

Факт профессионального выгорания говорит о том, что человек изменил отношение к предмету профессиональной деятельности и к самому себе, а факторы стресса взяли верх. Человек настолько истощен, что уже не может дистанцироваться от ситуации. Такие люди могут забыть о необходимости отдыха и восстановления сил. У них может иссякнуть та энергия, которую они отдают заявителям. Часто именно такие хелперы - последние, кто это замечает. Именно потому важно понимание причин стресса и выгорания всей группой. Важно также выявление признаков выгорания на ранних стадиях.

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

Признаки выгорания

Ниже приведены симптомы, говорящие о возможном выгорании:

- **Физиологические:** частые головные боли; чувство усталости даже с утра; резкая потеря веса или наборот; кишечные расстройства; бессоница
- **Изменение обычного поведения:** резкая смена рабочего дня (рано приходит и поздно уходит и наоборот); излишний риск; злоупотребление алкоголем, табаком
- **Проблемы с общением:** приступы гнева; отказ от общения с коллегами; неадекватная критика коллег
- **Снижение эффективности работы:** проблемы с концентрацией внимания
- **Негативное отношение к работе:** «как ни старайся, все равно ничего не получится»; к организации или заявителям; нежелание работать; формальное исполнение своих обязанностей; а иногда и смена профессии; сомнение в необходимости и полезности своей работы

У **Эмоциональное расстройство**: безразличие; чувство личной несостоятельности; ощущение постоянной грусти; снижение эмоционального тонуса; беспричинное чувство тревоги, проблемы в семье и социуме

Руководители, постоянные сотрудники и волонтеры, которые прошли базовый курс обучения по оказанию психосоциальной поддержки часто лучше понимают реакции на стресс, а также чаще замечают потребность других в такой помощи. Они лучше понимают себя - в частности, свою реакцию и то, что же помогает им справляться со стрессом. Такое понимание может помочь преодолеть последствия стресса не только им самим, но и их коллегам и заявителям, которым они оказывают помощь в розыске без вести пропавших родственников.¹³

Для того, чтобы предотвратить феномен выгорания, сотрудникам и волонтерам желательно пользоваться в своей работе различными приемами, разработанными специалистами для помощи людям, работающим в кризисных ситуациях (*Смотри подробнее в разделе Самопомощь*).

Первая психологическая помощь сотрудникам и волонтерам (хелперам)

“Если кому-то необходима помощь, не спрашивай его о национальности или вероисповедание. Скажи лишь: «Поскольку ты в беде, я позабочусь о тебе, потому что и ты, и я – люди».

Луи Пастер

Первая психологическая помощь (ППП) - основа поддержки, оказываемой Движением Красного Креста и Красного Полумесяца пострадавшим при чрезвычайных ситуациях и вооруженных конфликтах. В этой главе мы рассмотрим то, как можно использовать ППП сотрудниками и волонтерами для оказания взаимной поддержки.

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

Несмотря на то, что мы общаемся друг с другом практически каждый день, поддерживающее общение предусматривает особое внимание к словам, применение приемов активного слушания, а также определенное отношение к хелперу (см. Приложение 6.4 Правила поддерживающего общения). Сюда включают эмпатию, заботу о волонтере, обращение на него внимания, внимательное выслушивание без оценочных суждений, а также сохранение конфиденциальности услышанного.

Конфиденциальность информации – краеугольный камень правильного поведения при оказании ППП. Нельзя распространять сведения, которые хелпер сообщил вам в связи со своими чувствами в личной беседе.

Соблюдение конфиденциальности полученной информации позволяет сотрудникам в случае необходимости обратиться за помощью и быть уверенными в том, что, их право на личную жизнь будет должным образом защищено.

Правила поддерживающего общения

Ниже приведена краткая информация о том, что можно делать и говорить, а что нельзя, во время проведения поддерживающей беседы с сотрудниками или волонтерами, которые ощутили на себе последствия стресса.

¹³Если вы хотите пройти базовый курс ПСП, обращайтесь к ПСП тренеру вашей областной организации ОККУ.

Что можно делать и говорить	Что нельзя делать и говорить
Помните, что человек в кризисном состоянии на время теряет простейшее чувство защищенности и доверия. Постоянно находясь около хелпера, помогайте ему чувствовать себя в большей безопасности.	Не заставляйте хелпера вспоминать все детали какого-либо трагического события, свидетелем, которого он стал.
Будьте спокойны даже тогда, когда хелпер, которому вы помогаете, эмоционально возбужден.	Не высказывайте своих суждений по поводу ситуации, в которой оказался хелпер.
Будьте готовы к тому, что хелпер в состоянии острого стресса может реагировать на события достаточно эмоционально (срываться на крик и др.).	Не говорите хелперам о своих проблемах и не рассказывайте им истории других людей.
Чтобы полностью понять рассказ и проблемы хелпера, внимательно его выслушайте.	Не рассказывайте сведения, полученные от хелпера, другим людям. Соблюдайте конфиденциальность, кроме случаев, когда ее раскрытие повысит безопасность хелпера.
Обращайте внимание на тревогу, чувство потери, другие ощущения хелпера	Не исправляйте рассказ хелпера о том, что случилось, а также не меняйте хронологию событий.
Во время молчания чувствуйте себя уверенно. Посидите с хелпером в тишине	Не касайтесь хелпера (если это неприемлемо для него).
Задавайте необходимые для прояснения ситуации вопросы, помогающие понять нужды хелпера.	Не торопите хелпера с ответом, дайте время на обдумывание
Установите с хелпером зрительный контакт. Сохраняйте открытую позу при общении с ним.	Не делайте так, что хелпер будет чувствовать неудобства, дискомфорт из-за того, что за ним пристально наблюдают.
Принимайте чувства хелпера и его интерпретацию событий.	Не давайте оценочных суждений
Если хелпер отказывается от помощи, дайте ему понять, что он может получить ее в любой момент - стоит только захотеть	Не навязывайте помощь тем, кто ее не желает, но всегда будьте рядом.

Элементы ППП

Элементы ППП являются универсальными как при оказании поддержки членов семей пропавших без вести, так и для хелперов.

1. Будьте рядом. Человек в кризисном состоянии на время теряет простейшее чувство защищенности и доверия. Будьте готовы к тому, что у некоторых хелперов будут наблюдаться вспышки ярости. Они могут кричать или активно отказываться от помощи. Сохраняйте спокойствие, либо просто найдитесь рядом с этим человеком. В случае необходимости вы сможете поговорить с ним о произошедших событиях. Главное условие: всегда будьте искренны и честны, т.к. именно это поможет пострадавшему хелперу вновь обрести чувство безопасности и доверия. Будьте самим собой. Относитесь к хелперам, нуждающимся в помощи, с естественной теплотой и заботой.

2. Активное слушание. Выделяйте время для того, чтобы выслушать хелперов. Проговаривание пережитого часто помогает хелперам понять то, что же с ними произошло. Обращая пристальное внимание на то, что они говорят, вы даёте понять хелперам, что слушаете их. Дайте понять, что вы внимательно слушаете их, не только словами, но и невербально.

3. **Уважайте чувства другого.** Не отрицайте того, что говорят хелперы. Принимайте их чувства и взгляд на события. Не оценивайте их восприятие событий. Эмпатия и уважение личности помогут вам принять чувства хелпера. Независимо от реакции хелпера, искренне заинтересуйтесь его благополучием.

4. **Проявите заботу и окажите практическую помощь.** Вы можете проявить заботу и оказать практическую помощь, например, связавшись с родственником хелпера, забрав детей из школы. Если необходимо, вы можете отвезти хелпера домой, либо помочь ему получить медицинскую или любую другую помощь. Стараясь выполнить пожелания хелперов, не берите на себя слишком много ответственности. Наоборот, помогайте им взять под контроль ситуацию, воспользоваться правом выбора и принятия собственных решений. Не смотря на то, что хелперы, ставшие свидетелями трагических событий, могут в данный момент не понимать, что им делать, они имеют собственные ресурсы. Стимулируйте их способности по оказанию самопомощи, а также повышайте их уверенность в собственных силах. Помогайте делами, позволяя хелперам начать самостоятельно справляться со своими проблемами.

Эмпатия – способность человека видеть и чувствовать с точки зрения другого человека, а также умение излучать личностное тепло.

Первая психологическая помощь – пошаговое руководство

1. Переведите хелпера в более безопасное место и оградите его от вызывающих тревогу картин, звуков или запахов.
2. Оградите хелпера от навязчивого внимания посторонних лиц, журналистов, а также от коллег.
3. Убедитесь, что хелперу не холодно. В случае необходимости предложите ему плед, а также (возможно) место для отдыха.
4. Если вам нужно уйти, попросите коллегу, чтобы он остался с хелпером.
5. Узнайте у хелпера, что случилось. Выслушайте его рассказ, а также обратите внимание на его тревоги и ощущения. Если он не хочет говорить, просто оставайтесь рядом.
6. Ободрите хелпера, сказав, что его реакция нормальна.
7. Узнайте у хелпера, есть ли у него кто-то дома, кто может о нем позаботиться или поговорить с ним. Помогите ему связаться с близкими.
8. Предоставьте хелперу конкретную информацию о том, где и как он может получить определенные услуги или ресурсы.
9. Предоставьте хелперу еду и напитки (но не алкоголь)
10. Узнайте у хелпера, устал ли он и нужен ли ему отдых, а также (возможно) место для такого отдыха.

Поддержка коллег по принципу «равный равному»

Поддержка коллег - эффективный подход к оказанию хелперам помощи во время стрессовых ситуаций, который позволяет эффективно использовать как ресурсы организации, так и самих сотрудников



и волонтеров. Само название метода «равный равному» говорит о том, что помощь оказывают те люди, которые находятся на том же уровне, что и сам хелпер.

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

Ключевые элементы метода поддержки коллег по принципу «равный равному»:

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

Активная, поддерживающая помощь в стрессовых ситуациях способствует успешной психологической адаптации. Если дать человеку возможность говорить о реакциях и чувствах, это поможет ему справиться со стрессом. Очень часто поддержки, оказываемой коллегами, бывает достаточно для недопущения развития у хелперов более серьезных проблем. Коллеги перенимают друг у друга определенные навыки и умения справляться с кризисными ситуациями, а также развивают свои собственные навыки восстановления. Кроме того, коллеги, оказывающие помощь, делятся своим опытом и предоставляют друг другу кратковременную помощь. Учтите, однако, что **Хелперы НЕ являются специалистами, т.е. поддержка коллег не носит профессиональный характер.**



В Японии после землетрясения, цунами и аварии на АЭС двум профессиональным и весьма опытным профессорам психологии задали вопрос о том, как же им удалось справиться с трагедией. Профессор Казуки Сайто ответил следующее: "Важно было постоянно работать в паре. Поодиночке мы бы не справились. Это называется "поддержка, оказываемая коллегами".

Методы оказания поддержки коллегами:

Неформальная поддержка, оказываемая коллегами, включает в себя систему оказания взаимопомощи, при которой два хелпера в паре наблюдают друг за другом и оказывают друг другу помощь. Они могут при этом работать на месте оказания помощи пострадавшим вместе, что приводит к повышению безопасности и взаимному контролю своего морального состояния. Коллега может предложить другому члену команды перерыв, если видит, что у последнего проявляются признаки стрессового состояния. Более того, коллега может предложить закончить работу тогда, когда он понимает, что напарнику нужна серьезная помощь. Кроме того, такой “напарник” может обсудить с “подопечным” события, произошедшие после кризисной ситуации. Совместный досуг является одним из способов оказания неформальной поддержки. Стоит отметить, что систему оказания помощи коллегами используют даже профессионалы.

Полезным будет, если опытный хелпер будет работать с новичком или менее опытным хелпером, особенно тогда, когда он работает в кризисной ситуации впервые. Такой опытный хелпер может служить источником важной информации о методах преодоления стресса и поддержания психологического благополучия, а также обо всех тонкостях работы в национальном обществе.



Группы поддержки сотрудников и волонтеров Житомирской областной организации ОККУ. Каждую среду волонтеры посещают творческую мастерскую «Арт-село», чтобы отдохнуть, отвлечься от негативных мыслей, получить новые позитивные эмоции с помощью рисования: «Такая разгрузка воодушевляет нас на дальнейшую работу».

Группы поддержки.

Более официально поддержка по принципу «равный равному» может быть оказана в группе, при обсуждении недавнего события, которое всем пришлось пережить, или ситуации, с которой столкнулись все. Преимущество такого подхода заключается в том, что участники формируют общее понимание ситуации или события; люди видят, что в организации проявляется забота о них, и можно определить тех, кто нуждается в дополнительном внимании.

Эмоциональные реакции, оставленные без внимания, могут привести к срыву, тогда как обсуждение возникших трудностей с другими помогает избежать непонимания, искажения информации и неправильного толкования фактов. Атмосфера взаимной поддержки не только позволяет выражать свои эмоциональные реакции и ограничения, но и поощряет к этому, позволяет обеспечить как качество и эффективность работы, так и хорошему душевному благосостоянию сотрудников и волонтеров. Этого можно достичь, используя такие подходы:

Управление деятельностью и поддержка со стороны руководителей и коллег должна осуществляться на ежедневной основе или сразу после возникновения кризиса;

- У Культура организации, которая поощряет к открытому обсуждению вопросов без опасения за возможные последствия;
- У Частые и регулярные собрания коллектива, которые объединяют всех его членов и стимулируют развитие чувства командной работы
- У Сохранение конфиденциальности информации, так, чтобы люди чувствовали себя уютно, признав, что находятся под воздействием стресса, и обратившись за помощью
- У Создание системы взаимной поддержки между членами коллектива, когда регулярные встречи коллег становятся традицией.

Группы поддержки сотрудников и волонтеров Кировоградской областной организации ОККУ. Волонтерам было приятно больше узнать о людях, вместе с которыми они помогают нуждающимся в их поддержке, их привычках, хобби, увлечениях. Важно также было выяснить, в какой помощи они сами иногда нуждаются. Все отметили важность таких встреч, на которых они сближаются, становятся не просто коллегами, а настоящими друзьями. Они высказали благодарность Красному Кресту за организацию таких встреч. После таких встреч они чувствуют, что Красный Крест заботится о них. Позитивные оценки и благодарность за проделанную работу очень важны для них.

Организация группы поддержки

1. Соберите группу. Подчеркните, что должны присутствовать все, и что участие в собрании так же важно, как и хорошая работа.
2. Назначьте ведущего группы.
3. Ведущий обозначает цель собрания – обменяться опытом, определить наличие потребности в поддержке и т.д.; затем участники могут предложить темы для обсуждения.
4. У каждого должна быть возможность внести свой вклад в дискуссию на основании собственного опыта и высказать мнение по конкретным вопросам.
5. Собрание должно продолжаться 1,5 - 2 часа.
6. Собрания можно проводить каждую неделю, а в экстренных случаях – ежедневно, продолжительность – около часа.

Группы поддержки сотрудников и волонтеров Черниговской областной организации ОККУ. Встречи групп поддержки дают возможность выговориться и поделиться собственными жизненными проблемами и радостями. Кроме того, вместе проще строить планы на будущее. «Такие занятия нам необходимы, чтобы мы хотя бы один день чувствовали себя свободно. Творчество дает нам силы и вдохновляет нас на дальнейшую работу с получателями помощи».

Обмениваясь своими впечатлениями от ежедневной деятельности, люди проникаются духом командной работы, что позволяет предотвратить возникновение психологических проблем в будущем.



“Сначала сами наденьте кислородную маску, и только потом оказывайте помощь другим”. Эта фраза, которую мы слышим в самолетах, вполне подходит и к ситуациям, когда сотрудникам необходимо самим справиться с возникшими у них психологическими проблемами.

Хелперы, оказывающие помощь заявителям, членам семей пропавших без вести, и работающие в кризисных ситуациях, могут немало сделать для себя сами. Самопомощь важна по двум причинам. Она подготавливает сотрудников и волонтеров к оказанию эффективной помощи другим и дает им возможность продолжать работу, помогает им избежать выгорания и саморазрушения. И очень важно помнить, что вы используете свой опыт работы, навыки оказания помощи заявителям, чтобы лучше понять их проблемы, но в то же время не привязываетесь к их болезненному опыту – так называемый «принцип невмешательства».

Важно, чтобы при работе в стрессовых ситуациях хелперы использовали надежные стратегии по самопомощи. Осведомленность относительно признаков стресса и проявление инициативы в самопомощи поможет им поддерживать их здоровое эмоциональное состояние, преодолевать трудности в работе, будет способствовать оказанию более эффективной помощи заявителям в розыске пропавших без вести родственников.

Методы самопомощи при управлении стрессом

Уже доказано, что **стрессом можно управлять**. Для этого давным-давно разработаны специальные научно обоснованные методики, направленные на оказание самопомощи при работе в условиях кризисных ситуаций, которые хелперы могут применять самостоятельно. Среди таких методик и приемов можно назвать следующие:

1. Рационализация (сила ума):

- ✓ Подумать, что вызвало гнев, раздражение, непонимание
- ✓ Проанализировать эти причины
- ✓ Посоветоваться с более опытным сотрудником
- ✓ Поднять проблему в коллективе
- ✓ Прочитать книгу по этой теме

2. Визуализация:

- ✓ Представить, что вся отрицательная энергия идет в землю
- ✓ Представить себя под теплым дождем или водопадом
- ✓ Попробовать мысленно увидеть голубое весеннее небо, ощутить запах травы, цветов, теплого моря (ваши самые счастливые моменты в жизни)

3. Релаксация (связь между нервной и мышечной системами):

- ✓ Прodelать легкие физические упражнения или полезную физическую работу
- ✓ Сделать вдох-выдох
- ✓ Улыбнуться своему отражению в зеркале

Пять принципов самопомощи при стрессе

И не надо относиться скептически к утверждению, что стрессом можно управлять. Опыт использования подобных программ тысячи и тысячи раз доказывал свою эффективность. Словом, читайте и повторяйте:

1. **Соблюдать режим труда и отдыха.** Под работой следует понимать и учебу, и домашние хлопоты. В организме генетически заложен механизм сна и бодрствования. Кроме того, свой собственный ритм имеет каждый наш орган. И с этим нельзя не считаться.
2. **Рационально питаться.** Ваш рацион должен быть насыщен питательными веществами, жизненно важными витаминами, микроэлементами и минералами. Витамины группы В — основа нормального функционирования центральной нервной системы. Витамины А, С, Е — отличный антистрессовый комплекс. Кальций и магний помогают переживать «штормы» и сохранять равновесие и т. д.
3. **Не злоупотреблять не только алкоголем или никотином,** но и такими продуктами, как **шоколад и кофе.** Последние, как и алкоголь, возбуждают нервную систему, вредят ей. Кроме того, все перечисленное способствует развитию зависимости. А зачем нам лишние зависимости?
4. **Предпринимать умеренные, регулярные физические нагрузки.** Ориентироваться нужно на внутренний комфорт. Недаром одни бегают, другие приседают, а третьи плавают. Можно ходить в среднем темпе 3-4 раза в неделю 40-60 минут. Главное, что любые упражнения стимулируют расход адреналина и запускают физический, телесный механизм выведения из организма остатков молочной кислоты — последствий накапливаемого в наших мышцах стресса.
5. **Проводить релаксацию.** Опять же, одному помогает здесь хорошая книга, другому — теплая ванна. Но многим людям этого бывает недостаточно. А потому стоит поискать врача-психотерапевта. Такой врач использует специальные методики — аутогенная тренировка, нейромышечная релаксация, основы медитации, самогипноз, «глубокое дыхание». Помочь человеку овладеть этими методиками — значит научить его ум и тело автоматически сбрасывать *нервное, эмоциональное и физическое напряжение*. А значит — противостоять стрессам.

Самопомощь при реакциях на стресс

Вы оказались в ситуации, когда вас одолевают сильные чувства — душевная боль, злость, гнев, чувство вины, страх, тревога. В этом случае очень важно создать себе условия для того, чтобы быстро «выпустить пар». Это поможет немного снизить напряжение и сохранить душевные силы, которые так нужны в кризисной ситуации. Можно попробовать один из универсальных способов:

- У Заняться физическим трудом: переставить мебель, убрать в доме, работать в саду, колоть дрова....
- У Сделать зарядку, совершить пробежку или просто пройтись в среднем темпе
- У Принять контрастный душ
- У Покричать, потопать ногами, побить ненужную посуду и т.д.
- У Дать волю слезам
- У Поделиться своими переживаниями с людьми, которым вы можете доверять.

Как можно заметить, эти способы не являются психологическими приемами, многие люди интуитивно используют их в жизни. Например, часто женщины, когда злятся на мужа или детей, начинают уборку, чтобы избежать ссоры; мужчины, испытывая гнев, идут в спортивный зал и с остервенением бьют по груше; испытав обиду из-за несправедливости на работе, мы жалуемся своим друзьям.

Помимо универсальных способов можно предложить способы, которые помогают справиться с каждой конкретной реакцией.

СТРАХ - это чувство, которое, с одной стороны, оберегает нас от рискованных, опасных поступков. С другой стороны, каждому знакомо мучительное состояние, когда страх лишает нас способности думать, действовать. Оказавшись в экстремальной ситуации, испытывая при этом страх и растерянность, мы не в состоянии оказывать помощь другим. Первое и самое главное правило гласит, что в острой стрессовой ситуации важно справиться со своим **страхом и растерянностью**. Для этого вам помогут следующие приемы:

- У Попытаться сформулировать про себя, а потом проговорить вслух, что вызывает страх. Если есть возможность, поделитесь своими переживаниями с окружающими людьми. Высказанный страх становится меньше. Есть мнение, что такие разговоры только усиливают страх, однако ученые давно доказали, что, когда человек проговорит свой страх, тот становится не таким сильным.
- У Не оставайтесь наедине с самим собой. Страх тяжело переносить в одиночестве
- У Постарайтесь занять себя каким-нибудь делом. Этим вы отвлекетесь от переживаний.
- У Остановитесь и сосчитайте до десяти;
- У Набрав воды в стакан, медленно выпейте ее, сконцентрировав свое внимание на ощущениях;
- У Переключите внимание на какой-нибудь внешний объект, обращая внимание на его цвет, фактуру, форму;
- У Болевое переключение: ущипните себя, уколите иголкой.



Можно попробовать такие упражнения, когда вы чувствуете приближение приступа страха:

- У Глубоко подышите: медленно вдохните носом и на некоторое время задержите дыхание, затем медленно выдохните через нос, сосредоточившись на ощущениях;

- ∨ Напрягите отдельные группы мышц на 2 секунды, затем резко их расслабьте;
- ∨ Сделайте глубокий вдох, задержите дыхание на 1—2 секунды, выдохните. Повторите упражнение 2 раза. Потом сделайте 2 нормальных (неглубоких) медленных вдоха-выдоха. Чередуйте глубокое и нормальное дыхание до тех пор, пока не почувствуете себя лучше.
- ∨ Положите руку на живот; медленно вдохните, почувствуйте, как сначала воздухом наполняется грудь, потом живот. Задержите дыхание на 1 - 2 секунды. Выдохните. Сначала опускается живот, потом грудь. Медленно повторите это упражнение 3 - 4 раза.
- ∨ Глубоко вдохните. Задержите дыхание на 1 - 2 секунды. Начинайте выдыхать. Выдыхайте медленно и примерно на середине выдоха сделайте паузу на 1 - 2 секунды. Постарайтесь выдохнуть как можно сильнее.
- ∨ Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч, и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали, дышите глубоко и следите за своим дыханием, продолжайте делать это в течение одной - двух минут.
- ∨ Прodelайте очень медленные движения головой - покачивания, повороты, наклоны.
- ∨ Сделайте глубокий вдох, а выдыхать воздух следует сквозь плотно сжатые зубы
- ∨ Во весь голос скажите, к примеру: «Что случилось?» и сами - в ответ: «Да ничего!».

Помните - страх может быть полезным (если помогает избежать опасных ситуаций), поэтому бороться с ним нужно тогда, когда он мешает жить нормальной жизнью.

ТРЕВОГА. Часто говорят, что, испытывая страх, человек боится чего-то конкретного (поездок в метро, болезни ребенка, аварии и т.д.), а, испытывая чувство тревоги, человек не знает, чего боится. Поэтому состояние тревоги тяжелее, чем состояние страха.

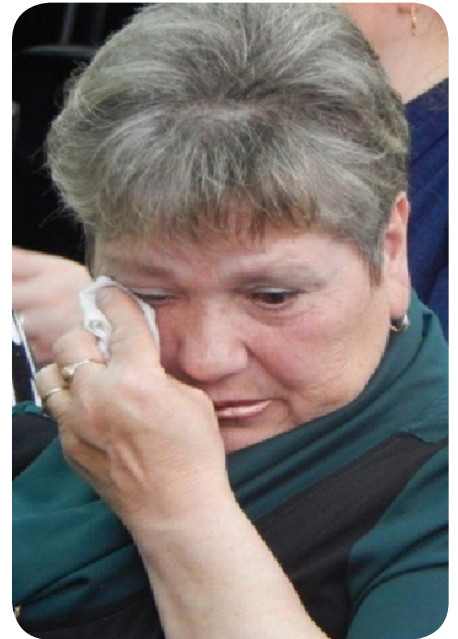
- ∨ *Первый шаг - превратить свою тревогу в страх. Нужно постараться понять, что именно вас тревожит. Иногда этого достаточно, чтобы напряжение снизилось, а переживания стали не такими мучительными. В этом случае, возможно, вы осознаете источник тревоги и сможете успокоиться.*
- ∨ *Самое мучительное при тревоге — это невозможность расслабиться. Напряжены мышцы, в голове крутятся одни и те же мысли; поэтому полезно бывает сделать несколько активных движений, физических упражнений, совершить пробежку или заняться домашними делами, чтобы снять напряжение.*
- ∨ *Сложные умственные операции тоже помогают снизить уровень тревоги. Попробуйте считать: например, поочередно в уме отнимать от числа 100 то 6, то 7, перемножать двузначные числа, посчитать, на какое число приходился второй понедельник прошлого месяца. Можно вспоминать или сочинять стихи, придумывать рифмы и т.д.*
- ∨ *Часто тревога возникает, когда не хватает информации о происходящих событиях. В этом случае можно попытаться составить план, когда, где и какую информацию можно получить.*

ПЛАЧ. Каждый человек хотя бы раз в жизни плакал и знает, что слезы, как правило, приносят значительное облегчение. Плач позволяет выразить переполняющие человека эмоции. Поэтому этой реакции можно и нужно дать осуществиться. Часто, видя плачущего человека, окружающие бросаются его успокаивать. Считается, что если человек плачет - то ему плохо, а если нет - значит, он успокоился или он «держится». Давно известно, что слезы несут лечебную функцию: врачи говорят, что в слезах содержится большое количество гормона стресса, и, плача, человек избавляется от

него, ему становится легче. Этот эффект отражается и в языке - говорят: «Слезы лечат», «Поплачешь, и полегчает!». Нельзя считать, что слезы являются проявлением слабости. Если вы плачете, то это не свидетельствует о том, что вы «нытик»; вам не должно быть стыдно за свои слезы. Когда человек сдерживает слезы, эмоциональной разрядки не происходит. Если ситуация затягивается, то психическому и физическому здоровью человека может быть нанесен урон. Не зря говорит: «сошел с ума от горя». Поэтому не нужно сразу стараться успокоиться, «взять себя в руки». Дайте себе время и возможность выплакаться.

Однако если вы чувствуете, что слезы уже не приносят облегчения и нужно успокаиваться, то помогут следующие приемы:

- ∨ *Выпить стакан воды. Это известное и широко используемое средство.*
- ∨ *Медленно, но не глубоко, а нормально дышать, концентрируясь на выдохе.*



ИСТЕРИКА - это состояние, когда очень трудно чем-то помочь самому себе, потому что в этот момент человек находится в крайне взвинченном эмоциональном состоянии и плохо понимает, что происходит с ним и вокруг него. Если у человека возникает мысль о том, что следует прекратить истерику, это уже первый шаг на пути ее прекращения. В отличие от слез, истерика - это то состояние, которое необходимо постараться прекратить. В этом состоянии человек теряет много физических и психологических сил. Человек может помочь себе, совершив следующие действия:

- ∨ *Уйти от «зрителей», свидетелей происходящего, остаться одному, создать спокойную обстановку.*
- ∨ *Умыться ледяной водой — это поможет прийти в себя.*
- ∨ *Сделать дыхательные упражнения: вдох, задержка дыхания на 1 - 2 секунды, медленный выдох через нос, задержка дыхания на 1 - 2 секунды, медленный вдох и т.д. - до того момента, пока не удастся успокоиться.*

После истерики наступает упадок сил. Надо обязательно прийти в себя, отдохнуть.

АПАТИЯ является реакцией, которая направлена на защиту психики человека. Как правило, она возникает после сильных физических или эмоциональных нагрузок. Поэтому, если вы чувствуете упадок сил, если вам трудно собраться и начать что-то делать и, особенно, если вы понимаете, что неспособны испытывать эмоции, дайте себе возможность отдохнуть. Снимите обувь, примите удобную позу, постарайтесь расслабиться. Не злоупотребляйте напитками, содержащими кофеин, это может только усугубить ваше состояние. Поместите ноги в тепло, следите за тем, чтобы тело не было напряжено. Отдыхайте столько, сколько потребуется. В состоянии апатии помимо упадка сил наваливается безразличие, появляется ощущение опустошенности. Если человека оставить без поддержки и внимания, то апатия может перерасти в депрессию. В этом, случае можно произвести следующие действия:

- ∨ *Если ситуация требует от вас действий, дайте себе короткий отдых, расслабьтесь, хотя бы на 15 - 20 минут, можете полежать или даже поспать*
- ∨ *Помассируйте мочки ушей и пальцы рук - это места, где находится огромное количество биологически активных точек. Эта процедура поможет вам немного взбодриться.*
- ∨ *Выпейте чашку некрепкого сладкого чая.*

- ✓ *Сделайте несколько физических упражнений, но не в быстром темпе.*
- ✓ *После этого приступайте к выполнению тех дел, которые необходимо сделать. Выполняйте работу в среднем темпе, старайтесь сохранять силы. Например, если вам нужно дойти до какого-то места, не бегите - передвигайтесь шагом.*
- ✓ *Не беритесь за несколько дел сразу, в таком состоянии внимание рассеяно и сконцентрироваться, а особенно на нескольких делах, трудно.*
- ✓ *Постарайтесь при первой же возможности дать себе полноценный отдых.*
- ✓ *Если нет возможности отдохнуть (происшествие на улице, в общественном транспорте, ожидание окончания операции в больнице), то можно прогуляться, сходить выпить чая или кофе, помочь окружающим, нуждающимся в помощи.*

ЧУВСТВО ВИНЫ ИЛИ СТЫДА. Многие люди, пережившие насилие или потерявшие близких, испытывают чувство вины или стыда. Справиться с этими чувствами самостоятельно или без посторонней помощи очень трудно. Поэтому подумайте об обращении за помощью к специалисту, это поможет вам справиться с ситуацией.

- ✓ *Говоря о своих чувствах, используйте вместо «мне стыдно» или «я виноват» словосочетание «я сожалею», «мне жаль». Слова имеют большое значение, и такая формулировка может помочь вам оценить свои переживания и справиться с ними.*
- ✓ *Напишите о своих чувствах письмо. Это может быть письмо себе или человеку, которого вы потеряли. Это часто помогает выразить свои чувства.*

ДВИГАТЕЛЬНОЕ ВОЗБУЖДЕНИЕ. Состояние, в каком-то смысле противоположное апатии, когда человек испытывает «переизбыток» энергии. Есть потребность активно действовать, а ситуация этого не требует. Если двигательное возбуждение выражено слабо, то чаще всего человек нервно ходит кругами по комнате, больничному коридору. В крайних вариантах проявления этого состояния человек может предпринимать активные действия, не отдавая в них отчета. Например, после сильного испуга человек куда-то бежит, может наносить травмы себе и окружающим, а затем не может вспомнить о своих действиях. Двигательное возбуждение возникает чаще всего сразу после получения известия о трагическом событии (например, если человек получает известие о смерти близкого родственника) или если человеку нужно ждать (например, как ждут исхода трудной операции в больнице).

Если двигательное возбуждение возникает, то:

- ✓ *Попробуйте направить активность на какое-нибудь дело. Можно сделать зарядку, пробежаться, прогуляться на свежем воздухе. Вам помогут любые активные действия, физическая работа (что-то принести, переставить мебель), которая принесет физическую усталость.*
- ✓ *Снизить уровень физической активности любой интеллектуальной активностью.*

Попытайтесь снять лишнее напряжение. Для этого можно сделать такие **дыхательные упражнения**:

1. Встаньте прямо, дышите ровно и медленно. Сосредоточьтесь на своем дыхании. Представьте, как вместе с воздухом вы выдыхаете напряжение. Поместите в тепло ноги и руки, можно активно растереть их до появления ощущения тепла. Положите руку себе на запястье, почувствуйте свой пульс, попробуйте сосредоточиться на работе своего сердца, представить, как оно размеренно бьется. Современная медицина утверждает, что звук биения сердца позволяет почувствовать себя спокойно и защищено, так как это тот звук, который каждый человек слышит в безопасном и уютном месте - в утробе матери. Если возможно, включите спокойную музыку, которая вам нравится.

2. Встаньте. Сделайте медленный вдох, почувствуйте, как воздух заполняет сначала грудную клетку, потом живот. Выдыхайте в обратном порядке — сначала нижние отделы легких, потом верхние. Сделайте паузу в 1 - 2 сек. Повторите упражнение еще 1 раз. Важно дышать медленно, иначе от переизбытка кислорода может закружиться голова.

3. Продолжайте глубоко и медленно дышать. При этом на каждом выдохе постарайтесь почувствовать расслабление. Расслабьте руки, плечи, спину. Почувствуйте их тяжесть. Концентрируйтесь на дыхании, представьте, что выдыхаете свое напряжение. Сделайте 3 - 4 вдоха-выдоха. Некоторое время (примерно 1 - 2 минуты) дышите нормально. Снова начинайте медленно дышать. Вдыхайте теперь через нос, а выдыхайте через рот, сложив губы трубочкой. При выдохе представьте, что осторожно дуете на свечку, стараясь не погасить пламя. Старайтесь сохранять состояние расслабленности, Повторите упражнение 3 - 4 раза. Дышите как обычно.

ДРОЖЬ. Иногда после стрессового события человека начинает бить дрожь, часто дрожат только руки, а иногда дрожь охватывает все тело. Часто это состояние считают вредным и пытаются как можно быстрее прекратить, в то время как при помощи такой реакции мы можем сбросить лишнее напряжение, появившееся в нашем теле из-за стресса. Итак, если вас бьет нервная дрожь (дрожат руки) и вы не можете успокоиться, *не можете контролировать этот процесс, попробуйте:*

- ∨ *Усилить дрожь. Тело сбрасывает лишнее напряжение - помогите ему.*
- ∨ *Не старайтесь прекратить это состояние, не пытайтесь силой удержать трясущиеся мышцы - так вы достигнете обратного результата.*
- ∨ *Попробуйте не обращать на дрожь внимания, через некоторое время она прекратится сама собой.*
- ∨ *После завершения реакции необходимо дать себе возможность отдохнуть. Желательно лечь спать.*

Категорически нельзя, чтобы вас:

1. Обнимали или прижимали к себе.
2. Укрывали чем-то теплым.
3. Успокаивали, говоря, чтобы надо взять себя в руки.

ГНЕВ, ЗЛОСТЬ, АГРЕССИЯ. Гнев и злость - чувства, которые часто испытывают люди, переживающие несчастье. Это естественные чувства. Поэтому, если вы испытываете гнев, необходимо дать ему выход таким образом, чтобы это не шло во вред вам и окружающим. Доказано, что люди, скрывающие и подавляющие агрессию, испытывают больше проблем со здоровьем, чем те, кто умеют свой гнев выражать. Попробуйте выразить свой гнев одним из следующих способов:

- ∨ *Громко топните ногой (стукните рукой) и с чувством повторите: «Я злюсь», «Я взбешен» и т.д. Можно повторить несколько раз, пока не почувствуете облегчение.*
- ∨ *Постарайтесь высказать свои чувства другому человеку.*
- ∨ *Дайте себе физическую нагрузку, почувствуйте, сколько физической энергии вы затрачиваете, когда злитесь.*
- ∨ *Сведите к минимуму количество окружающих.*
- ∨ *Дайте себе возможность «выпустить пар» (например, выговориться или избить подушку).*

И еще 5 приёмов «самообороны» от стресса или профессионального выгорания.

Трудимся только в рабочее время

После работы свои профессиональные мысли стряхнем вместе с пылью на обуви, топнув на пороге дома: соблюдение трудового кодекса обязательно и для нас. Кстати, если дорога от работы

до дома занимает менее 15 минут, увеличим её пешей прогулкой – пусть наши умные извилины отдохнут, порадуются пейзажу и одиночеству. После приятного ужина – просмотр картинок рабочего дня, чтобы поставить точку после слов «завтра я успешно сделаю (и конкретно что)». Это обеспечит нам безмятежный сон, часто предлагающий блестящее решение любой проблемы (как Менделееву).

Повысим самооценку

Похвастаемся перед собою и коллегами: свои профессиональные награды, дипломы держим не только в компьютере, но и на рабочем месте. Такой стимул отлично работает у чемпионов. Это подарит нам свободу в принятии решений даже при тренингах с коллегами и диктате руководства.

Расширим свою профессиональную информированность

Подбросим эти дрова в костер, чтобы не выгорать. В начале каждого рабочего дня в интернете поинтересуемся профессиональными новинками не только у конкурентов, но и в мире, заслужив уважение начальства и облегчив себе работу. При этом похвалим себя: «я супер!».

Отдыхаем с удовольствием

Снимем интеллектуальный стресс активным отдыхом, спортом, особенно плаванием. Насладимся классической музыкой: «Утро» Грига, «Времена года» Чайковского, «Картинки с выставки» Мусоргского, или своей любимой мелодией. Пообщаемся с семьей и друзьями. Признаемся им в своей проблеме, комично преувеличив её, чтобы вместе посмеяться – смешное уже не опасно.

Окажем себе «скорую помощь»

- ∨ При интеллектуальном стрессе прямо на рабочем месте потянемся, зевая, потрём руки, как в мороз, затем лицо и затылок.
- ∨ 5 минут посмотрим видео о своем летнем отдыхе, вспомним себя там и все краски, запахи и звуки природы.
- ∨ Напишем фломастером на листе свою проблему, а потом посмотрим, как она смывается под струей воды.
- ∨ Сделаем комплимент своему шефу или неблагосклонному коллеге. А после нескольких минут их изумления, посоветуем похвалить и нас - тогда мы для них свернем горы, или все-таки сделаем этот отчет.



И помним: мы творческие, трудолюбивые специалисты высокого класса, достойны уважения и благодарности – какой наш посыл в общество, такое и эхо. Поэтому мы сами предотвратим выгорание и, как всегда, сделаем свою работу на отлично!

Открытым людям профессиональное выгорание не грозит

При завершении вашей роли хелпера важно найти время для отдыха и осмысления пережитого. Кризисная ситуация и потребности заявителей, с которыми вы сталкиваетесь в процессе розыска, - это тяжелое испытание, и перенести их боль и страдания нелегко. После оказания помощи в кризисной ситуации найдите время отдохнуть и поразмыслить о пережитом. Чтобы восстановить силы. И вот еще несколько советов:

- ∨ Поговорите о пережитом при оказании помощи в кризисной ситуации с руководителем, коллегой или с кем-то еще, кому доверяете.
- ∨ Отдайте себе должное за все, что сделали, чтобы помочь другим, даже если это была незначительная помощь.

- √ Научитесь осмысливать пережитое и понимать, что вам удалось сделать хорошо, а что не очень, а также трезво оценивать пределы ваших возможностей в сложившихся обстоятельствах.
- √ По возможности найдите время, чтобы отдохнуть и расслабиться, прежде чем вновь приступить к работе и выполнению своих повседневных обязанностей.
- √ Правильно питайтесь, ограничьте потребление алкоголя и табака и занимайтесь физическими упражнениями для снятия напряжения.
- √ Творческая деятельность также может быть самопомощью. Рисуйте, занимайтесь живописью, пишите, играйте на музыкальных инструментах. Иногда легче выразить чувства, делая что-то, а не разговаривая. Играйте и уделяйте время веселью.
- √ Если у вас трудности со сном или вы чувствуете тревогу, хорошо обсудить это с кем-то, кому можно доверять. Старайтесь не употреблять кофеина перед сном и ложитесь раньше, чем обычно, почитайте перед сном - это тоже может помочь.
- √ Если трудно сконцентрироваться на требующих внимания и сил обязанностях после тяжелой ситуации, сообщите об этом своим коллегам и руководителям. Помните, что для проработки того, что случилось, нужно время.
- √ Делайте паузы между заданиями. Не нужно сразу приступать к выполнению следующего задания, едва закончив предыдущее. Дайте вашему мозгу время на переключение. Эту паузу, даже если она небольшая, можно использовать лично для себя. Отбросьте все предыдущие мысли и немного расслабьтесь. Это позволит вам более эффективно включиться в новый процесс работы.
- √ Время, которое проведено в дороге на работу, можно использовать в своих целях - можно почитать или слушать интересную для вас книжку, учебный курс, например, иностранного языка.
- √ Помните о ценности утра. Утро - это самое удобное время, которое можно использовать для себя. В это время никто вам не позвонит, минимум посторонних шумов и отвлекающих факторов. Выделите себе время до завтрака для занятий медитацией или гимнастикой. Такие упражнения легко выполняются в утренние часы и дают позитивный заряд на весь день.
- √ Ваше время должно принадлежать только вам. Забудьте о мобильном телефоне, да и об обычном тоже, на то время, которое по праву должно быть вашим.
- √ Используйте свое время для себя. Получив, наконец, свободное время, мы часто бездумно его растрачиваем перед телевизором. Это занятие не принесет пользы. Используйте это время для творческого роста. Займитесь оздоровлением своего организма. Это принесет вам радость и создаст предпосылку для того, чтобы выкроить еще больше личного времени в будущем. Проведя время с пользой, вы почувствуете, что хорошо отдохнули, и будете чувствовать себя довольным.

Если через несколько недель, вам еще трудно справляться со своими реакциями, вас одолевают тяжелые мысли или воспоминания о происшедшем, вы стали нервным, вам тоскливо, вы плохо спите, злоупотребляете алкоголем, не занимайтесь самолечением, обратитесь за профессиональной помощью.

Памятка хелпера

1. Хелпер - живой человек. Помните, что у Вас есть своя жизнь, семья и Вы отвечаете за них. Хелпер, который переживает стресс, помочь никому не может.
2. Хелпер должен всегда помнить, что важно не только помочь, но и не навредить.
3. Не ожидайте благодарности от тех, кому Вы помогаете. Если Вы решили помогать - это Ваш личный выбор, и никто не обязан носить Вас за это на руках.
4. Помните, что очень важна регулярность. Лучше делать помалу, но регулярно, чем делать грандиозный подвиг, но раз в десять лет.

5. Никогда не нужно давать необдуманных обещаний. Лучше пообещать мало, а сделать много, чем наоборот.
6. Не давайте себя использовать и собой манипулировать, люди к этому вообще склонны, особенно когда у них несчастье. Держите дистанцию, ни в коем случае не давайте опекаемым Вами людям домашний телефон, адрес и так далее.
7. Вы имеете право говорить «Нет». «Да» вы тоже имеете право говорить.
8. Ищите баланс между необходимостью координации с другими людьми и пониманием того, что у них есть свои дела. Помните, что дело, которое Вы делаете, – это только часть целого, а не все целое.
9. Помните, что Ваша помощь изменит мир совсем немного, а не окончательно, потому будьте готовые к разочарованиям, они в этой работе неминуемые.
10. Если у Вас возникают проблемы, не нужно бороться с ними в одиночестве: всегда можно посоветоваться с более опытным товарищем или психологом. Чем более счастливые Вы будете, тем больше Вы сможете сделать.

Важно обратить особое внимание на собственное благополучие и быть уверенным, что вы физически и эмоционально в состоянии оказать помощь тем, кто в ней нуждается. Мы предложили Вам множество советов по «управлению» стрессом. Выбирайте любой из тех, который вам больше по душе.

А теперь обобщим советы по самопомощи

- ✓ Если вы чувствуете себя полностью опустошенными трагедией или выполняемой вами работой, попробуйте сосредоточиться на простых рутинных делах. Сообщите своим коллегам и руководителю о своих ощущениях и проявляйте терпение.
- ✓ При работе в трудных обстоятельствах некоторые реакции нормальны и неизбежны.
- ✓ Заботьтесь о своем физическом и психологическом состоянии.
- ✓ Отведите достаточно времени на отдых и выспитесь.
- ✓ Не принимайте кофеин, особенно перед сном, если у вас имеются проблемы со сном или вы встревожены.
- ✓ Ограничьте употребление алкоголя и сигарет.
- ✓ Делайте зарядку для снятия напряжения.
- ✓ Питайтесь здоровой пищей и соблюдайте правильный режим питания.
- ✓ Поддерживайте связь с близкими вам людьми.
- ✓ Делитесь своими переживаниями и чувствами (даже теми, которые кажутся устрашающими и необъяснимыми) с коллегами или людьми, которым доверяете.
- ✓ Прислушивайтесь к тому, что другие люди говорят о влиянии на них данной ситуации и о том, как они ее преодолели. Они могут поделиться полезными советами.
- ✓ Выражайте свои чувства через творческую деятельность. Например, рисование, занятие живописью, письмо или игра на музыкальных инструментах.
- ✓ Играйте и уделяйте время веселью.
- ✓ Заставляйте себя расслабиться с помощью медитации.

Берегите себя, чтобы лучше заботиться о других!

ГЛОССАРИЙ

Определения, предлагаемые ниже, используются в настоящем учебном пособии в контексте оказания психосоциальной поддержки и не обязательно являются общепринятыми.

АДАПТАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ

Процесс адаптации к новой жизненной ситуации – преодоление трудных обстоятельств, усилия по решению проблем или попытки минимизировать, уменьшить значимость события или проработать стресс. Разумным поведением при психологической адаптации является обращение к другим за помощью, активный поиск решений или устранение источника стресса. Неправильным поведением при психологической адаптации является игнорирование угрозы или отказ признать ее воздействие, избегание источника стресса, изоляция, вымещение своего состояния на других, самолечение и использование других опасных для здоровья методов с целью обеспечения нормального функционирования.

АДВОКАЦИЯ

Активная поддержка идеи или дела, а в этом контексте – активное выступление в поддержку лица или группы.

АКТИВНАЯ ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ СТРАТЕГИЯ (СТРАТЕГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ)

Эта стратегия заключается в том, что человек, переживший травмирующее событие, пытается найти смысл в ситуации, обращается за поддержкой и предпринимает шаги для решения проблемы.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Активное слушание подразумевает не только внимание к тому, что вам говорят. Необходимо также, чтобы ваш собеседник был уверен: вы понимаете, что он имеет в виду. Это достигается как невербально (например, демонстрируя внимание, кивая головой, подтверждая), так и вербально (например, такими фразами: «Понятно», «Да», «Продолжайте, пожалуйста» и «Я бы хотел побольше услышать об этом»). Использование тех же терминов и слов, которые употребляет собеседник, даст ему уверенность в том, что вы понимаете, о чем он говорит.

БЕДСТВОИЕ

Непредвиденное и часто внезапное событие, которое приводит к широкомасштабному ущербу, разрушениям и человеческим страданиям. Бедствие превышает местные возможности, обуславливая необходимость обращения за помощью на национальном или международном уровне. Хотя бедствие часто имеет природный характер, оно может вызываться и деятельностью человека. Войны и гражданские беспорядки, которые опустошают страны и служат причиной перемещения людей, также относятся к причинам бедствий. Другими причинами могут быть: обрушение здания; снежная буря; засуха; эпидемия; землетрясение; взрыв; пожар; наводнение; инцидент, связанный с опасными материалами или их транспортировкой (например, утечка химических веществ); ураган; происшествие, связанное с атомной энергией; торнадо или извержение вулкана.

ВОЗВРАЩЕНИЕ К НОРМЕ

Возвращение к прежнему нормальному и здоровому образу жизни.

ВОССТАНОВЛЕНИЕ

После тяжелого периода восстановление является процессом движения вперед к обретению заново психосоциального благополучия.

ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕМЕЙНЫХ СВЯЗЕЙ (ВСС)

ВСС – общий термин для обозначения деятельности, призванной предотвращать исчезновение и разлучение, восстанавливать и поддерживать контакты между родственниками и выяснять судьбы пропавших без вести.

ВЫГОРАНИЕ (СИНДРОМ ВЫГОРАНИЯ)

Эмоциональное состояние, вызванное долговременным стрессом; характеризуется хроническим эмоциональным истощением, упадком сил, снижением энтузиазма, мотивации к работе и эффективности деятельности, ощущением беспомощности, пессимизмом и цинизмом.

ГРУППЫ ПОДДЕРЖКИ

Форумы, где участники могут предоставить друг другу эмоциональную и практическую поддержку. Их нельзя использовать в качестве терапии. Встречи групп поддержки могут вести люди, которые получили некоторую элементарную подготовку в деле оказания психосоциальной помощи, знают, что такое эмпатия и терпение, и чувствуют себя комфортно при выполнении этой обязанности.

ДЕПРЕССИЯ

Как правило, это состояние характеризуется чувством неадекватности, безнадежности и беспомощности, пассивностью, пессимизмом, хронической печалью и аналогичными симптомами. Такое состояние часто обусловлено тяжелой утратой. Это естественная реакция, если она не длится слишком долго – депрессия должна постепенно угасать в течение нескольких недель и месяцев, иначе она может перерасти в психическое расстройство.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА УРОВНЕ СООБЩЕСТВ

Деятельность, связанная с жизнью сообщества, иногда инициированная группами, являющимися внешними по отношению к сообществу. Такая деятельность подразумевает участие членов сообщества, опору на знания и ценности сообщества и применение существующей в сообществе практики.

ДИССОЦИАЦИЯ

Процесс, в результате которого мысли, реакции и эмоции оказываются отделенными от личности: человек, кажется, не осознает, что происходит с ним и вокруг него.

ЖЕСТОКОСТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ

Постоянные нападки на самоуважение другого человека; психологически деструктивное поведение лица, имеющего власть, авторитет или пользующегося доверием, отвержение или игнорирование – отказ признать, услышать или поддержать другого человека. Это может также означать унижение другого человека путем оскорблений, критики, издевательств, передразнивания или брани или путем изоляции человека от других.

ЗАЩИТНЫЕ ФАКТОРЫ

Факторы, которые предоставляют людям психологическое «укрытие» и поэтому снижают вероятность серьезных психологических последствий при трудностях и страдании. К защитным факторам можно отнести принадлежность к любящей семье или сообществу, сохранение традиций и культуры, глубокое религиозное верование или наличие политической идеологии, которые дают ощущение принадлежности к чему-то большему, чем сам человек. Для детей определенными защитными факторами являются стабильные эмоциональные отношения со взрослыми, социальная поддержка как в рамках семьи, так и за ее пределами.

ЗНАЧИМЫЙ ДРУГОЙ

Тот, кто является авторитетом для нас. Это может быть член семьи, друг, коллега или кто-то еще, кто важен в нашей жизни.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Отношения, при которых лицо, оказывающее помощь, поддерживает и направляет пострадавшего человека в деле решения или понимания его (ее) проблем. Консультирование не означает лечения или терапии – это только содействие решению проблем и поискам новых методов психологической адаптации к тяжелым обстоятельствам.

КРИЗИС

Любое внезапное прерывание нормального течения событий в жизни отдельного лица или общества, которое делает необходимой переоценку способов действия и мыслей. Общее чувство утраты привычной основы для повседневной деятельности. Человек может часто переживать кризис, когда резко изменяются обстоятельства, например, в случае смерти близкого или потери работы или здоровья.

КРИЗИСНОЕ (ТРАВМИРУЮЩЕЕ) СОБЫТИЕ

Внезапное значительное событие, которое выходит за рамки обычного опыта и имеет такое сильное воздействие, что подавляет обычно эффективные навыки психологической адаптации как отдельного человека, так и группы людей. Например: несчастный случай, серьезное заболевание, акт насилия, самоубийство, война, стихийное бедствие, техногенная катастрофа (взрыв, утечка газа и т.п.) и эпидемии.

ЛИЦО, ПРОПАВШЕЕ БЕЗ ВЕСТИ

это лицо, чье местонахождение неизвестно его родственникам, и (или) которое было объявлено пропавшим без вести в соответствии с национальным законодательством в результате международного или немеждународного вооруженного конфликта, ситуации насилия, беспорядков внутри страны, природной катастрофы или в связи с любой другой ситуацией, требующей гуманитарного реагирования.

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Любая коммуникация без использования слов, то есть жесты, выражение лица и невербальные выражения чувств типа вздохов и ахов. По своей природе они различаются в разных культурах.

ОТКАЗ ПРИЗНАТЬ СЛУЧИВШЕЕСЯ

Защитный механизм отказа признать чувства, желания, потребности или мысли в попытке избежать тревоги.

ОСТРЫЙ СТРЕСС

Если человек сталкивается с тяжелой или неожиданной ситуацией, его напряжение может ощущаться как острый стресс. Несчастный случай, потеря члена семьи, пережитое нападение или другое очень неприятное событие могут привести к эмоциональному кризису.

ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

Первая психологическая помощь – элементарная человеческая поддержка, предоставление практической информации и выражение эмпатии, озабоченности, уважения и веры в силы пострадавшего человека.

ПОДДЕРЖКА ПО ПРИНЦИПУ «РАВНЫЙ РАВНОМУ»

Предложение помощи кому-нибудь, кто находится на том же уровне, что и оказывающий поддержку. К основным элементам относятся: озабоченность, эмпатия, уважение, доверие, эффективное слушание и коммуникация, четкие роли, работа в команде, сотрудничество, решение проблем, обсуждение опыта работы.

ПОСТТРАВМАТИЧЕСКОЕ СТРЕССОВОЕ РАССТРОЙСТВО (ПТСР)

Реакция, которая может развиваться после психологически тяжелого события, такого как стихийное бедствие, вооруженный конфликт, физическое насилие, изнасилование и жестокое обращение, несчастный случай, который угрожал жизни. С ним связаны такие симптомы, как повторное переживание травмы в ночных кошмарах, повторяющиеся мысли и картины события, психологическое оцепенение и отстраненность от мира.

ПРЕНЕБРЕЖЕНИЕ

Неудовлетворение основных потребностей, таких как потребность в крове, питании, адекватной одежде, образовании, медицинском обслуживании, отдыхе, безопасном окружении, физических упражнениях, контроле, любви и заботе.

ПРОГРАММЫ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ (ППСП)

Они направлены на улучшение психосоциального благополучия лиц путем предоставления услуг людям, которые пережили травмирующее событие. В центре внимания находится область между индивидуальными эмоциональными реакциями (психо-) и отношениями между людьми (-социальная). Чаще всего поддержка предоставляется в рамках других видов деятельности или программ, таких как программы по охране здоровья. Услуги могут включать привлечение внимание к психосоциальным реакциям, возникшим в результате травмирующего события, повышение готовности к катастрофам и действиям по ликвидации последствий и укреплению устойчивости людей и сообществ к внешним воздействиям и улучшение эмоциональной помощи сотрудникам организации и добровольцам.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ

Обозначение психических по своей природе явлений, связанных с психикой человека. Может характеризовать событие, процесс или явление, возникающее в уме человека или направленное на психику человека.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

Метод обучения, при котором внимание сосредоточено на укреплении способности людей справляться с повседневными обязанностями. Цель заключается в том, чтобы придать сил участникам, информируя их о вероятных реакциях их самих и членов их семей на тяжелые ситуации, о полезных механизмах психологической адаптации, навыках, умениях, ресурсах и альтернативных возможностях, - обо всем, что помогает преодолевать трудности, встречающиеся в жизни, полной проблем и стрессов.

ПСИХОСОМАТИЧЕСКИЕ РАССТРОЙСТВА

Физические проблемы или боль, возникшие под воздействием психологических факторов.

ПСИХОСОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

Психосоциальная поддержка означает действия, которые направлены на удовлетворение как психологических, так и социальных потребностей отдельных лиц. Основой деятельности Международной Федерации по предоставлению психосоциальной поддержки является ее Политика психологической поддержки (2003 г.). Она устанавливает, что психосоциальная поддержка должна быть интегрирована как в операции по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, так и в долгосрочные программы развития. Деятельность по оказанию психосоциальной поддержки должна способствовать облегчению коммуникации и восстановлению социальной поддержки в сообществе, а также содействовать усилиям людей по активному реагированию на травмирующие события.

ПСИХОСОЦИАЛЬНОЕ БЛАГОПОЛУЧИЕ

Термин описывает позитивное состояние человека, когда он преуспевает. На это состояние воздействуют как психологические, так и социальные факторы.

ПСИХОСОЦИАЛЬНЫЙ

Этот термин означает динамические взаимоотношения между психологическим и социальным измерениями человека, когда одно влияет на другое. Психологическое измерение включает внутренние, эмоциональные и умственные процессы человека – его или ее чувства и реакции. Социальное измерение включает отношения, семейные и общественные связи, социальные ценности и практику, принятую в данной культуре.

ПОДДЕРЖИВАЮЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Выражение во время общения эмпатии, обеспокоенности, уважения и уверенности в способностях другого человека.

ПОЛОВОЕ НАСИЛИЕ

Половое насилие имеет место, когда старший или более сильный ребенок, подросток или взрослый использует младшего или менее сильного в сексуальных целях. Дети и подростки не в состоянии дать согласие на половой акт со взрослым, потому что не обладают такой же силой или такими же знаниями. Половое насилие убивает доверие; оно крадет у детей детство. Если взрослый получает экономическую или социальную выгоду от насилия, это называется сексуальной эксплуатацией.

ПТСР

См. Посттравматическое стрессовое расстройство.

РЕГРЕССИЯ

Поворот, возвращение назад – антоним движения вперед. Термин может употребляться для объяснения такого явления, когда ребенок старшего возраста возвращается к поведению, более свойственному детям младшего возраста, например, 12-летний ребенок начинает сосать палец. Взрослый человек во время травмирующего события также может временно потерять способность думать и действовать, как взрослый, и начать вести себя, как ребенок – это тоже называется регрессией.

САМОЛЕЧЕНИЕ

Применение различных веществ (например, алкоголя или лекарственных средств) в попытке снять остроту таких проблем, как тревожность, боль, бессонница и т.д.

СЕПАРАЦИОННАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ (СТРАХ РАЗЛУКИ)

Психологическая реакция, которая проявляется в том, что ребенок очень боится оказаться разлученным с родителями или другими важными для него попечителями.

СКОРЬБЬ

Естественный, но болезненный процесс, который направлен на освобождение пострадавшего лица от горечи утраты. Скорбь это сильное чувство боли от потери кого-то и от вынужденной разлуки с этим человеком. Можно сказать, что скорбь является продолжением любви, которую понесший утрату человек чувствует к умершему человеку.

СООБЩЕСТВО

Чаще всего сообщество описывается как группа людей, которые живут компактно в городе, деревне или небольшом населенном пункте. Но сообщество может также определяться как любая группа людей, которые взаимодействуют и имеют что-то общее как группа – например: люди, принадлежащие к одной этнической группе; те, кто посещает одну церковь; лица, которые являются фермерами, или те, кто работает добровольцем в одной организации.

СТРАТЕГИЯ ИЗБЕГАНИЯ

Это может быть сознательное избегание мыслей и воспоминаний, связанных с событием, и поведенческое избегание деятельности и ситуаций, вызывающих неприятные воспоминания. Избегание является очень распространенной реакцией на ранних стадиях после травмирующего события. Некоторая степень избегания помогает людям справиться с ситуацией и примириться с тем, что произошло. Однако, продолжаясь в течение многих недель или даже месяцев, избегание может привести к возникновению других проблем и помешать принятию события. В течение первых шести месяцев пострадавший постепенно все реже должен прибегать к такой стратегии, чтобы состояние не стало хроническим.

СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

Способность человека решать проблемы и преодолевать трудности, а также восстанавливать и поддерживать душевное равновесие, когда оно нарушено. Часто описывается, как способность справиться с ситуацией или прийти в норму.

СОЦИАЛЬНЫЙ

Касающийся отношений между людьми.

СТРЕСС

Стресс является нормальной реакцией на физический или эмоциональный вызов и имеет место, когда потребности превышают ресурсы для психологической адаптации. С одной стороны, стресс может быть мобилизирующим стимулом к действиям. С другой стороны, стресс возникает в ситуациях, когда отдельные лица не в состоянии удовлетворить предъявляемые им требования и в конце концов страдают от физического или психологического срыва.

СТРЕСС-ФАКТОР (СТРЕССОР)

Любое воздействие, как позитивное, так и негативное, которое вызывает стрессовую реакцию. Стресс-факторы могут быть внешними и внутренними. Внешние стресс-факторы – это конфликты, смена работы, плохое здоровье, потери, недостаток питания, шум, некомфортная температура, недостаток личного пространства/ уединения и т.д. К внутренним стресс-факторам относятся мысли, чувства, реакции, боль, голод, жажда и т.д.

ТРАВМА

Обычно употребляется для описания либо физического повреждения, либо психологического потрясения, вызванного каким-либо экстремальным эмоциональным нападением. Определения того, что такое травма, являются субъективными и обусловлены культурой. Иногда употребляется термин «коллективная травма». Этот термин означает ситуацию, в которой пострадало целое сообщество и нарушены его связи из-за кризисного события.

ТРЕВОЖНОСТЬ

Неопределенное и неприятное эмоциональное состояние, характерные черты которого - ожидание опасности, беспокойство, общая нервозность и иногда паника, особенно если что-то напоминает о травмирующем событии; опасение потерять самообладание или быть не в состоянии справиться с ситуацией; боязнь того, что событие повторится. Обычно люди, которые страдают от тревожности, постоянно насторожены и легко пугаются громких звуков, неожиданных движений и т.п.

УСТАЛОСТЬ ЛИЦА, ОКАЗЫВАЮЩЕГО ПОМОЩЬ

Признаки, которые заметны у сотрудника или добровольца в случае эмоционального истощения.

УСТОЙЧИВОСТЬ

Свойство процесса или состояния, которое может поддерживаться на определенном уровне в течение неограниченного времени. Термин может применяться для описания того, как долго созданные человеком системы могут быть производительными или как долго система может поддерживать себя в рабочем состоянии.

УЯЗВИМОСТЬ

Целый ряд факторов, которые могут снизить способность человека преодолевать несчастья, например: нищета, нарушения психического или физического здоровья, отсутствие социальных связей, отсутствие семейной поддержки и перенесенные ранее травмирующие переживания. Уязвимыми могут быть и целые сообщества, например, из-за неподготовленности и отсутствия систем поддержки, плохого функционирования социальных сетей и нищеты.

УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ

Выражение часто используется для описания групп людей, у которых серьезные проблемы со здоровьем (например: ВИЧ и СПИД, туберкулез, диабет, малярия и рак), люди с физическими ограничениями и (или) психическими заболеваниями, дети и подростки, лица, живущие в бедности, и меньшинства.

ФИЗИЧЕСКОЕ НАСИЛИЕ

Лицо, обладающее властью или пользующееся доверием, преднамеренно причиняет боль или грозит этим другому человеку, например, ударяя его, трясая, нанося ожоги, давая пощечину или др.

ХЕЛПЕР

Тот (сотрудник или волонтер), кто помогает или оказывает поддержку кому-либо в чем-либо.

ЧУВСТВО ВИНЫ ВЫЖИВШЕГО

Выжившие раздумывают о том, почему они выжили в травматическом событии, когда другие погибли. Они считают, что могли или должны были сделать больше, для того чтобы предотвратить трагедию, или что было бы лучше, если бы они и сами погибли.

ЧУВСТВО ТЯЖЕЛОЙ УТРАТЫ

Эмоциональная реакция на утрату значимого лица. Депрессия, обусловленная тяжелой утратой, считается нормальной в таких случаях и часто сопровождается отсутствием аппетита, бессонницей и чувством несостоятельности.

ЧРЕЗВЫЧАЙНАЯ СИТУАЦИЯ

Внезапное, обычно непредвиденное событие, которое требует принятия незамедлительных мер для минимизации его неблагоприятных последствий.

ЭМПАТИЯ

Способность представить себя на месте другого человека и понять его ситуацию, чувства и мотивацию.

ЭМПАУЭРМЕНТ (ПРИДАНИЕ СИЛЫ)

Помощь в обретении способности принимать решения, которые воздействуют на жизнь отдельного лица или группы. Это обычно достигается путем признания ценности человека и создания структур, которые дают людям возможность участвовать в деятельности сообщества. Такое участие в повседневных делах, в деятельности, относящейся к досугу и образованию, способствует психосоциальному благополучию и придает силы человеку, позволяя восстановить чувство контроля над некоторыми аспектами жизни, чувство причастности и полезности.

ЭТИКА

Термин означает правильное поведение и добропорядочную жизнь, некий нравственный стандарт. Его значение шире, чем обычная концепция анализа того, что правильно или неправильно. Центральным аспектом этики является «хорошая жизнь», жизнь, которую стоит прожить или жизнь, которая приносит удовлетворение.

Список литературы

1. Unknown fate. Untold grief. ICRC August 2002
2. Босс П., Нортон В. В. Утрата, Травма и Жизнестойкость: работа терапевта с неопределенными утратами, 2006 г.
3. МККК. Восстановление семейных связей при стихийных бедствиях. Руководство, 2009
4. Гобфол С.и др. Пять ключевых составляющих неотложной и промежуточной психотерапии массовой травмы: Эмпирические данные, Психиатрия 70 (4), Зима 2007
5. МККК. Живущие в мучительной неопределенности. Помощь родственникам пропавших без вести людей. Ноябрь 2014
6. Забота о волонтерах. Методы оказания психосоциальной помощи. Справочный центр психосоциальной поддержки МФ ОКК.
7. Как организовать работу телефона доверия по предотвращению торговли людьми, Ла Страда-Украина, Киев, 2006
8. МККК. Лица, пропавшие без вести, и их близкие. Справочные документы. Февраль 2004
9. Моховиков Н..Телефонное консультирование.М. Смысл. 2001
10. МККК. Необходимо знать: восстановление семейных связей с пропавшими членами семей, 2010
11. МККК. Оценка потребностей в области ВСС. Руководство для национальных обществ и МККК. сентябрь 2011
12. Первая психологическая помощь, Учебное пособие, составитель Л.Кадом, ПСП тренер НК ТЧХУ, Киев, 2015
13. По материалам ВОЗ. Первая психологическая помощь, 2011
14. Первая психологическая помощь: Руководство для работников на местах. Женева: ВОЗ, 2014
15. Посібник для тренерів з питань ідентифікації та надання допомоги постраждалим від торгівлі людьми. ТЧХУ, Київ, 2013
16. МККК. Потребность в информации. Восстановление связей между разлученными членами семей. 2011
17. МККК. Пропавшие без вести, ДНК-анализ и идентификация останков. 2010
18. МККК. Пропавшие без вести. январь 2003
19. МККК. Пропавшие без вести. Скрытая трагедия тех, о ком забыли. сентябрь 2007
20. Психосоциальная поддержка в кризисной ситуации. Методическое пособие для педагогов. Киев 2015 (ЮНИСЕФ)
21. Психосоциальная поддержка на уровне сообществ. Методический центр психосоциальной поддержки // МФКК и КП
22. МККК. Работа с семьями без вести пропавших лиц. Практическое пособие, 2013
23. МПК, Руководящие принципы Межучережденческого постоянного комитета по беспризорным и утратившим связь с семьей детям, Отдел защиты и розыскное агентство МККК, Женева, 2004
24. Уманский С.В. Тяжелая утрата и горе. Психологические и клинические аспекты <http://psyfactor.org/lib/psychotherapy5.htm>
25. Центр ПП, Обслуживание волонтеров. Практический модуль. 2012